



# **PREFEITURA DE SÃO PAULO**

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO Coordenadoria de Turismo**

Rua Líbero Badaró, 377, 13º Andar, conj. 1301 - Bairro Centro - São Paulo/SP -  
CEP 01009-906  
Telefone: 11-2167-9015

### **Termo de Referência**

PROCESSO Nº 6076.2026/0000205-5

### **ANEXO I**

### **TERMO REFERENCIAL**

#### **1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES**

**1.1.** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de atendimento e manutenção das Centrais de Informações Turísticas - CITS da cidade de São Paulo; Visitas Monitoradas ao Edifício Matarazzo e 3 (Três) CIT Vans Móveis, conforme especificação e quantidades constantes neste Instrumento.

#### **2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

##### **2.1. Justificativa**

2.1.1. A **Secretaria Municipal de Turismo (SMTUR)**, inscrita no CNPJ nº 45.000.431/0001-96, tem por finalidade formular e executar a política, a promoção e a exploração do turismo e atividades afins no Município de São Paulo; executar e promover o apoio e/ou patrocínio a projetos ou eventos de interesse social, turístico, cultural, religioso e outros similares, bem como realizar eventos e executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação. Foi criada pela [Lei nº 16.974 de 23 de Agosto de 2018](#) e tem suas competências e atribuições orientadas pelo [Decreto nº 58.381 de 28 de Agosto de 2018](#).

2.1.2. A contratação de uma empresa especializada para o atendimento e manutenção das centrais de turismo é essencial para garantir o pleno funcionamento das estruturas que visam promover o turismo na região. Essas centrais desempenham papel crucial na recepção, orientação e suporte aos turistas, sendo um ponto de contato fundamental para a qualidade da experiência turística.

2.1.3. A manutenção contínua e a assistência técnica especializada são indispensáveis para assegurar que as centrais de turismo operem de maneira eficiente, sem interrupções nos serviços prestados. A conservação adequada das instalações, equipamentos e sistemas tecnológicos das centrais é vital para evitar falhas que possam prejudicar o atendimento aos turistas e, conseqüentemente, a imagem do destino turístico.

2.1.4. Além disso, o atendimento qualificado e a manutenção preventiva garantem a disponibilização de informações corretas e atualizadas, o que contribui para a satisfação dos turistas e fortalece a reputação do local como destino turístico de qualidade. Serviços como a atualização de sistemas de informações, a manutenção de equipamentos de comunicação e a prestação de suporte técnico especializado são essenciais para proporcionar um ambiente confortável e eficiente, refletindo diretamente na percepção do público e no sucesso do turismo local.

2.1.5. Para os turistas que chegam à cidade e possam receber informações adequadas e de qualidade para usufruir, conhecer a sua cultura e potencializar os benefícios do turismo para a população, as CITs têm um papel fundamental. Operando desde 1983, elas estimulam o turista a desfrutar o que São Paulo tem de melhor, ampliando o leque de atividades realizadas na cidade, aumentando o gasto médio e tempo de permanência em São Paulo

2.1.6. Portanto, a contratação deste serviço visa não apenas manter a operacionalidade das centrais de turismo, mas também assegurar a continuidade de um atendimento de excelência, garantindo a confiança dos turistas e a competitividade do destino.

## **2.2. O que é turismo?**

2.2.1. O turismo possui diversas definições que foram sendo elaboradas e se tornando cada vez mais abrangentes na medida em que os estudos a respeito dessa atividade de deslocamento avançaram. Uma das mais utilizadas é a proposta pela Organização Mundial do Turismo (OMT), uma agência especializada da Organização das Nações Unidas (ONU).

2.2.2. A OMT define turismo como sendo um fenômeno de aspecto social, cultural e econômico diretamente relacionado com o deslocamento de pessoas para lugares fora do seu ambiente pessoal, seja uma localidade próxima, seja até mesmo outro país. A essas pessoas dá-se o nome de visitantes, nomenclatura que inclui turistas e

excursionistas, residentes ou não residentes. O turismo diz respeito às atividades desses indivíduos assim como às suas despesas com serviços, como transporte, hospedagem e comércio.

## 2.3. Tipos de turismo

2.3.1. A divisão da atividade turística em diferentes classes pode ser feita por meio da intenção do deslocamento, ou seja, tomando como base o motivo que levou a pessoa ou um grupo a sair de sua casa em direção a outra cidade, estado ou país. Com base nesse critério, o turismo pode ser caracterizado como:

a) **Turismo de lazer ou turismo de recreação:** associado à diversão, ao descanso e ao entretenimento.

b) **Turismo de negócios:** objetiva o estabelecimento de vínculos empresariais ou comerciais com outros indivíduos, empresas, indústrias e associações. Inclui viagens realizadas para o fechamento de convênios, contratos e acordos, negociações, reuniões de trabalho, estabelecimento de parcerias, ou mesmo compras e aquisições diversas.

c) **Turismo religioso:** é a peregrinação de fiéis para lugares considerados sagrados ou que resguardem algum significado importante para a sua fé.

d) **Turismo cultural:** existem algumas definições desse tipo em específico. Uma delas o associa às artes e ao contato com diversas expressões artísticas e estabelecimentos (museus, eventos culturais, shows, exposições, teatros). A outra definição o descreve como praticado para o conhecimento de outros grupos sociais e de seus costumes e tradições.

e) **Turismo de saúde:** praticado pelos indivíduos que vão em busca de locais de tratamentos diversos que auxiliam na saúde e bem-estar. As estâncias naturais, fontes hidrotermais, os spas e outros locais com o mesmo objetivo estão inclusos nessa categoria.

2.3.2. Diante dessas considerações é pertinente mencionar que São Paulo é a quarta maior metrópole do mundo e, como tal, é um lugar com infinitos atrativos, em que uma viagem não basta para conhecê-los. Os pontos turísticos da capital paulista estão espalhados por seu extenso território e agradam aos mais diferentes perfis de viajantes.

2.3.3. Eles vão de atrações histórico-culturais a parques naturais grandiosos, que oferecem um refúgio em meio ao agito da cidade grande. Pulsante, São Paulo tem um universo multicultural criado através da fusão dos imigrantes que a povoam, e isto se traduz também em suas opções turísticas.

2.3.4. Monumentos imponentes, centros culturais, museus, cinemas, teatros, parques, centros de compras, casas noturnas, avenidas e restaurantes dos mais variados tipos fazem de São Paulo um dos destinos mais interessantes do [Brasil](#). Tanto que a capital paulista é um lugar para viajar mais de uma vez, já que uma única visita não será suficiente para conhecer todos os seus atrativos. De todo modo, São Paulo é ideal para uma viagem de final de semana, para apreciar um feriado prolongado ou para uma estadia mais longa.

## 2.4. Importância dos pontos turísticos em uma cidade:

a) **Atração turística:** eles atraem turistas de todo o mundo, o que pode gerar receita para a cidade e ajudar a impulsionar a economia local.

b) **Patrimônio histórico e cultural:** eles preservam a história e a cultura da cidade, tornando-a mais atraente para visitantes e moradores.

c) **Desenvolvimento urbano:** a preservação e a revitalização de pontos turísticos também podem levar ao desenvolvimento de áreas urbanas, melhorando a qualidade de vida dos moradores.

d) **Emprego:** a indústria do turismo pode gerar empregos diretos e indiretos, ajudando a reduzir o desemprego na cidade.

e) **Prestígio:** a presença de pontos turísticos reconhecidos em uma cidade pode aumentar o prestígio e a reputação da cidade em nível nacional e internacional.

2.4.1. No presente, quando se avalia a infraestrutura das grandes cidades de maneira geral e, neste caso, a da cidade de São Paulo, verifica-se uma relação estreita entre eventos, negócios e turismo, que vai além do aproveitamento dos bens e serviços turísticos. Essa questão pode ser percebida na localização dos centros de eventos que fogem do circuito histórico tradicional.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) **Garantir a Operação Eficiente dos Postos Fixos de Turismo:** Assegurar que as centrais de turismo fixas funcionem de forma contínua e eficiente, oferecendo informações atualizadas, suporte técnico e atendimento qualificado aos turistas, de modo a proporcionar uma experiência positiva e satisfatória durante a visita ao destino turístico.

b) **Operar Pontos Móveis de Atendimento ao Turista (Vans):** Implementar e gerenciar pontos móveis de atendimento ao turista, utilizando vans equipadas com infraestrutura adequada (como materiais informativos, conectividade, recursos

audiovisuais e equipe treinada) para garantir que os turistas recebam suporte adequado em diversos pontos da cidade, facilitando o acesso à informação e serviços essenciais.

c) **Realizar Visitas Monitoradas ao Edifício Matarazzo:** Organizar, coordenar e monitorar visitas guiadas no Edifício Matarazzo, oferecendo um atendimento de qualidade que contribua para a valorização do patrimônio histórico e cultural, proporcionando aos visitantes uma experiência enriquecedora, informativa e segura.

d) **Desenvolver e Implementar Programas de Capacitação Contínua para os Colaboradores:** Promover treinamentos regulares para a equipe envolvida no atendimento e nas operações dos pontos fixos e móveis, garantindo que os colaboradores possuam conhecimento aprofundado sobre a cidade, os serviços turísticos e a história do Edifício Matarazzo, proporcionando um atendimento de alta qualidade e consistência.

e) **Facilitar o Acesso à Informação Turística em Diferentes Formatos:** Disponibilizar informações turísticas de forma acessível e diversificada, utilizando diferentes meios de comunicação (mapa aberto, mapa de bolso, tour virtual, atendimento presencial fixo e móvel), garantindo que todos os visitantes, independentemente do perfil, possam obter as informações necessárias para aproveitar melhor a experiência turística.

f) **Monitorar a Satisfação dos Turistas e Ajustar os Serviços Consoante às Necessidades Identificadas:** Estabelecer mecanismos de feedback junto aos turistas para avaliar a qualidade do atendimento e a eficácia dos serviços oferecidos, realizando ajustes e melhorias contínuas nos serviços prestados, de modo a aprimorar a experiência turística e atender às expectativas do público.

g) **Desenvolver e Implementar um Tour Virtual dos Pontos Turísticos de São Paulo:** Criar e disponibilizar um tour virtual interativo que permita aos turistas e ao público em geral conhecerem os principais pontos turísticos de São Paulo de forma digital, utilizando tecnologias inovadoras em 360 graus. O objetivo é utilizar a tecnologia para promover a cidade, ampliando o acesso às atrações turísticas, facilitando o planejamento de visitas e gerando maior visibilidade para os pontos de interesse. Além disso, o tour virtual servirá como uma ferramenta estratégica para a administração pública, apoiando a divulgação do turismo de forma inclusiva e acessível, promovendo a cidade para visitantes locais, nacionais e internacionais.

## **4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

### **4.1. Especificações das CITs, visitas monitoradas e CITs vans móveis:**

#### **4.1.1. Centrais de Informação Turísticas - CITs**

Em cada CIT, uma equipe de profissionais qualificados deverá prestar atendimento personalizado, orientando sobre os atrativos, eventos, gastronomia, programação cultural, infraestrutura e serviços da cidade. Nela os turistas e munícipes encontram à disposição guias turísticos, culturais, mapas da cidade e folhetos de atrativos e de prestadores de serviço, visando proporcionar a melhor experiência a eles. Ademais, as CITs também exercem um importante papel de utilidade pública oferecendo dicas de passeios e programação cultural, ampliando as opções de lazer e aumentando a interação entre as pessoas e a cidade.

#### **4.1.2. CITs Vans Móveis**

Em complemento as informações prestadas no item Centrais de Informações Turísticas, as CITs VANS MÓVEIS têm como objetivo o atendimento de turistas em grandes eventos estratégicos que ocorrem, bem como locais estratégicos com atendimento de grandes massas, objetivando a promoção da Cidade de São Paulo.

#### **4. 4.2. Objetivos específicos**

##### **4.2.1. Das Centrais de Informações Turísticas**

- a) Prestar atendimento sobre a oferta da cidade para turistas e para a população, visando atender o maior número de visitantes possível, com a melhor qualidade possível;
- b) Divulgação dos atrativos, serviços, eventos e programação cultural da cidade;
- c) Dar suporte ao turista que vem a São Paulo, melhorando sua experiência na cidade;
- d) Manter atualizado o cadastro da oferta de produtos e serviços turísticos da cidade;
- e) Gerar dados, por meio de pesquisas aplicadas no atendimento, tanto em relação à qualidade do serviço, quanto da demanda turística de São Paulo.

##### **4.2.2. Das CIT Vans Móveis**

- a) Prestar atendimento sobre oferta da cidade para turistas e para população, visando atender o maior número de visitantes possível, com a melhor qualidade possível;
- b) Divulgação dos atrativos, serviços, eventos e programação cultural da cidade;
- c) Dar suporte ao turista que vem a São Paulo, melhorando sua experiência na cidade;
- d) Manter atualizado o cadastro da oferta de produtos e serviços turísticos da cidade;
- e) Gerar dados, por meio de pesquisas aplicadas no atendimento, tanto em relação à qualidade do serviço, quanto da demanda turística de São Paulo
- f) Estar localizada nos grandes eventos estratégicos da cidade de São Paulo e/ou pontos turísticos para auxílio dos turistas;

##### **4.2.3. Dos locais da CITs**

a) A CONTRATADA deverá prestar os serviços nos seguintes locais: Aeroporto de Congonhas, Aeroporto de Guarulhos (Terminal 2 e 3), Paulista, Parelheiros, República e Tietê. Cada local possui uma necessidade específica para a prestação de atendimento aos turistas e munícipes, especificadas abaixo:

#### ***CIT CONGONHAS***



**Local:** Aeroporto de Congonhas

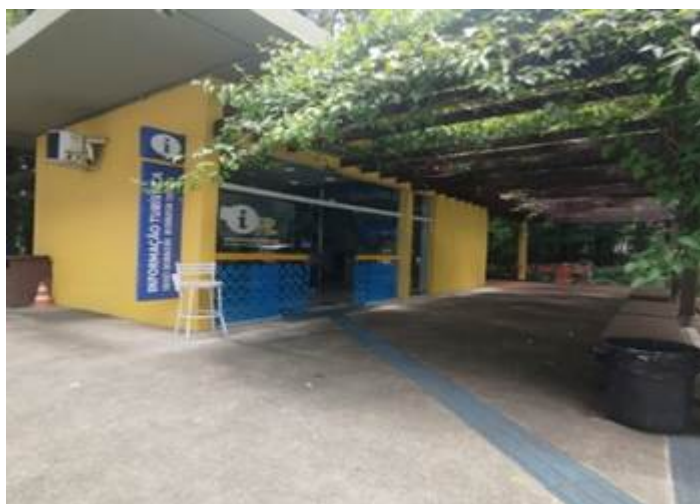
**Endereço:** Av. Washington Luís, s/nº – Vila Congonhas. Área de desembarque no piso térreo.

**Funcionamento:** Diariamente das 07h00 às 22h00

**Postos:** 2

**Turnos:** 2

### ***CIT PAULISTA***



**Local:** Parque Prefeito Mário Covas Endereço: Av. Paulista, 1853.

**Funcionamento:** Diariamente das 09h00 às 18h00

**Postos:** 2

**Segurança:** Mínimo 1

**Turnos:** 1

### ***CIT REPÚBLICA***



**Local:** Praça da República

**Endereço:** Praça da República, s/nº - Centro.

**Funcionamento:** Diariamente das 09h00 às 18h00

**Postos:** 2

**Turnos:** 1

**Segurança:** 02 (01 diurno e 01 noturno)

### ***CIT TIETÊ***



**Local:** Terminal Rodoviário Tietê – Área de desembarque

**Endereço:** Av. Cruzeiro do Sul, 1800 – Santana.

**Funcionamento:** Diariamente das 06h00 às 22h00.

**Postos:** 2

**Turnos:** 2

### ***CIT PARELHEIROS***





**Local:** Polo de Ecoturismo de Parelheiros

**Endereço:** Av. Sen. Teotônio Vilela, 8000 – Cidade Dutra.

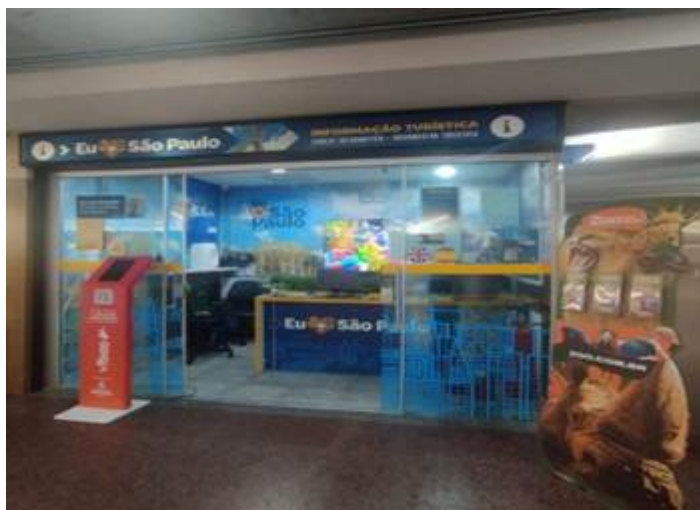
**Funcionamento:** Diariamente das 8h às 17h.

**Postos:** 2

**Turnos:** 1

**Segurança:** 01 (diurno)

### ***CIT AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS***



**Local:** Aeroporto de Cumbica – Terminal 2

**Endereço:** Rod. Hélio Smidt, s/nº, Aeroporto, Guarulhos.

**Funcionamento:** Diariamente das 07h às 22h00

**Postos:** 2

**Turnos:** 2

## **CIT AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS**



**Local:** Aeroporto de Cumbica – Terminal 3

**Endereço:** Rod. Hélio Smidt, s/nº Aeroporto, Guarulhos.

**Funcionamento:** Diariamente das 07h às 22h00

**Postos:** 2

**Turnos:** 2

## **CIT LIBERDADE (móvel)**



**Local:** Bairro da Liberdade

**Endereço:** Rua Galvão Bueno, 147 - Liberdade. Não é fixo.

**Funcionamento:** Diariamente das 09h às 18h00

**Postos:** 2

**Turnos:** 1

**Segurança:** 01

## **CIT SÉ**



**Endereço:** Vd. Do Chá, 15 – Sé.

**Funcionamento:** de segunda a sexta - 14h30 e 16h30; sábados às 16h30 e Domingo: 10h30 e 16h30.

**Postos:** 2

**Segurança:** 01



## **CIT VANS**

**Quantidade:** 03 vans

As vans deverão conter motorista, 01 segurança e 02 (dois) guias por van, totalizando 06 (seis) guias;

**Local:** As vans deverão ser instaladas nos locais solicitados pela fiscalização;

**Horário:** Deverão ser previstas 12 (doze) horas diárias, podendo ser solicitadas em horários diversos;

As vans deverão ser personalizadas e adesivadas e suas artes deverão ser previamente aprovadas pela Secretaria Municipal de Turismo e suas áreas competentes.

**Todas as CITs deverão conter um Guia de Turismo, credenciados através do CADASTUR (inc. I, art. 3º da Portaria MTUR n 37 de 11 de novembro de 2021), por turno.**

## **4.3. Dos instrumentos de promoção e valorização do turismo**

4.3.1. Compreende a disponibilização de mapas com informações sobre atrações turísticas, cultura, compras e gastronomia que representa uma ferramenta essencial para melhorar a experiência dos turistas em São Paulo. Ele oferece fácil acesso à informação de maneira prática e acessível, permitindo que os visitantes se desloquem de forma autônoma e descubram a cidade com mais eficiência, mesmo em áreas com internet limitada.

4.3.2. O mapa também promove a valorização da cultura local, destacando atrações culturais, e impulsiona a economia local, ao indicar opções de comércio e gastronomia. Além disso, é uma ferramenta inclusiva, pois será disponibilizada em múltiplos idiomas e atender a turistas de diferentes perfis.

4.3.3. Por fim, o mapa contribui para um turismo mais organizado e sustentável, distribuindo o fluxo de visitantes de maneira estratégica e promovendo a exploração de diferentes pontos da cidade.

4.3.4. Cada mapa será equipado com um QR Code, que permitirá aos turistas acessar facilmente um tour virtual 360° dos principais pontos turísticos de São Paulo. Ao escanear o código com seu smartphone, o visitante será transportado para uma experiência imersiva e interativa, podendo explorar os pontos turísticos de forma digital, antes ou depois de sua visita física.

4.3.5. Essa tecnologia proporciona uma nova forma de vivenciar a cidade, permitindo que os turistas conheçam detalhes dos locais, explorem a arquitetura, a história e as atrações de São Paulo, tudo a partir de seu dispositivo móvel. Além de ampliar o alcance da promoção turística, o tour virtual oferece uma experiência inclusiva e acessível para todos, incluindo aqueles que não podem visitar os pontos pessoalmente.

4.3.6. O QR Code também promove a integração entre o turismo físico e digital, agregando valor ao mapa de bolso, tornando-o não apenas um guia prático, mas também uma ferramenta que conecta os visitantes ao conteúdo virtual inovador e educativo sobre a cidade.

4.3.7. As especificações técnicas são:

a) Publicação Informativa / Mapa: contendo informações turísticas sobre o município, além de conteúdos sobre cultura, compras, gastronomia, eventos, experiências imperdíveis, vida noturna, polos de ecoturismo, mapa da cidade com a indicação das atrações, mapa de transporte metropolitano, mapa do centro histórico, QR codes para acesso a calendários de eventos e roteiros especiais, entre outras informações. As informações deverão ser apresentadas em três idiomas, português, inglês e espanhol. Características: formato aberto 69x41,5cm; formato fechado 20,7x10cm; couche 115g; impressão 4x4 cores; 6 dobras sanfonadas + 1 dobra cruzada.

b) Publicação Informativa / Mapa de bolso: contendo informações turísticas sobre o município, além de conteúdos sobre bairros icônicos, Parques, ecoturismo, atrações imperdíveis, mapa da cidade com a indicação das atrações, mapa de transporte metropolitano, QR codes para acesso a calendários de eventos e roteiros especiais, lugares para visitar com seu pet, atrativos turísticos acessíveis, guia da cidade para crianças, mapa da cidade, roteiros temáticos (Arquitetura, Arte Urbana, Carnaval, Cidade Criativa, Ecoturismo e Agroecologia, Faces de São Paulo, Fé e Espiritualidade, Futebol, Geek, Independência do Brasil, LGBTQIA+, Mirantes, Afro, Zona Leste), entre outras informações. As informações deverão ser apresentadas em dois idiomas: português e inglês. Características: formato aberto 60x23,5cm; formato fechado 8x5,1cm; couche 115g; impressão 4x4 cores; 11 dobras sanfonada + 2 dobras cruzadas; deverá possuir acabamento através da colagem de duas capas medindo 8,5x5,5cm confeccionadas em papel couche fosco 250g; impressão 4x1 cores com

acabamento laminado.

c) Tour virtual – Sistema interativo de visitação on-line multi idiomas (português brasileiro e inglês) responsivo, compatível com diferentes devices e sistemas operacionais.

- Elementos audiovisuais como texto, áudio, imagem e links;
- Locutor que forneça informações sobre o ponto turístico em pelo menos dois idiomas (português brasileiro e inglês).
- Áudios em inglês e português devem ser legendados, para garantir acessibilidade e compreensão de todo público.
- Link público de utilização do tour virtual;
- Link com site / infos oficiais do ponto visitado;
- Vista Aérea do local;
- Pins informativos detalhando o ponto de visita.
- Tour virtual com versão web e local (offline) como plano de contingência no atendimento presencial ao cliente;
- Integração com Google Analytics para monitoramento e acompanhamento de visitas;
- Código embed para inclusão no site da prefeitura;
- HD Externo físico com todos os arquivos brutos da captação para backup da prefeitura;
- Backup do projeto por 2 anos pela CONTRATADA;

#### **4.4. Especificações básicas dos serviços**

4.4.1. Faz parte do escopo da contratação dos serviços de Empresa do Setor de Turismo para realização do atendimento e manutenção das Centrais de Informação Turística – CITs da Cidade de São Paulo, Visita Monitorada ao Edifício Matarazzo e CITs vans móveis, as seguintes atividades:

- a)** Garantir o pleno funcionamento das CITs e Visitas Monitoradas, conforme especificações de horário, qualidade, ética e segurança previstas neste Termo de Referência;
- b)** Prever capacitação periódica ao Contratado, contemplando áreas como a acessibilidade/conhecimentos gerais sobre equipamentos históricos, culturais e turístico;
- c)** Realizar o atendimento ao turista e à população, com informações atualizadas sobre a oferta de atrativos, serviços e eventos da cidade, buscando atender o maior número de visitantes possível, com qualidade, personalizando o atendimento de acordo com o perfil do visitante;
- d)** Realizar o atendimento telefônico pertinente ao turismo nas ligações que, ocasionalmente, acontecem nas CITs;
- e)** Garantir o atendimento adequado de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos locais adaptados para atendimento do público Pcd's;
- f)** Contabilizar os atendimentos categorizando-os por tipo de informação prestada e origem do visitante, conforme padrão a ser fornecido pela CONTRATADA e aprovado

pela CONTRATANTE;

**g)** Manter um banco de dados com atualização constante sobre a oferta de atrativos, serviços e eventos da cidade e disponibilizá-la, sempre que solicitado, à CONTRATANTE;

**h)** Fazer a impressão, aplicação e tabulação de pesquisas no atendimento, conforme padrão disponibilizado pela CONTRATANTE, e disponibilizar os resultados mensalmente à CONTRATANTE;

**i)** Garantir imparcialidade no atendimento, tomando todas as providências necessárias para que não ocorra qualquer tipo de indicação associada a comissionamentos ou qualquer outro tipo de vantagem, seja ela financeira ou não;

**j)** Garantir o decoro e cordialidade para as pessoas independente da sua condição social, orientação sexual, identidade própria, pronomes, gênero e cor,

**k)** Fazer a captação de materiais promocionais e de informação de suporte ao atendimento, com empresas de atrativos e serviços turístico da cidade para que possam ser distribuídos nas CIT com objetivo de melhor informar o usuário das atrações da cidade, desde que aprovados pela CONTRATANTE;

**l)** Criar uma linha de comunicação para distribuição contínua de materiais e comunicação de atrativos e exposições. Demonstrar semanalmente captações realizadas.

**m)** Garantir o abastecimento de suprimentos de materiais de limpeza, insumos, material de escritório e material de informativo, em rotina necessária para não haver desabastecimento, assim como sua zeladoria, considerando o pouco espaço de armazenamento nos locais de atendimento;

**n)** Garantir o armazenamento adequado dos materiais captados e eventualmente disponibilizados pela CONTRATANTE;

**o)** Zelar pelas estruturas e equipamentos de atendimento, garantindo a manutenção de toda natureza (marcenaria, elétrica, hidráulica, pintura, chaveiro, vidraceiro e etc) e eventuais reparos necessários, previstos ou não. As despesas decorrentes deste item serão reembolsadas pela contratante, mediante apresentação de três orçamentos, um pela CONTRATADA, e dois pela CONTRATANTE, devendo ser realizado pelo menor preço obtido;

**p)** Em caso da ocorrência de qualquer dos problemas relacionados acima, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE;

**q)** Em caso de danos à estrutura das CIT's, e de suas instalações (marcenaria, elétrica, hidráulica, pintura, informática, chaveiro, vidraceiro e etc), deverá ser providenciado seu reparo, em no máximo, 24 (vinte e quatro) horas;

**r)** Garantir que os profissionais envolvidos no atendimento ao turista e população apresentem boa dicção, postura formal, discrição e iniciativa, bem como demonstrem conduta ética em todas as relações desenvolvidas dentro do escopo da prestação dos serviços, incluindo e não somente os subitens j e k do item 5 deste termo;

**s)** Garantir que os profissionais envolvidos no atendimento ao turista e população sejam trilingües (português/inglês/espanhol). O profissional deve apresentar fluência escrita e verbal (redação, leitura e conversação) em língua estrangeira;

**t)** Garantir que os profissionais envolvidos no atendimento ao turista cumpram com o Manual de Normas das CITs, conforme documento a ser disponibilizado pela CONTRATANTE;

- u)** Realizar treinamentos de reciclagem periódicos aos profissionais envolvidos no atendimento ao turista;
- v)** Garantir que todos os profissionais envolvidos na prestação de quaisquer serviços relacionados a este edital apresentem-se uniformizados, identificados por crachá, e mantenham postura compatível com o princípio de urbanidade;
- w)** Garantir que todos os profissionais envolvidos na prestação de quaisquer serviços relacionados a este edital tenham seus uniformes sempre limpos e não desgastados pelo tempo de uso, devendo a CONTRATADA prover novos sempre que necessário.
- x)** Garantir a livre fiscalização dos serviços por parte da CONTRATANTE.
- y)** Garantir a execução dos serviços como representante da CONTRATANTE, não veiculando sua marca nos materiais promocionais e informes, tampouco vendendo ou divulgando produtos próprios;
- z)** Deverá ser instalada rede de wifi com velocidade mínima de 15 megas para uso dos turistas e visitantes;
- aa)** Os computadores a serem disponibilizados devem suportar, e ter instalados pronto para funcionamento, o software Central de Intermediação em Libras (CIL);
- bb)** Os computadores adquiridos por responsabilidade do CONTRATADO, deverão seguir as especificações dispostas, observando que estes devem ser novos e nunca usados, sendo VEDADO a aquisição de equipamentos seminovos ou reconicionados.
- cc)** Deverá ser providenciado seguro empresarial contra danos às instalações das CITs e ao seu conteúdo, como máquinas, móveis, utensílios, mercadorias e matérias-primas.

#### **4.5. Atribuições dos profissionais**

4.5.1. Para prestação dos serviços de atendimento e manutenção das Centrais de Informação Turística – CITs da Cidade de São Paulo e Visita Monitorada ao Edifício Matarazzo, faz-se necessária a disponibilização mínima dos profissionais abaixo relacionados, em quantidade suficiente para execução das especificações listadas no item “OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA”, levando-se em conta que cada CIT deve ter, no mínimo, dois funcionários disponíveis durante todo o período de atendimento, sem interrupção dos serviços.

#### **4.6. Coordenação geral**

4.6.1. Responsável pela Coordenação geral do atendimento ao turista, e coordenação das demais atividades inerentes ao funcionamento das CITs. Deve ser considerada 1 (uma) pessoa.

4.6.2. O coordenador geral deverá possuir minimamente:

- a) 03 anos de experiência comprovada em gestão de pessoas e/ou projetos;
- b) Cursos de capacitação para exercer as atividades correlatas a área de atuação;

4.6.3. São obrigações da coordenação geral:

- a) Assegurar a boa operação dos serviços, coordenando sua organização;
- b) Responder por todos os prestadores de serviço envolvidos no contrato;
- c) Responder pelo contrato perante a CONTRATANTE;

- d) Garantir treinamento à equipe e quaisquer outros prestadores de serviço envolvidos direta, ou indiretamente na execução das atividades necessárias na contratação, condizente com o estipulado neste edital;
- e) Garantir a qualidade do atendimento;
- f) Garantir o funcionamento dos serviços, conforme estipulado neste termo de referência e edital;
- g) Organizar escala de trabalho e atestar presença de prestadores de serviço;
- h) Garantir a substituição imediata daqueles ausentes e/ou que não sejam considerados capacitados pela CONTRATANTE, por outro empregado com formação equivalente ao estipulado neste termo de referência e edital;
- i) Garantir a qualidade e atualização do banco de conteúdo disponível para subsídio das informações prestadas;
- j) Garantir a realização, tabulação, análise e divulgação das pesquisas de satisfação do atendimento e de perfil de público das CITs, controle de atendimento, tipo de informação prestada e etc.
- k) Enviar relatórios de atendimento e execução dos serviços para a CONTRATANTE.

#### **4.7. Técnicos em turismo**

4.7.1. Responsável pelo atendimento ao turista nas CITs, aplicação de pesquisa de atendimento etc. Os profissionais contratados para essa atividade deverão ter formação mínima em ensino superior em Turismo, fluência nos idiomas português, inglês e espanhol, habilidade em atendimento ao público e comunicação interpessoal. Deverão ser disponibilizados Técnicos em quantidade necessária e suficiente para o atendimento nas CITs de acordo com o horário de funcionamento de cada posto. Deverá ser previsto, minimamente, 1 posto adicional para cobertura em cada CIT.

4.7.2 São atribuições do técnico de turismo:

- a) Prestar atendimento ao turista e a população local;
- b) Realizar pesquisas com os turistas nacionais e internacionais;
- c) Preencher os relatórios de atendimento;
- d) Planilhar os dados coletados nas pesquisas e relatórios para computador.
- e) Enviar os dados planilhados mensalmente.
- f) Promover a abertura e fechamento das CITs nos horários estabelecidos, bem como a realização das Visitas Monitoradas;
- g) Organizar e atualizar as informações dos manuais de consulta para um atendimento eficaz ao público que procura as CITs, lazer e cultura na cidade de São Paulo;
- h) Zelar pelos equipamentos, materiais, móveis e pela estrutura das centrais; -Manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e funcionamento;
- i) Preencher os relatórios de atendimento e pesquisa e entregá-los nos prazos preestabelecidos;
- j) Participar das Visitas Técnicas para fins de aprimoramento do conhecimento;
- k) Realizar outras atividades relacionadas ao trabalho desenvolvido nas CITs; -



Reportar toda e qualquer necessidade de manutenção.

l) Comunicar imediatamente, ou, o mais rápido possível, qualquer contratempo que venha a ocorrer para que assim haja tempo hábil para substituição. No caso de consultas médicas ou emergências, apresentar o atestado médico

m) Para atendimento a visita monitorada, deve-se chegar com 1 hora de antecedência para proceder com as inscrições. Nos intervalos das monitorias do Edifício Matarazzo, deverá auxiliar no atendimento da CIT República, localizada a 800 (oitocentos) metros do Edifício

#### **4.8. Zeladoria e manutenção das CITs**

4.8.1. **Serviços:** É de responsabilidade do CONTRATADO a manutenção dos serviços de reparo de equipamentos, vans e mobiliário sempre quando necessário e/ou quando apresentarem desgaste aparente.

4.8.2. **Atendimento:** O Contratado deverá se atentar nas atualizações e treinamentos necessários dos colaboradores das CITs, Visitas Monitoradas e CITs vans móveis, visando prover cursos ou capacitações técnicas para aperfeiçoamento do atendimento à população quando observado pela CONTRATANTE.

4.8.3. **Limpeza:** Deverá o CONTRATADO fornecer produtos de limpeza e pessoal responsável para a manutenção desta. Deverá ser contratado através do regime CLT no mínimo 2 (dois) profissionais, para a manutenção diária das CITs, inclusive a lavagem dos Banheiros das que possuírem. Deverá ser realizada a limpeza no mínimo 2 vezes na semana em cada CIT.

4.8.4. **Segurança:** Deverá o CONTRATADO manter e prezar pela segurança da CITs, devendo este fornecer câmeras de segurança em todas as Centrais de Informações Turísticas;

4.8.5. Observar que deverá contratar no mínimo 1 (um) segurança por unidade (de acordo com o quantitativo demonstrado no item 4.1.) durante o período de 12 (doze) horas, coibindo assim a ocorrência de furtos, roubos e abordagens inconvenientes, além de segurança noturno para CIT República.

4.8.6. É de responsabilidade da CONTRATADA prever a quantidade de contratação necessárias, relativas a segurança, prevendo minimamente o solicitado neste termo de referência.

4.8.7. Deverá ser previsto o sistema de monitoramento em tempo integral de CFTV

#### **4.9. Suporte, suprimentos e materiais básicos para o atendimento**

4.9.1. Deverão ser consideradas na proposta as despesas adicionais, essenciais para o funcionamento do serviço, conforme itens relacionados abaixo:

a) **Uniforme** – Deverão ser fornecidos a todos os funcionários os itens conforme abaixo, de alta qualidade. A confecção dos uniformes, bem como suas respectivas artes deverão ser aprovadas pela CONTRATANTE, para os profissionais envolvidos na prestação dos serviços, sendo no mínimo: Camiseta Polo Manga Curta; Camiseta Polo Manga Longa; Suéter; Jaqueta; Calça.

Observação: Os uniformes deverão ser ajustados para cada colaborador;

b) **Material de Informação Institucional** - Deverão ser confeccionados pela CONTRATANTE e disponibilizado para a CONTRATADA, que deverá arcar com a

logística de retirada e distribuição.

c) **Materiais de escritório** – Deverá ser disponibilizado todo o material de escritório para viabilizar o atendimento (papel, bloco de anotações, caneta, lápis, borracha, grampeador, fita adesiva, régua, tesoura, cola, fita adesiva, fita dupla face, apontador, marca-texto, clips, grampos, elástico, etc);

d) **Telefone e internet** – Em cada uma das CITs deverá ser considerada uma linha telefônica (fixa ou móvel) para comunicação dos funcionários com os supervisores e chefia. Na CIT Tietê, deverá estar prevista uma linha de telefone fixo, na qual poderão ser encaminhados os atendimentos telefônicos. Nas CITs, também deverá estar previsto internet com velocidade mínima de 15MB..

**4.10. Equipamentos e mobiliários utilizados nas CITs**

4.10.1. Em cada CIT deverá ter no mínimo os equipamentos listados abaixo e estes não poderão ser recondicionados ou seminovos:

**Quadro 1: Equipamentos Para as CITs**

QUANTIDADE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	TV SMART	Tecnologia LED com qualidade mínima de resolução de 4k (3840 x 2160); com conexões wifi e bluetooth; processador com IA – Inteligência Artificial; 04 entradas HDMI; 02 entradas USB; design slim; cor preta.  CONGONHAS: 40 polegadas PALHEREIROS: 65 polegadas GUARULHOS: 60 polegadas PAULISTA: 40 polegadas REPUBLICA: 43 polegadas TIETÊ: 85 polegadas

01	COMPUTADOR	<p>Computador Completo (Monitor, Teclado, Mouse e PC): Processador Intel® Core™ i3-12100T de 12ª geração (núcleos de desempenho de 2,20 GHz até 4,10 GHz). Sistema Operacional Windows 11 Pro; memória RAM mínima de 8GB;</p> <p>256 GB SSD; com alto-falante 2Wx1; Placa de vídeo Integrada; com entradas USB, HDMI e entrada de rede. WiFi Wireless LAN Adapters 11AX (2x2) &amp; Bluetooth® 5.1</p>
01	MOUSE	Mouse, tipo USB, com sensor óptico de no mínimo 1000 DPI, características adicionais com scroll, formato ergonômico, quantidade botões controle 03, com cabo de no mínimo 1,6m – Plug and Play
01	IMPRESSORA	Impressora Multifuncional a Laser ou jato de tinta colorida.
01	CÂMERA DE SEGURANÇA	<p>Câmera wifi 8MP 4K Visão Diurna e Noturna colorida Ip66. 3 em 1. Alarme Luminoso e Sonoro, Microfone e Alto Falante. Rastreio de humanos, Notificação de Movimento no celular, Resistência a água, 2 telas no celular, zoom óptico até 10x, 1 Lente de 2,8mm Fixa, e Duas Lentes Móveis 1 Lente de 6mm e outra de 16mm. Ângulo de visão: Horizontal 355º; Giratório Vertical 90º. Sistema Suportado: Android e IOS</p>
01	MAPA TÁTIL	Chapa medindo 80X100CM Em acrílico, com informações em relevo contrastantes em relação a base e Braille. De acordo com a norma ABNT NBR 9050

01	WEBCAM	Sensor de imagem Ultra HD 4k Suporta múltiplas resoluções, incluindo 4K (UltraHD) a 30 fps, 1080p (Full HD) a 30 ou 60 fps e 720p (HD) a 30, 60 ou 90 fps para melhor suportar a qualidade oferecida. RightLight™ 3 com HDR: melhor aparência em qualquer ambiente de iluminação, desde pouca luz até luz solar direta ou alto contraste. Microfones omnidirecionais: com cancelamento de ruído que fornecem desempenho de áudio de classe empresarial. Conectividade USB Plug and play: conexão a dispositivos PC, Mac® e Chrome™ sem a necessidade de software adicional
01	CELULAR	Smartphone 5G 128GB de memória, sistema operacional Android, processador é Qualcomm Snapdragon 865 Octa-Core e em conjunto dos 6GB de memória RAM, tela mínima de 6,4 polegadas com resolução FHD+, SuperAMOLED, bateria de 4500mAh. Acompanhando 1 Carregador, 1 Cabo USB, 1 Extrator de Chip, Manual do Usuário
01	AR CONDICIONADO	Modelo Split convencional, mínimo 12.000 BTUs, ciclo frio, ciclo A de eficiência energética.
01	NOTEBOOK	Deverá ficar disponível apenas na CIT Guarulhos –Terminal 2.

#### 4.11. Equipamentos e mobiliários utilizados nas CITs vans

4.11.1. Em cada van deverá conter minimamente os itens dispostos abaixo, novos,

nãopodendo ser recondicionados ou seminovos:

## **Quadro 2: Equipamentos CIT Móvel**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>
01	TELEVISÃO	Televisão 55" (polegadas)
01	BISTRÔ	Bistrô para atendimento dos turistas
03	BANCOS PARA BISTRÔ	Bancos altos, compatíveis com altura e modelo dos bistrôs fornecidos;
04	PUFFS	Puffs quadrados com estrutura em madeira e chapadura com espuma de poliuretano (D14/assento e D14/laterais) e revestimento sintético em PVC. Possui pés plásticos. Carga máxima suportável:100 kg.
01	GRAMA SINTÉTICA	Carpete de grama sintética que contemple toda metragem quadrada VAN, com mínimo 2 metros quadrados adicionais.
01	CELULAR	Smartphone 5G 128GB de memória, sistema operacional Android, processador é Qualcomm Snapdragon 865 Octa-Core e emconjunto dos 6GB de memória RAM, tela minima de 6,4 polegadas com resolução FHD+, Super AMOLED, bateria de 4500mAh.  Acompanhando 1 Carregador, 1 Cabo USB, 1 Extrator de Chip, Manual do Usuário

01	GERADOR	Gerador Energia 20 KVA com carenagem de baixo ruído até 50 decibéis
----	---------	---

#### **4.12. Manutenção e segurança dos equipamentos e mobiliários a serem utilizados nas CITs.**

4.12.1. A reposição com suprimentos e manutenção do ar-condicionado serão de responsabilidade da CONTRATADA;

4.12.2. Os materiais para instalação dos equipamentos acima descritos serão por conta da CONTRATADA;

4.12.3. Considerar a instalação de ar-condicionado nas CITs que são passíveis de instalação, mediante a deliberação junto à CONTRATANTE;

4.12.4. A CONTRATADA deverá observar e implementar adequações e medidas quanto à segurança dos equipamentos alocados nas CITs, especialmente relacionado aos Televisores. Todas as adequações deverão ser deliberadas junto a CONTRATANTE;

4.12.5. É aconselhável uma contratação de seguro de bens móveis, inclusive eletrônicos, para um maior respaldo em casos fortuitos de furto, roubo e vandalismo

#### **4.13. Mobiliários a serem utilizados nas CITs**

4.13.1. Em cada CIT deverá ter no mínimo os seguintes mobiliários:

#### **Quadro 3: Mobiliários nas CITs**

QUANTIDADE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO
04	CADEIRA	Giratória, COM BRAÇOS, em TECIDO cor PRETO, com regulagem de altura e inclinação.
04	CADEIRA	Fixa com braços, em tecido estofado, cor preto ou azul

01	ARMÁRIO	Armário alto, em MDF, 2 portas de correr, medidas aproximadas de 740 X 900 X 500 mm, com chave.
01	MESA/BALCÃO DE ATENDIMENTO	Paulista: Mesa/Balcão, comprimento médio de 390 cm. Tietê: Mesa/Balcão, comprimento médio de 300 cm. Parelheiros: Mesa/Balcão, comprimento médio de 200 cm. República: Mesa/Balcão, comprimento médio de 290 cm. Congonhas: Mesa/Balcão, comprimento médio de 360 cm. Guarulhos - Terminal 2: Mesa/Balcão, comprimento médio de 250 cm.  Guarulhos - Terminal 3: Mesa/Balcão, comprimento médio de 250 cm.  Liberdade: Mesa/Balcão, comprimento médio de 390 cm

**\*\* Os itens deverão ser enviados para aprovação da Secretaria Municipal de Turismo.**

4.13.2. Materiais específicos para a Unidade CIT'S Terminal 2 - Aeroporto de Guarulhos:

QUANTIDADE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	NOTEBOOK	
02	CADEIRA	Giratória, COM BRAÇOS, em TECIDO cor PRETO, com regulagem de altura e inclinação.

01	CELULAR	Smartphone 5G 128GB de memória, sistema operacional Android, processador é Qualcomm Snapdragon 865 Octa-Core e em conjunto dos 6GB de memória RAM, tela mínima de 6,4 polegadas com resolução FHD+, Super AMOLED, bateria de 4500mAh. Acompanhando 1 Carregador, 1 Cabo USB, 1 Extrator de Chip, Manual do Usuário.
01	INTERNET	

#### 4.13.3. Equipamentos e Necessidades Específicas para as CITs:

#### **Quadro 4: Necessidades específicas para as CITs**

QUANTIDADE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	PORTA EM FOLHAS DE VIDRO	<b>Paulista:</b> 3,80x2,00 Guarulhos - <b>Terminal 2:</b> 3,30 x 2,10 <b>Tietê:</b> 2,90x2,60 Vidro FloatTemperado; 10mm de espessura; Dividido em 6 folhas para melhor aproveitamento do vão livre; Rodízio em alumínio. Sistema Mão Amiga

#### **4.14. Especificação técnica da van**

##### 4.14.1. Itens de série:

- AdBlue Ureia, catalizador redutor seletivo (SCR) e filtro particulado(DPF)
- Airbag duplo (motorista e passageiro)
- Alavanca de Câmbio no painel
- Alerta de uso do cinto de segurança passageiro
- Alertas de uso de cinto de segurança do motorista
- Alternador (180 A)
- Antena no teto



- Apoio de Braço do motorista com regulagem de altura
- Apoios de cabeça nos bancos dianteiros
- Ar-condicionado
- Aviso sonoro de ré para pedestres
- Banco do motorista com regulagem de altura
- Banco do passageiro biposto
- Banco Motorista c/ ajuste lombar
- Bancos revestidos em tecido
- Barra de proteção nas portas dianteiras
- Brake light
- Câmbio Manual de 6 marchas
- Chave tipo canivete com telecomando
- Cintos de segurança dianteiros retráteis de 3 pontos
- Computador de Bordo (distância, consumo médio, consumo instantâneo, autonomia)
- Console central com porta-objetos e porta-copos
- Conta-giros • desembaçador com ar quente
- Direção hidráulica
- Entrada USB carregamento de dispositivos no painel
- ESP (Electronic Stability Program)
- Espelho retrovisor com comando elétrico
- Estepe de dimensões normais
- Faróis com regulagem elétrica de altura
- Freios a disco nas 4 rodas
- Freios com ABS, ESC (Controle de Estabilidade), EBD (Corretor de frenagem), ASR (Controle anti-derrapagem) e Hill Holder (sistema ativo-freio com controle eletrônico que auxilia nas arrancadas do veículo em subidas)
- Frisos laterais • Ganchos para amarração de carga • GSI - Indicador Troca Marchas no Painel
- Hodômetro digital
- LAC (Controle adaptativo de Carga) • Luz diurna de segurança - Day running lights (DRL)
- Luz interna na cabine com temporizador • Mesa Multifuncional (porta copo e apoio notebook)
- Moldura de proteção nas caixas de roda
- Para-choques na cor preta
- Parede divisória sem janela
- Piloto Automático com limitador de velocidade

- Porta lateral corrediça
- Portas traseiras com abertura de 270º
- Predisposição para som (alto falantes, Tweeters e antena)
- Protetor de carter
- Regulagem altura e pré-tensionador motorista e passageiro lateral
- Relógio digital
- Repetidores de Seta no retrovisor
- Rodas em aço estampado com Pneus 225/75 R16
- Sensor de estacionamento traseiro
- Sistema Stop & Start
- Suspensões traseiras de folha dupla
- Travas elétricas + Trava automática das portas a 20 km/h
- Válvula antirefluxo de combustível
- Vidros climatizados verdes
- Vidros elétricos dianteiros
- Volante com regulagem de profundidade

#### 4.14.2. Acessórios:

- Alarme volumétrico
- Película antivandalismo para vidros
- Sensor estacionamento traseiro
- Rede elástica para o banco
- Tapete assoalho cabine em pvc
- Tapete para vão de carga em pvc
- Ar-Condicionado Espelho, Vidros e Travas Elétricas
- Vão de Carga 3.514 mm X 1.562 mm X 1.932 mm (comp x lar x alt)
- Hill Holder (assistente partida em rampas)
- CNH B
- PBT 3.5 TON
- Toldo de abertura na porta (Conforme imagem abaixo)
- Cenografia interna
- Geradores de energia com até 50 decibéis de ruído externo com capacidade de carga para geração de energia para a Van

#### 4.14.3. Cores sólidas

- De acordo com a comunicação visual, do manual de identidade em vigência

#### 4.14.4. Dimensões

- Carga Líquida 1,3 ton
- Capacidade 13 m<sup>3</sup>
- Dimensões 5,4 x 2,0 x 2,5 ( COM X LAR X ALT)

#### 4.15. Fotos referênciais

4.15.1. As vans deverão ser adaptadas, conforme imagens referenciais abaixo:





#### **4.16. Segurança contra incêndio**

4.16.1. Fica a cargo da CONTRATADA a responsabilidade de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de combate a incêndios, incluindo recarga, testes hidrostáticos, pintura e substituição de peças e acessórios, quando for o caso e dentro das validades estabelecidas.

### **5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **5.1. Justificativa**

**5.1.1.** A exigência da apresentação de uma amostra e prova de conceito antes da distribuição do material informativo é fundamental para garantir a qualidade e a precisão das informações fornecidas aos turistas. Esse processo de avaliação prévia permite que a contratante verifique se o conteúdo do mapa atende aos critérios estabelecidos, como clareza, atualidade e relevância das informações sobre pontos turísticos, roteiros gastronômicos, centros comerciais e eventos.

**5.1.2.** Além disso, a amostra e prova de conceito asseguram que o design do mapa seja acessível e funcional, proporcionando uma experiência mais fluida e eficiente para os turistas, especialmente aqueles com necessidades especiais. A validação prévia também permite ajustes necessários, evitando erros ou informações desatualizadas que possam prejudicar a imagem da cidade ou da região como destino turístico.

**5.1.3.** Ao exigir a amostra (mapas turísticos) e prova de conceito (tour virtual), a CONTRATANTE garante que o material distribuído seja de alta qualidade, reflita com precisão as atrações e serviços locais, e ofereça uma orientação eficaz aos turistas, contribuindo para a promoção da região e a satisfação dos visitantes.

**5.1.4.** A Lei nº 14.133/2021, em seu artigo 58, autoriza expressamente a Administração a exigir garantia de proposta, limitada a 1% do valor estimado da contratação, como mecanismo destinado a reduzir riscos de comportamentos oportunistas, assegurando a seriedade da proposta e proteger o interesse público contra desistências ou frustrações do certame. As razões estão expostas no Estudo Técnico Preliminar.

**5.1.5.** Possibilidade de exigência de planilha de custos e formação de preços. Trata-se de ato discricionário técnico-administrativo, pautado em critérios de conveniência, oportunidade, transparência e mitigação de riscos contratuais. Tal prerrogativa encontra amparo normativo na Lei nº 14.133/2021, na jurisprudência dos órgãos de controle e em boas práticas de governança pública.

**5.1.6.** Para o presente processo, tendo em vista se tratar de um serviço continuado, há a importância de eventual solicitação aos licitantes, pelos seguintes motivos: avaliação a execução financeira e técnica possível da proposta; verificação da exequibilidade; aferição da compatibilidade com o valor estimado; prevenção de desequilíbrios futuros, glosas e repactuações injustificadas.

**5.1.7.** Será permitida a subcontratação parcial de serviços acessórios e de suporte como os serviços de limpeza, vigilância/segurança patrimonial e manutenção corretiva de equipamentos, os quais possuem natureza autônoma e mercado especializado próprio. A subcontratação do núcleo essencial, como atendimento ao turista, coordenação das CITs, operação das vans e visitas monitoradas, permanece vedada, preservando a responsabilidade integral da contratada perante a Administração.

## **5.2. Amostra**

**5.2.1.** Havendo o aceite da proposta quanto ao valor e adequação da proposta de custos, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar amostra(s), que terá data, local e horário de realização do procedimento de avaliação divulgados por mensagem no sistema, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais fornecedores interessados.

**5.2.2.** As amostras deverão ser entregues na sede da Secretaria de Turismo, no prazo limite de 02 (dois) dias corridos após mensagens chat do sistema, sendo que o fornecedor assume total responsabilidade pelo envio e por eventual atraso na entrega.

**5.2.3.** A empresa contratada deverá providenciar amostra dos mapas informativos que serão disponibilizados aos turistas, contendo, as informações e características descritas no item 4.3.7.

**5.2.4.** No caso de não haver entrega das amostras ou havendo entrega de amostras fora das especificações previstas, a proposta será recusada.

**5.2.5.** Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

**5.2.6.** Se as amostras apresentadas pelo primeiro classificado não forem aceitas, será analisada a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação das amostras e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes neste Termo de Referência. Após essa etapa concluída e previamente aceita do participante, seguirá a etapa de prova de conceito .

**5.2.7.** Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

## **5.3. Prova de conceito**

**5.3.1.** Havendo o aceite da proposta quanto ao valor e também aceite na fase de amostra, o participante que seguir para a próxima etapa, classificado provisoriamente em primeiro lugar com as etapas de amostras também avaliada, deverá apresentar prova de conceito do sistema tour digital, que terá data, local e horário de realização do procedimento de avaliação divulgados por mensagem no sistema, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais fornecedores interessados.

**5.3.2.** A prova de conceito poderá ser entregue na sede da Secretaria de Turismo, no

prazo limite de 07 (sete) dias corridos, sendo que o fornecedor assume total responsabilidade pelo envio e por eventual atraso na entrega.

**5.3.3.** Considerando tratar-se de uma DEMO a prova de conceito se limitará na avaliação dos requisitos considerados mínimos do sistema interativo de visitação.

**5.3.4.** Exigências para Avaliação da Prova de Conceito do Tour Digital

**a) Compatibilidade do Sistema**

- O sistema deverá ser **multi-idíomas**, suportando os idiomas especificados.
- O sistema deverá ser **responsivo**, compatível no mínimo com dispositivos **desktop**.
- O sistema deverá ser compatível no mínimo com o sistema operacional **Windows**.

**b) Elementos Audiovisuais**

- O tour deverá apresentar **texto**, áudio, imagem e links de forma adequada e funcional.
- Os **links** dentro do tour deverão direcionar ao **site oficial** ou informações detalhadas do ponto visitado.
- O tour deverá contar com um locutor que forneça informações sobre o ponto turístico, em pelo menos dois idiomas (português e inglês)

**c) Funcionalidade do Tour Virtual**

- Deverá ser disponibilizado um **link público** para acesso ao tour virtual.
- O tour deverá incluir uma **vista aérea** do local.
- Deverão ser posicionados **pins informativos** que detalhem os pontos de visita.
- O tour deverá apresentar no mínimo **dois pontos turísticos do município de São Paulo**.

## **5.3 Garantia da Proposta**

5.3.1. Será exigido dos licitantes, conforme disposto no art. 58 da Lei Federal nº 14.133/2021, a apresentação de garantia de proposta, como medida destinada a resguardar a seriedade das ofertas apresentadas e mitigar riscos de desistência injustificada após a fase competitiva.

5.3.2. A exigência de garantia de proposta alinha-se às diretrizes de gestão de riscos, planejamento, vantagem e eficiência previstas na Lei nº 14.133/2021 (arts. 5º, 11 e 25), sendo especialmente recomendada para serviços continuados, cuja descontinuidade potencial pode gerar impactos relevantes à execução administrativa.

5.3.3. O licitante poderá efetivar a garantia por meio de depósito, prestação ou contratação da garantia de proposta em uma das seguintes modalidades previstas no art. 96:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária.

5.3.4. A apresentação da garantia de proposta será condição para a aceitação da proposta.

5.3.5. A não apresentação da garantia, sua apresentação em desconformidade com as exigências editalícias ou a sua não renovação em prazo hábil poderá implicar desclassificação da licitante, sem prejuízo das demais sanções previstas em lei.

5.3.6. O valor da garantia será fixado no edital, em percentual adequado ao risco identificado no Estudo Técnico Preliminar e na Matriz de Riscos, limitado a 1% do valor estimado da contratação, conforme determina o art. 58, §1º da Lei nº 14.133/2021.

5.3.7. O instrumento de garantia deverá prever cobertura de eventuais penalidades decorrentes de:

- a) desistência da proposta após o julgamento;
- b) recusa injustificada em assinar o contrato;
- c) demais hipóteses previstas expressamente no edital.

## **5.4. Garantia da contratação**

**5.4.1.** Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

**5.4.2.** No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do Contratante no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado;

II - Caução em títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente;

III - Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria;

V - Título de capitalização. Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

**5.4.3.** A não prestação da garantia equivale à recusa injustificada de formalização da contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando o fornecedor vencedor às sanções previstas nas normas pertinentes.

## **5.5 Da Planilha de Custos**

5.5.1 A licitante provisoriamente vencedora, deverá, após a fase de negociação, apresentar planilha de custos, conforme modelo disponibilizado, Anexo XXX do Edital em até 2 (duas) horas após declarado no sistema como vencedor, sob pena de desclassificação caso não apresente no tempo estipulado;

5.5.2 A Administração poderá solicitar esclarecimentos ou diligências para confirmar a consistência dos valores informados, nos termos do art. 42 da Lei nº 14.133/2021 e do art. 11, §2º do Decreto nº 62.100/2022.

5.5.3. A inconsistência insanável da planilha, a ausência de informações essenciais ou a demonstração de valores incompatíveis com os custos mínimos necessários à execução poderão resultar na desclassificação da proposta, conforme previsão legal.

5.5.4. A planilha de custos apresentada, após eventual ajuste decorrente de negociação, integrará a Proposta Final de Preços e servirá de referência para:

- a) fiscalização contratual;
- b) verificação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro;
- c) repactuações;
- d) auditorias internas e externas.

5.5.5. Em caso de divergência entre o valor global proposto e a soma dos itens da planilha, prevalecerá o entendimento previsto no edital, sendo facultada a correção da inconsistência desde que não implique modificação do valor global ofertado, conforme o art. 11, §1º do Decreto Municipal nº 62.100/2022.

## **6. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR**

### **6.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

6.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

### **6.2. Forma de fornecimento**

6.2.1. A Prestação de Serviço do objeto será *contínua*.

### **6.3. Exigências de habilitação**

6.3.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes deste item 8, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

#### **a) Habilitação jurídica**

i. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

ii. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal** ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - **EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas



Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

iii. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#);

iv. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

v. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

vi. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à [Lei nº 12.690, de 2012](#); documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#);

vii. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

## **b) Habilitação fiscal, social e trabalhista**

i. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

ii. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

iii. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

iv. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

v. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

vi. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal /Distrital quanto ao Imposto sobre operações relativas à Imposto sobre serviço - ISS, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

vii. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda

respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

### **c) Qualificação Econômico-Financeira**

i. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;

ii. Certidão negativa de falência, *recuperação judicial ou extrajudicial*, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

iii. *Caso o fornecedor esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso;*

iv. *Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:*

*Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1,5 (um virgula cinco).*

v. *As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura ([Lei nº 14.133, de 2021](#), art. 65, §1º).*

vi. *Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.*

vii. *Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped, quando for o caso, ou outro limite estabelecido pela legislação aplicável.*

viii. *O atendimento dos índices econômicos previstos nesta seção deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.*

### **d) Qualificação Técnica**

i. *Comprovação de capacidade operacional para execução de fornecimento similar operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente como organização geral de eventos com produção em no mínimo 4 locais simultaneamente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente apresentado com o devido documento da entidade competente.*

ii. *Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) que comprovem o fornecimento de no mínimo 50% (cinquenta por cento) da quantidade estimada de postos. A licitante deverá comprar expertise no gerenciamento de mão de obra, não havendo obrigatoriedade das funções dos postos do atestado serem iguais ao do objeto licitado.*

iii. *Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de fornecimento similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de fornecimentos executados de forma concomitante;*

iv. *Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz*

*ou da filial do fornecedor;*

*v.O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos;*

## **7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **Condições de Entrega**

*7.1. O prazo de início dos serviços é de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato.*

### **Garantia, manutenção e assistência técnica**

*7.2. O prazo de garantia é aquele estabelecido na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#) (Código de Defesa do Consumidor).*

## **8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. As comunicações entre o Contratante e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.4. O Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### **Fiscalização**

8.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s) ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

### **Fiscalização Técnica**

8.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.7.1. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.7.2 O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso ([Lei federal nº 14.133, de 2021](#), artigo 117, § 2º).

8.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

### **Fiscalização Administrativa**

8.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.8.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.8.2. Sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do art. 116 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

*8.9. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:*

*8.9.1. [- O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual]*

*8.9.2. [Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.]*

*8.9.3. [No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.]*

### **Gestor do Contrato**

8.10. O gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução

processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e extinção do contrato (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.11. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.12. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.13. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.14. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

8.15. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## **9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

9.1. A avaliação da execução do objeto será realizada após a execução do objeto, mensalmente, para aferição da qualidade da prestação de serviço.

9.2. Os serviços prestados serão conferidos no momento da execução, e se a quantidade e/ou qualidade dos mesmo não corresponderem às especificações exigidas, sem prejuízo da aplicação das penalidade cabíveis.

9.3. O pagamento será efetuado em nome da Contratada.

9.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

9.4.1. Os resultados alcançados, com verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

9.4.2. A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

9.4.3. A adequação dos serviços prestados à rotina da execução estabelecida ;e

9.4.4. O cumprimento das demais obrigações.

9.5. Os pagamentos serão efetuados em 30 (trinta) dias a contar da emissão da nota fiscal/ fatura pela Contratada.

9.6. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade erificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

9.6.1. Não produzir resultados acordados;

9.6.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

9.6.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

## **Recebimento**

9.7. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021, e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto Municipal nº 62.100/2022).

9.8. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

9.9. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

9.10. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

9.11. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.12. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

9.12.1. O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

9.12.2. O fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

9.13. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

9.14. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.15. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

9.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem



prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

9.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

9.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto Municipal nº 62.100/2022).

9.18.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

9.18.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

9.18.4. Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

9.18.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, com a comunicação ao Contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

9.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## **Liquidação**

9.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais (art. 7º, I, e §§ 2º e 3º, da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022](#), c/c o Decreto Municipal nº 62.100/2022).

9.23. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

9.23.1. o prazo de validade;

9.23.2. a data da emissão;

9.23.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

9.23.4. o período respectivo de execução do contrato;

9.23.5. o valor a pagar; e

9.23.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.24. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

9.25. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao Sicaf ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.26. A Administração deverá realizar consulta ao Sicaf para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018](#) c/cDecreto Municipal nº 62.100/2022).

9.27. Constatando-se, junto ao Sicaf, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

9.28. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.29. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

9.30. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao Sicaf.

## **Prazo de pagamento**

9.31. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do Decreto Municipal nº 62.100/2022.



9.32. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (Decreto Municipal nº 62.100/2022), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

## **Forma de pagamento**

9.33. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome do Contratado no Banco do Brasil S/A.

9.33.1 Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais- CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo Contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do art. 8º da [Lei estadual nº 12.799, de 2008](#).

9.34. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.35. O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

9.35.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.36. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

## **10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES**

10.1. São aplicáveis as sanções e procedimentos previstos no Título IV, Capítulo I da Lei Federal nº 14.133/2021 e Seção XI do Decreto Municipal nº 62.100/2022.

10.1.1. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

- a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação; e/ou,
- b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.

10.2. Ocorrendo recusa da adjudicatária em retirar/receber a nota de empenho, dentro do prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

- a) Multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste se firmado fosse;
- b) Pena de impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos com a

Administração Pública, a critério da Prefeitura;

10.2.1. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.

10.3. À licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida neste edital, não mantiver a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, se microempresa ou pequena empresa não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas as penalidades referidas nas alíneas “a” e “b” do subitem 20.2 ou declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, a depender da natureza e gravidade da infração cometida e peculiaridades do caso em concreto.

10.4. As penalidades poderão ainda ser aplicadas em outras hipóteses, nos termos da Lei, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, sendo que com relação a multas serão aplicadas como segue:

10.4.1. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do ajuste, por inexecução total do objeto.

10.4.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inexecutada, por inexecução parcial do ajuste.

10.4.3. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do ajuste, por descumprimento de qualquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previstas nas demais disposições desta cláusula.

10.4.4. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, por rescisão do ajuste decorrente de culpa da Contratada.

10.4.5. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.

10.5. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/2021, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido ao Chefe de Gabinete, e protocolizado nos dias úteis, das 10h00 às 17h00 horas.

10.6. Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, telex, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.

10.7. Caso a Contratante releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital.

10.8. Os procedimentos de aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar serão conduzidos por comissão, nos termos do artigo 158, “caput” e § 1º, da [Lei Federal nº 14.133, de 2021](#).

10.9. São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 14.133/2021.

## **11. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

11.1 O valor estimado total da contratação será sigiloso até o término da fase negociação. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto Municipal nº 62.100/ 2022.

## **12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

12.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município.

i.No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

ii.Gestão/Unidade: [...];

iii.Fonte de Recursos: [...];

iv.Programa de Trabalho: [...];

v.Elemento de Despesa: [...];

vi.Plano Interno: [...].

12.2 Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.



**Fabio Henrique Carneiro Voros**  
**Coordenador(a) II**  
Em 29/04/2026, às 19:11.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **155597774** e o código CRC **E0846C24**.

---

1.

---

**Referência:** Processo nº 6076.2026/0000205-5

SEI nº 155597774