

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público através de postos de trabalho/dia e apoio administrativo para atendimento das unidades do Programa Descomplica SP;

2. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 2.1. Os serviços serão prestados em todas as Unidades do Programa Descomplica, elencadas a seguir:

CAMPO LIMPO	Avenida Giovanni Gronchi, nº 7143 – Vila Andrade, CEP: 05724-005
CAPELA DO SOCORRO	Rua Cassiano dos Santos, nº 499 – Jd. Clipper, CEP: 04827-110
JABAQUARA	Avenida Eng. Armando de Arruda Pereira, nº 2314 – Jabaquara, CEP: 04308-001
PENHA	Rua Candapuí, nº 49 – Vila Marieta, CEP: 03621-000
SANTANA/TUCURUVI	Avenida Tucuruvi, 808 – Tucuruvi, São Paulo – SP, CEP: 02304-002
SÃO MATEUS	Avenida Ragueb Chohfi, 1400 – Parque São Lourenço, São Paulo – SP, CEP: 03950-000
SÃO MIGUEL PAULISTA	Rua Dona Ana Flora de Sousa, 76 – Vila Jacuí, São Paulo – SP, CEP: 08060-150
VILA MARIA/VILA GUILHERME	Rua General Mendes, 111 – Vila Maria Alta, São Paulo – SP, CEP: 02127-020

3. QUANTIDADE DE POSTOS POR UNIDADE E CARACTERIZAÇÃO DA EQUIPE

Unidade	Quantidade postos de Diretor(es)	Quantidade de postos de Assistentes de Direção	Quantidade de Postos de Atendimento ao Público
Campo Limpo	1	1	18
Capela do Socorro	1	1	17
Jabaquara	1	1	17
Penha	1	1	16
Santana/Tucuruvi	1	2	15
São Mateus	1	2	15
São Miguel Paulista	1	2	25
Vila Maria/Vila Guilherme	4	2	15

- 3.1. A quantidade de postos está de acordo com a necessidade atual, visto que se faz necessário o acréscimo de postos administrativos, que atualmente são ocupados por cargos desta Secretaria;
- 3.2. O Posto de Trabalho corresponde a uma unidade de disponibilização de quaisquer dos serviços que serão prestados, em qualquer ponto de atuação da Unidade Descomplica SP, por período determinado, operado por um recurso humano alocado pela Contratada e contando com os recursos materiais nela oferecidos pela Contratante. Não necessariamente corresponde a um posto fixo;
- 3.3. A Contratada deverá dimensionar a quantidade de ocupantes necessários para cumprir com os postos de trabalho definidos na tabela acima, para operação **ininterrupta** durante o horário de funcionamento;
- 3.4. As unidades do funcionarão rotineiramente nos dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 07h45 às 17h15, com o horário de abertura ao público das 8h às 17h;
- 3.5. Esporadicamente, a critério da Contratante e mediante prévio aviso, com prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis, alguns Postos de Trabalho, inclusive de direção técnica e assistência de direção, poderão ser deslocados para funcionamento em fins de semana e feriados e em outras localidades no território do Município de São Paulo, para a realização de eventos especiais de prestação de serviços e/ou capacitações;
- 3.6. O deslocamento dos Postos de Trabalho de atendimento para dias não rotineiros implica proporcional redução de Postos de Trabalho no período de funcionamento rotineiro, não acarretando aumento da disponibilidade mensal total de Postos de Trabalho, exceto para os Postos de direção técnica e assistente de direção, dos quais a Unidade precisa estar coberta em todos os dias da semana;
- 3.7. Esporadicamente e a critério da Contratante, os postos de direção técnica e assistência de direção terão a responsabilidade de acompanhar manutenções, entrega de materiais e equipamentos e outras atividades necessárias, fora do horário habitual de funcionamento da Unidade;
- 3.8. A disponibilização dos Postos de Trabalho deverá observar o início e término das atividades inerentes ao horário de funcionamento da Unidade. Para tanto, a contratada deverá atentar para o dimensionamento desde seu início (15 minutos antes do horário oficial de abertura ao público) e no encerramento (15 minutos após o fechamento oficial para atendimento ao público), de forma a manter ininterrupta a prestação dos serviços durante todo o horário de funcionamento da Unidade;
- 3.9. Os Postos de Trabalho deverão ter sua localização, período de funcionamento e serviços disponibilizados definidos segundo diretrizes do presente Termo de Referência, conforme a dinâmica da demanda e necessidades cotidianas da Unidade;
- 3.10. Para a prestação dos serviços, de forma ininterrupta, deverão ser alocadas pela CONTRATADA equipes de trabalho, sob sua exclusiva ordem e supervisão;

- 3.11. A quantidade de pessoas para cobertura dos postos de atendimento ao público deverá ser dimensionada pela CONTRATADA para garantir a execução dos serviços objeto da contratação, de forma ininterrupta, sendo assim de sua inteira e exclusiva responsabilidade as coberturas referentes ao horário de almoço, faltas, férias, licenças legais ou quaisquer outras reservas técnicas de pessoal. Estas reservas técnicas devem ter as mesmas qualificações exigidas aos postos de trabalho de atendimento ao público;
- 3.12. Para a equipe de Gestão (Diretores e Assistentes de Direção), não haverá necessidade de cobertura de horário de almoço, mas havendo ausência por faltas, férias, licenças legais e outras, será de inteira responsabilidade da Contratada providenciar as coberturas com as mesmas qualificações, que deverão receber a diferença de rendimentos no período de cobertura, considerando a hierarquia dos postos de Diretor(a), Assistente de Direção e Atendentes, respectivamente, conforme especificado no item 4.6 deste Anexo;
- 3.13. A equipe alocada pela CONTRATADA deverá permitir a contínua disponibilização de ao menos 02 (dois) Postos de Trabalho por unidade que ofereçam atendimento na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS;
- 3.14. Pelo menos 5% (cinco por cento) da equipe designada pela empresa para o preenchimento dos Postos de Trabalho deverá ser formada por pessoas com deficiências compatíveis com o perfil, habilidades socioemocionais e com o exercício das atividades descritas no presente Termo de Referência;
- 3.15. Considera-se como pessoa com deficiência aquela enquadrada dentre os casos de “pessoa portadoras de deficiência”, descritos no inciso I do Parágrafo Primeiro do Artigo 5º do Decreto Federal N º 5.296, de 2 de dezembro de 2004;
- 3.16. A CONTRATADA deve assegurar que, durante toda a vigência do contrato, no mínimo 2 (duas) pessoas da equipe de trabalho estejam devidamente certificadas e capacitadas em curso de Brigadista e Primeiros Socorros, conforme as normas vigentes;
- 3.17. A certificação deverá ser realizada por instituição reconhecida e o comprovante de conclusão dos cursos deverá ser apresentado à CONTRATANTE quando do início da prestação de serviços;
- 3.18. A CONTRATADA se responsabiliza por garantir que as certificações permaneçam válidas durante todo o período de prestação de serviços, bem como por providenciar a atualização dos cursos quando necessário;
- 3.19. O horário de jornada de trabalho das equipes da CONTRATADA não se confunde com o horário de funcionamento da Unidade do Descomplica SP, uma vez que as demandas por serviços podem ser antecipadas ou extrapolar o horário de fechamento. A jornada de trabalho da equipe contratada deverá se adequar a estas demandas, especialmente considerando o item 3.10 desse Anexo;

- 3.20. O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requerida, em observância às diretrizes da Contratante, normas e diretrizes do Programa Descomplica e em consonância com a Carta de Princípios do Descomplica SP e a Política de Atendimento do Município de São Paulo;
- 3.21. Por ocasião do início dos serviços, deverá ser disponibilizada a equipe designada para o preenchimento dos Postos de Trabalho, para início imediato da Capacitação Gerencial e Inicial;

4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

4.1. A prestação dos serviços de gestão e direção da Unidade de Atendimento, que engloba atividades gerenciais, atendimento ao público e apoio administrativo, possui como objetivo proporcionar condições para que a população usuária na Unidade do Descomplica SP:

- Seja acolhida e compreendida em suas necessidades específicas e situações singulares e orientada a respeito delas, mesmo que se refiram a serviços não oferecidos naquela Unidade do Descomplica SP;
- Receba informações claras e precisas sobre os serviços oferecidos na Unidade;
- Seja orientada sobre requisitos para realização dos serviços na Unidade;
- Seja orientada acerca da oferta eletrônica ou presencial de serviços por outros órgãos ou entidades municipais ou outras esferas de governo ou mesmo organizações da sociedade civil, com encaminhamento, agendamento ou execução parcial à distância, se possível;
- Seja estimulada a realizar os serviços por meio eletrônico;
- Receba apoio para a pesquisa e realização de serviços eletrônicos;
- Seja informada da oportunidade de realização de outros serviços complementares ou não ao demandado, adequados à necessidade do cidadão atendido;
- Seja encaminhada, acolhida e orientada na espera para a execução dos serviços presenciais na Unidade;
- Seja atendida para a execução presencial de serviços públicos municipais ou de outras esferas de governo ou da sociedade civil;

4.2. A prestação dos serviços de atendimento na Unidade Descomplica SP engloba diversas atividades, tais como acolhimento inicial, recepção, assistência à pesquisa, realização de serviços eletrônicos, execução de serviços públicos de órgãos municipais ou de outras esferas governamentais no formato presencial, gerenciamento e acolhimento dos pontos de espera, entrega de documentos e suporte

geral à gestão e operação da Unidade. Adicionalmente, podem ser desempenhadas outras funções de atendimento ao público e apoio administrativo, conforme decisão da Direção da Unidade Descomplica SP;

4.3. As atividades a serem desenvolvidas pelos Postos de Trabalho de Atendimento alocados pela CONTRATADA envolvem, entre outras:

- Acolher, dar orientação preliminar e encaminhar o cidadão para recepção e atendimento;
- Informar e orientar todo cidadão usuário sobre os serviços prestados pela Unidade do Descomplica SP;
- Organizar filas;
- Fazer triagem preliminar e exame prévio de documentos, antes da recepção;
- Orientar o usuário quanto à previsão do tempo de espera;
- Observar a condição do cidadão dando atendimento preferencial, tais como: idosos, gestantes, pessoas com deficiência que apresentem dificuldades de locomoção, conforme previsão legal;
- Recepcionar e triar os cidadãos por setor, para verificação de pré-requisito e documentação apresentada pelo cidadão, condição de conservação e validade dos documentos apresentados, observando a legibilidade, rasuras, manchas, partes faltantes;
- Emitir e distribuir senhas para o atendimento, tanto eletrônicas como manuais;
- Organizar a emissão de senhas manuais em situação que exija;
- Cadastrar senhas e acionar as chamadas eletrônicas (ou manualmente);
- Realizar controle de cidadãos agendados, bem como realizar agendamentos quando necessário for, de acordo com a orientação da Unidade do Descomplica SP;
- Preencher os dados cadastrais do cidadão, manualmente ou por meio eletrônico, necessários à emissão do documento e/ou serviço, ou apenas para manutenção de cadastro, bem como solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados;
- Orientar e auxiliar o cidadão no preenchimento de formulários em papel ou eletrônicos, quando for o caso;
- Orientar e encaminhar o cidadão para o uso de equipamentos destinados à execução de serviços eletrônicos (totens ou computadores), bem como para a oportunidade de fazê-lo com o uso de seu aparelho de telefonia móvel;

- Informar o usuário sobre o acesso à conexão sem fio Internet oferecida no Descomplica SP, monitorando-o e orientando-o sobre a sua utilização;
- Prestar apoio e esclarecimentos ao cidadão na pesquisa eletrônica acerca de informações e serviços oferecidos na Internet, bem como quanto à forma de execução desses serviços, sejam municipais, de outras esferas de governo ou de organizações da sociedade civil;
- Apoiar a execução de serviços na Internet, na medida da necessidade de cada cidadão e considerando suas habilidades com equipamentos de informática, estimulando sua autonomia;
- Atender os cidadãos para a execução de serviços públicos presenciais, sejam eles municipais ou de outras esferas governamentais, mediante credenciamento concedido pelo órgão responsável;
- Apoiar a descoberta, encaminhamento e agendamento de serviços com atendimento presencial que não sejam oferecidos naquela Unidade Descomplica SP, sejam municipais ou de outras esferas de governo ou mesmo de organizações da sociedade civil;
- Estimular o uso de serviços eletrônicos, público ou não, e o ambiente digital em geral, para atendimento às necessidades do cidadão, promovendo a inserção digital do cidadão;
- Oferecer serviços adicionais ao cidadão, além dos inicialmente demandados, tanto os disponíveis na unidade, quanto os disponíveis na internet, de maneira proativa, considerando o perfil e necessidades do cidadão reveladas no ato do atendimento, procurando que ele obtenha o maior proveito possível da visita a uma Unidade Descomplica SP;
- Emitir documento para pagamento de taxas no posto bancário, quando for o caso, orientando o cidadão quanto às próximas etapas e localização dos atendimentos
- Apoiar o cidadão em todas as áreas de atendimento da unidade identificando suas necessidades de encaminhamento, orientando-o corretamente;
- Orientar os cidadãos nas áreas de espera, organizando estas esperas por setor ou da forma definida pelo responsável da Unidade do Descomplica SP;
- Orientar os usuários nas situações de contingência, quanto à previsão de tempo de espera e/ou marcação de retorno e entrega de senhas para o retorno;
- Orientar os cidadãos em eventuais situações de contingências que exijam a evacuação da Unidade do Descomplica SP e/ou deslocamentos da população para outras dependências da Unidade ou outros Equipamentos Públicos Municipais, considerando o Plano de Ação de Emergência definido pela Unidade do Descomplica SP;
- Identificar as emergências médica, acionando a entidade competente para a prestação do

devido socorro;

- Recolher documentos das mesas organizando-os por sequência numérica e de senhas, encaminhando-os para a próxima etapa do processo de produção do documento;
- Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos, após a realização dos atendimentos, visando à preparação de relatórios, ofícios, transporte de documentos e outros, quando for o caso;
- Realizar a entrega do documento emitido, ao cidadão;
- Auxiliar na execução das demais atividades de apoio operacional, acessórias e complementares, inclusive as que são desenvolvidas com a operação de equipamentos de informática e acessos à internet e as de administração e gestão da Unidade, que garantam qualidade no atendimento ao cidadão na Unidade do Descomplica SP;
- Auxiliar na sistematização de dados estatísticos;
- Auxiliar nas respostas às manifestações realizadas pelos cidadãos;
- Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários;
- Auxiliar em protótipos e pilotos de projetos de inovação, realizados periodicamente nas Unidade do Descomplica SP e/ou outras pesquisas que se fizerem necessárias;
- Auxiliar na organização de eventos internos e externos;
- Zelar pelos equipamentos e objetos colocados à disposição, em especial, aqueles que utilizarem no desempenho de suas funções;
- Relatar todas as ocorrências e fatos apurados ao seu preposto, que deverá repassá-los ao Diretor/ Gestor da Unidade do Descomplica SP;
- Encaminhar, por meio do seu preposto, ao Diretor da Unidade do Descomplica SP, os casos de maior complexidade ou inusitados, para a agilização da solução;

4.4. As atividades que compõem a prestação dos serviços de Gestão, composta por Diretores Técnicos e Assistentes da Direção, compreendem gerenciar, coordenar atendimento, garantir qualidade e aplicabilidade de princípios e diretrizes e apoio geral à gestão e operação da Unidade Descomplica SP, considerando que o posto de Diretor Técnico também será o preposto e responderá em última instância pela prestação de serviço, enquanto o Posto de Assistente da Direção apoiará o Diretor Técnico nas atividades que este primeiro considerar pertinente, cabendo à CONTRATADA a organização das atividades e a garantia da hierarquia entre estes postos;

4.5. As atividades a serem desenvolvidas pelos Postos de Trabalho de Direção Técnica e Assistente da Direção, alocados pela CONTRATADA envolvem, entre outras:

- Gestão, planejamento e administração das atividades de operação e manutenção da Unidade de Atendimento, visando manter a qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão;
- Elaboração do planejamento de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Programa Descomplica SP, bem como acompanhar a execução do mesmo, considerando os objetivos a serem alcançados;
- Aferição periódica do nível de satisfação do cidadão, desenvolvimento de propostas de procedimentos que aperfeiçoem as atividades da Unidade de Atendimento analisando os indicadores obtidos através de instrumentos definidos pela Coordenadoria de Atendimento Presencial;
- Identificação, análise e proposição de novas parcerias à Supervisão de Operação da Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP/SMIT), objetivando implantar inovações para a contínua melhoria da qualidade na prestação de serviços/atendimento ao cidadão na Unidade de Atendimento;
- Interface com os supervisores das empresas/ órgãos prestadores de serviços, integrantes do programa, visando à melhoria e ampliação dos serviços disponibilizados;
- Fornecimento e acompanhamento de todas as informações pré- estabelecidas e também, as que se fizerem necessárias para a tomada de decisões da Supervisão de Operação, tais como: estatísticas diárias de atendimento, folha de frequência, mapeamento de situações de contingências, ocorrências inusitadas, relatório de postos de trabalho, relatórios do Sistema de Agendamento, Sistema de Gestão de Atendimento, Avaliação do Cidadão, e qualquer outro indicador ou dado requisitado pela CONTRATANTE;
- Gestão de contingência, propondo ações imediatas, sempre de acordo com as diretrizes do Programa e orientações da Supervisão de Operação;
- Reportar à Supervisão de Operação - SMIT toda e qualquer contingência, fato novo ou situação inusitada identificada;
- Realização de apuração, acompanhamento e análise de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- Implementação das diretrizes estabelecidas para a melhoria do desempenho de prestação de serviços dos postos de trabalho e qualidade de atendimento;

- Acompanhamento direto da operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções;
- Promoção de atividades visando à melhoria da prestação de serviços com os Representantes da Supervisão de Operação e as Secretarias parceiras participantes da Unidade de Atendimento;
- Coordenação e acompanhamento de todas as atividades relacionadas à manutenção de infraestrutura realizada pela Subprefeitura e necessárias para o bom funcionamento da Unidade de Atendimento, incluindo manutenção preventiva, corretiva e evolutiva. Bem como manter relatórios e planilhas de controle dessas atividades, reportando à Supervisão de Operação sempre que houver problemas relacionados a este item;
- Assistir e subsidiar os gestores e fiscais com informações sobre os serviços prestados;
- Disponibilizar os relatórios e informações à Supervisão de Operação, de acordo com as definições e periodicidades estabelecidas;
- Promoção e coordenação da realização de eventos internos e externos, de acordo com as diretrizes fornecidas pela Diretoria de Atendimento Presencial;
- Realização de controle de Campanhas de Responsabilidade Social internas;
- Participar dos fóruns promovidos pela Supervisão de Operação CAP/SMIT;
- Realizar fórum de supervisores, na periodicidade definida pela Supervisão de Operação;
- Participar de todas as reuniões, encontros, treinamentos etc; quando convocados pela Diretoria de Atendimento Presencial;
- Atuação na administração de conflitos com o cidadão que não tenha conseguido resolver esclarecer seus problemas ou dificuldade na execução ou realização de serviços ou mesmo acerca do funcionamento da Unidade de Atendimento;
- Responder todas as demandas da Supervisão de Operação (CAP/SMIT) dentro do prazo estabelecido;
- Reportar à Supervisão de Operação toda e qualquer irregularidade, contingência ou situação inusitada identificada;
- Reportar indisponibilidade, lentidões e falhas de sistema, e as contingências para a equipe responsável, bem como elaborar relatórios dessas contingências;
- Acompanhamento do processo de seleção de ocupantes de postos de trabalho da CONTRATADA;

- Avaliação através de mecanismos diversificados, estabelecidos pela Supervisão de Operação da Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP/SMIT), junto aos usuários da Unidade de Atendimento, o nível de satisfação do atendimento prestado, com o propósito de aferir a qualidade, tempo de espera; inclusive com aplicação da Pesquisa da Satisfação;
- Coleta diária das fichas de manifestação das caixas de sugestões, análise e resposta em sistema específico (SIGRC) no prazo definido, assim como respostas as manifestações recebidas por outros canais, interfaceando outras áreas envolvidas, manter atualizado os registros no SIGRC; Responder também ao cidadão presencialmente; E fornecer subsídios para as respostas das manifestações vinda através da SMIT ou Ouvidoria e atuar para a resolução das questões abordadas;
- Garantir o cumprimento dos princípios e diretrizes do Programa Descomplica SP;
- Acompanhamento e organização das atividades desenvolvidas pelo Descomplica Digital, relacionadas ao atendimento, a inserção digital, a assistência ao autoatendimento pelo cidadão e à administração dos recursos disponíveis, mantendo a organização dos dados para efeito de elaboração de relatórios estatísticos; e, ainda, colaboração na formação e capacitação dos ocupantes dos postos de trabalho designados para o atendimento no Descomplica Digital, especialmente na familiarização com os serviços públicos disponíveis na internet;
- Coleta e tabulação de dados, elaboração de gráficos e quadros estatísticos dos atendimentos diários e mensais, desempenho da prestação de serviços dos postos de trabalho e outros indicadores definidos pela Supervisão de Operação;
- Controle e acompanhamento de contratos firmados pela SMIT, subsidiando os fiscais dos contratos com dados necessários para aferição e atestes dos serviços prestados;
- Manter disponíveis e acessíveis todos os documentos/evidências do cumprimento das obrigações contratuais e legais para fins de fiscalização da Supervisão de Operação e outras autoridades competentes;
- Acompanhamento dos servidores públicos alocados na Unidade de Atendimento, tais como uso e distribuição de uniformes e crachás, qualidade do atendimento prestado e respeito aos princípios e diretrizes do programa;
- Cadastro e manutenção de todos os usuários dos sistemas internos da SMIT, mantendo-os atualizados;
- Coordenação e acompanhamento do desenvolvimento das atividades de administração de recursos humanos, de vigilância patrimonial, manutenções internas limpeza, telefonia, transportes, almoxarifado, informática e teleprocessamento, para o perfeito funcionamento

da Unidade de Atendimento;

- Controle de materiais (estoque), acompanhamento do consumo de materiais de consumo, e solicitação de aquisição, quando for o caso; e controles de estoques;
- Controle e conservação do patrimônio da SMIT, inclusive mantendo atualização de quantitativos e movimentações através de sistema específico (SBPM);
- Coordenação e acompanhamento do serviço de malote;
- Coordenação, supervisão e acompanhamento da equipe de ocupantes de postos de trabalho de Atendimento da CONTRATADA, monitorando permanentemente o atendimento prestado por sua equipe, exigindo e tendo autoridade para tomar as ações necessárias para manter o padrão de qualidade estabelecido pelo Programa Descomplica SP;
- Acompanhamento e atualização de todas as manutenções corretivas e preventivas executadas na Unidade, dentro ou fora do horário de funcionamento, bem como laudos e licenças necessárias para o pleno funcionamento da Unidade de Atendimento, sejam executados;
- Conferência diária de itens de pré-abertura da Unidade de Atendimento, relacionados à manutenção predial e serviços de copa, limpeza, vigilância e jardinagem etc;;
- Organizar e colaborar com os treinamentos aplicados pela Supervisão de Operação em ambiente Virtual de aprendizagem ou presencial;
- Realização de registros de chamados para manutenção dos equipamentos, circuitos e caixas eletrônicos;
- Acompanhar o desempenho do técnico de informática local, reportando a Supervisão de TI – SMIT sobre quaisquer problemas;
- Efetuar a abertura de chamados de manutenção junto a Subprefeitura;
- Acompanhar os chamados, monitorando o tempo e qualidade de resposta;
- Controlar a entrada e saída de equipamentos em caso de manutenção e empréstimos;
- Acompanhar o técnico de informática nas informações prestadas a Central de Sistemas PRODAM e a Supervisão de TI - SMIT todas as paradas no ambiente de informática que possam impactar no atendimento ao Cidadão;
- Comunicar a Supervisão de Operação e o SP156, abrindo comunicado de ocorrência sobre todas as paradas no ambiente de informática ou situações de contingência que possam impactar no atendimento ao Cidadão;

4.6. Os requisitos básicos da equipe para preenchimento dos Postos de Trabalho estão delineados no

quadro a seguir e devem obedecer à necessidade de estabelecer uma hierarquia entre eles. Tal hierarquia é essencial para proporcionar autoridade em cada instância, permitindo a coordenação, o acompanhamento e a cobrança adequados. Nesse contexto, a Direção Técnica assume também o papel de preposto e é responsável em última instância pela prestação de serviços. Os Assistentes de Direção desempenham atividades de apoio à direção e devem possuir autoridade para contribuir na coordenação dos postos de atendimento. No que diz respeito ao Atendimento ao Público, é necessário que este setor responda aos Assistentes de Direção e à Direção, seguindo as orientações e exigências apresentadas por estes últimos. Tais exigências devem estar alinhadas com os preceitos deste edital, os princípios do Programa e os princípios da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão da Cidade de São Paulo, visando garantir a máxima qualidade na prestação dos serviços;

Direção Técnica
Nível Superior completo ou cursando;
Maiores de 18 anos;
Experiência profissional em cargos de liderança, preferencialmente em empresas de prestação de serviços;
Experiência comprovada em atividades de atendimento ao público;
Habilidades socioemocionais adequadas às atividades, abrangendo, em especial, controle emocional de ansiedade e impulsividade, resistência à frustração, capacidade de controle, canalização produtiva da agressividade e ausência de sinais fóbicos;
Habilidades pessoais em liderança, negociação, análise de dados, tomada de decisão, administração de conflitos, agilidade nas tratativas e atendimento ao público;
Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, capacidade de articulação, simpatia e cordialidade no trato social;
Bons conhecimentos práticos/teóricos e de legislações em gestão de contratos de prestação de serviços/terceirização, gestão de pessoal, atendimento ao cidadão e gestão da qualidade;
Bons conhecimentos de Administração de Recursos Humanos, Sistema de Controle de Frequência/Ponto Eletrônico e da legislação específica;
Boa redação e facilidade para elaboração de relatórios, textos, controles etc;
Experiência em Atividades Administrativas e Estatísticas;
Preferencialmente ter experiência na área pública e visão social crítica;
Assistente de Direção
Nível Superior completo ou cursando;
Maiores de 18 anos;
Experiência profissional em atividades de liderança de equipes e área administrativa;
Habilidades socioemocionais adequadas às atividades, abrangendo, em especial, controle emocional de ansiedade e impulsividade, resistência à frustração, capacidade de controle, canalização produtiva da agressividade e ausência de sinais fóbicos;

Habilidades pessoais em liderança, negociação, análise de dados, tomada de decisão, administração de conflitos, agilidade nas tratativas e atendimento ao público;
Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, capacidade de articulação, simpatia e cordialidade no trato social;
Bons conhecimentos no uso de microinformática e ambiente <i>Web</i> : navegação, ferramentas de busca, pesquisa em sites da Internet, identificação e avaliação de fontes de informação na Internet, uso de editor de texto e de planilhas, utilização de equipamentos (impressoras, scanners, pen drives, mouses, <i>webcam</i> , entre outros);
Bons conhecimentos práticos/ teóricos e de legislações em gestão de contratos de prestação de serviços/terceirização, gestão de pessoal, atendimento ao cidadão e gestão da qualidade;
Boa redação e facilidade para elaboração de relatórios, textos, controles etc;
Atendimento ao público
Nível médio completo;
Maiores de 18 anos;
Experiência profissional em atividades de atendimento ao público;
Habilidades socioemocionais adequadas às atividades, abrangendo, em especial, controle emocional de ansiedade e impulsividade, resistência à frustração, capacidade de controle, canalização produtiva;
Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, simpatia e cordialidade no trato social;
Bons conhecimentos no uso de microinformática e ambiente <i>Web</i> : navegação, ferramentas de busca, pesquisa em sites da Internet, identificação e avaliação de fontes de informação na Internet, uso de editor de texto e de planilhas, utilização de equipamentos (impressoras, scanners, pen drives, mouses, <i>webcam</i> , entre outros);

5. DA FISCALIZAÇÃO

5.1. O controle e a fiscalização dos serviços a serem prestados pela Contratada serão exercidos pela área competente, sendo designado um lote por fiscal, por intermédio dos servidores abaixo designados, para assegurar o pleno cumprimento das obrigações contratuais, e não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da Contratada, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades porventura apuradas;

I. Fiscal Técnico: Kennedy Rodrigues Mendes - RF: 947.365-3 - Telefone (11) 2392-2081; e

II. Fiscal Suplente: Matheus Rodrigues Marcelino - RF: 947.426-9 - Telefone (11) 2392-2081.

5.2. Os Fiscais farão o acompanhamento do desenvolvimento dos trabalhos, medição dos níveis de qualidade e correção de rumos;

- 5.3. Também executarão mensalmente a medição dos serviços pela quantidade de postos/dia efetivamente cobertos, descontando-se do valor devido o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados e por motivos imputáveis à Contratada, e percentual decorrente de avaliação da qualidade dos serviços, sem prejuízo das sanções disciplinadas em contrato;
- 5.4. Os Fiscais poderão ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionários da Contratada que estiverem sem uniforme ou crachá, que embarçarem ou dificultarem a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a exclusivo critério da Contratante, julgar inconveniente;
- 5.5. Os Fiscais poderão fazer exigências à Contratada, sempre que julgar necessário, para a proteção da integridade física dos trabalhadores durante o exercício das atividades e de terceiros, assim como dos seus bens, das suas propriedades e do meio ambiente;
- 5.6. Os Fiscais poderão examinar as Carteiras Profissionais dos funcionários colocados a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional;
- 5.7. Os Fiscais farão cumprir as penalidades previstas no Termo de Contrato, quando do não atendimento por parte da Contratada a quaisquer dos itens mencionados nesse Termo de Referência e, posteriormente, no Termo de Contrato, caracterizando o descumprimento da obrigação assumida, facultada a defesa prévia;

6. DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DA CONDIÇÃO DO PAGAMENTO

- 6.1. Até o 3º dia útil do mês subsequente à execução dos serviços a Contratada deverá apresentar medição, contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos serviços realizados e os respectivos valores apurados, incluindo material fornecido;
- 6.2. A Contratante solicitará à Contratada, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura com valor real ou correto;
- 6.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente prestados, descontando o equivalente aos não realizados;
- 6.4. A Contratante deverá aprovar ou reprovar o relatório dos serviços em até 5 (cinco) dias úteis contados da data de envio do referido documento;
- 6.5. Uma vez aprovada a medição, a Contratada deverá enviar a nota fiscal/fatura;
- 6.6. Se houver rejeição do relatório de medição, a Contratada deverá apresentar o documento corrigido;
- 6.7. O prazo para pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data em que for enviada **toda** a documentação prevista na Portaria SF nº 170/2020, listada na cláusula seguinte. Em caso de

irregularidade(s) na documentação fiscal entregue, o prazo para pagamento será contado a partir de sua reapresentação válida;

6.8. A Contratada deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:

- Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal;
- Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
- Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto licitado;
- Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo;
- Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
- Comprovante de inexistência de pendências no CADIN Municipal, nos termos do Decreto nº 47.096/2006;
- Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
- Folha de Medição dos Serviços;
- Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;
- Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual;
- Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
- Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
- Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
- Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;
- Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida;
- No pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, dos empregados vinculados à prestação dos respectivos serviços, ou comprovação de realocação dos referidos empregados para prestar outros serviços;

- Serão aceitas como prova de regularidade certidões negativas, positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa;

6.9. Para fins de avaliação da qualidade dos serviços prestados, em casos que a prestação de serviços não apresentar a qualidade descrita no presente Termo de Referência, a Supervisão de Operação CAP/SMIT preencherá a Relação de Ocorrências definida no Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme Anexo III;

6.10. O ANS é o ajuste escrito entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

- A Relação de Ocorrências será a base para determinação do percentual de aceite dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual, no cálculo do pagamento correspondente ao mês de referência;
- Se for o caso, as ocorrências serão informadas por e-mail, e deverá ser glosado da Nota Fiscal o valor definido;

7. GARANTIA

7.1. A Contratada deverá prestar Garantia Contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do Instrumento Contratual, na forma do art. 96, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021, observada a Portaria SF nº 76, de 22 de março de 2019, correspondente a 4% (quatro por cento) do valor contratado, observando os seguintes procedimentos;

7.2. A garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 02 (dois) meses, além do prazo estimado para encerramento do contrato, conforme Orientação Normativa nº 2/2012 da PGM;

7.3. Caso seja formalizado aditamentos ou apostilamentos contratuais que impliquem em atualização/alteração de valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada no prazo de 15 (quinze) dias a contar da alteração;

7.4. A Garantia prestada será devolvida quando do final de sua vigência caso a Contratada não tenha débitos a saldar com a Contratante;

8. SERVIÇOS ABRANGIDOS PELO CADTERC

8.1. Os serviços de limpeza, asseio e conservação predial, vigilância e segurança patrimonial deverão

obedecer no que couber, aos valores referenciais do CADTERC – Estudos Técnicos de Serviços Terceirizados, bem como suas especificações e condições;

https://www.bec.sp.gov.br/BEC_Servicos_UI/CadTerc/ui_CadTercApresentacao.aspx

9. DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA

- 9.1. A Contratada será responsável integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução, cabendo também:
- 9.2. Dar começo à execução dos serviços contratados na data estabelecida na Ordem de Início pela Contratante;
- 9.3. Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitando todas as cláusulas e condições estabelecidas, bem como as disposições constantes de sua proposta de prestação de serviços;
- 9.4. Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos ou prejuízos causados aos funcionários ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços;
- 9.5. Manter constante fiscalização dos serviços envolvidos, bem como a comprovação da regularidade dos contratos de trabalho dos profissionais designados para a sua realização;
- 9.6. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários, comerciais e encargos sociais sobre seus serviços e outros resultantes da execução do contrato;
- 9.7. Assumir a responsabilidade e tomar partido sobre todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da Contratante;
- 9.8. Prover todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante;
- 9.9. Preservar e manter a Contratante à margem de todas as reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, referente a serviços, responsabilizando-se expressamente pelos encargos trabalhistas e previdenciários;
- 9.10. A Contratada, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, deve proceder a anotações e registros pertinentes a todos os profissionais que atuarem nos serviços, assumindo exclusivamente todas as obrigações advindas de eventuais demandas judiciais ajuizadas que tratem sobre pleitos

trabalhistas e/ou previdenciários propostos por profissionais ou terceiros que alegarem vínculo com a Contratada;

- 9.11. Apresentar mensalmente os comprovantes de pagamento de benefícios e encargos;
- 9.12. Cumprir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência e arcar com os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 9.13. A inadimplência da Contratada, em relação aos encargos supracitados, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à administração do Contratante, nem pode onerar o objeto desta contratação;
- 9.14. Fornecer a CONTRATANTE a relação nominal dos funcionários que prestarão os serviços;
- 9.15. Manter durante toda a execução do contrato as mesmas condições de qualificação constantes da proposta para a presente contratação;
- 9.16. Manter controle de frequência e pontualidade de seus profissionais sob o contrato;
- 9.17. Assegurar que todo profissional que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações da Contratante;
- 9.18. Garantir a execução dos serviços contratados, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente, responsabilizando-se diretamente pelos serviços descritos neste documento de referência;
- 9.19. Não reproduzir ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços contratados, sem o consentimento, por escrito, da Contratante;
- 9.20. Orientar o pessoal quanto aos requisitos para preservar e guardar o patrimônio da Contratante;
- 9.21. Responsabilizar-se pelos danos causados ao patrimônio da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia e de terceiros, por culpa, dolo, negligência ou imprudência do seu pessoal, ficando obrigado a promover o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias contados a partir da comprovação de sua responsabilidade. Caso não o faça no prazo estipulado, a Contratante poderá descontar a importância da fatura do mês, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas e demais cominações legais;
- 9.22. Manter permanentemente o quantitativo de pessoal contratado, observada as qualificações exigidas neste Termo de Referência;
- 9.23. Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, faltas ao serviço, demissão e outros casos análogos,

obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente e não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra);

- 9.24. Providenciar a pronta substituição de pessoal, com a mesma qualificação exigida para o posto, no caso de faltas, comparecimento sem uniformes e/ou desprovidos de identificação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, respeitado o horário a ser cumprido. As faltas não cobertas serão descontadas na fatura mensal;
- 9.25. Atender, de imediato, as solicitações da Contratante quanto às substituições de profissionais não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- 9.26. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos;
- 9.27. Exercer ações de controle de maneira a assegurar que o pessoal alocado ao contrato, inclusive eventuais reservas, mantenha conduta adequada e se apresentando de forma condizente com o ambiente de trabalho;
- 9.28. Qualquer atraso ocorrido por parte da empresa na apresentação da fatura ou dos documentos exigidos como condição para pagamento importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da Contratante;
- 9.29. O atraso no pagamento decorrente das circunstâncias descritas no item anterior não exime a empresa de promover o pagamento dos funcionários nas datas regulamentares;
- 9.30. Fornecer obrigatoriamente aos seus empregados envolvidos na prestação dos serviços todos os benefícios estabelecidos na legislação vigente, bem como na Convenção Coletiva da categoria;
- 9.31. Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional;
- 9.32. Observar as condições de uso de sistema de escrituração digital de obrigações previdenciárias, trabalhistas e fiscais que sejam estabelecidas por legislação federal, atendendo ao disposto no artigo 16 da Lei Federal nº 13.874/2019 ou a que vier a substituí-la;
- 9.33. A fusão, cisão, incorporação ou qualquer outra alteração comercial, fiscal ou social da Contratada deverão ser comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 30 dias;
- 9.34. Prestar esclarecimentos, sempre que solicitado, sobre quaisquer aspectos relacionados à prestação dos serviços, disponibilizando a documentação comprobatória quando requerida;
- 9.35. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência de espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em

repartições públicas;

- 9.36. Observar as disposições da Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, permitindo a transparência e acessibilidade para o munícipe quanto ao tratamento de seus dados pessoais e a prestação de contas por meio da extração de relatórios de auditoria quanto à gestão do tratamento dos dados pessoais realizado pela CONTRATANTE;

10. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Para que a prestação de serviços atinja a eficácia e a qualidade exigida, a Contratada deverá:

- 10.1. Cumprir fielmente todos os requisitos deste Termo de Referência;
- 10.2. Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente entrega do objeto contratual, de acordo com o estabelecido no instrumento convocatório, na proposta de preços e na legislação em vigor;
- 10.3. Disponibilizar preposto que a representará durante a vigência do Contrato;
- 10.4. Caso haja impossibilidade de cumprimento do prazo previsto, deverá comunicar à Administração, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data de início, com a devida comprovação;
- 10.5. Disponibilizar declaração emitida pela licitante, contendo a qualificação e experiência da equipe técnica e do ferramental disponível e compatível com os serviços a executar;
- 10.6. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução dos serviços;
- 10.7. Responsabilizar-se pelo desempenho técnico dos recursos humanos alocados nos Postos de Trabalho;
- 10.8. Responsabilizar-se pelo comportamento adequado dos recursos humanos alocados nos Postos de Trabalho e, em especial, não permitindo aos seus funcionários:
 - Valer-se da atividade desempenhada de modo a se beneficiar ou beneficiar determinado cidadão (parente ou conhecido) em prejuízo de outro, ou em benefício próprio, desobedecendo às regras estabelecidas;
 - Dar atendimento preferencial, com privilégio, ao cidadão, que não os previstos na legislação;
 - Utilizar para benefício próprio ou de outrem dado e/ou informação obtida durante a execução do trabalho;
 - Qualquer tratamento ou atitude considerada desrespeitosa, preconceituosa, grosseira ou homofóbica;

- Constituir-se Procurador de outro e ele próprio, emitir documento ou executar serviço, valendo-se de sua atividade;
- Vender ou promover a venda de senhas;
- Receber valores, objetos, mesmo que a título de agradecimento, com a finalidade de facilitação no atendimento;
- Praticar ou induzir outro a praticar ato violento;
- Praticar roubo ou furto nas dependências da Unidade do Descomplica SP, comprovadamente, ou induzir outro à prática;
- Criar dificuldades inexistentes ou negar atendimento ao cidadão, para obter vantagens monetárias ou de qualquer outra natureza;
- Ausentar-se do posto de trabalho sem comunicação prévia do Diretor Técnico e/ou Assistente de Direção da contratada;
- Fazer uso de bebidas alcoólicas, drogas ilícitas ou outras que alterem o comportamento e prejudiquem o desempenho profissional durante a jornada de trabalho;
- Agir em dissonância à Carta de Princípios do Descomplica SP e a Política de Atendimento do Município de São Paulo;

10.9. Designar por escrito, no ato do recebimento da Ordem de Início de Serviços, o Diretor Técnico como Preposto, sendo um responsável para cada unidade, para supervisionar os recursos alocados, durante todo o horário de prestação dos serviços, que responderá pela CONTRATADA, com poderes para solucionar as ocorrências ordinárias e extraordinárias no tocante ao cumprimento das obrigações estabelecidas, para assegurar a operação ininterrupta e contínua dos Postos de Trabalho, para ficar à disposição da Unidade do Descomplica SP, durante toda vigência contratual;

10.10. Indicar por escrito, no ato do recebimento da Ordem de Início de Serviços, é necessário indicar por escrito o Diretor Técnico como representante designado (Preposto). Deve-se designar um responsável para cada unidade, encarregado de supervisionar os recursos alocados durante todo o período de prestação de serviços. Este representante terá a responsabilidade de responder pela CONTRATADA, com autoridade para resolver tanto as situações comuns quanto as extraordinárias relacionadas ao cumprimento das obrigações estabelecidas. O objetivo é garantir a operação contínua e ininterrupta dos Postos de Trabalho, estando disponível para atender à Unidade do Descomplica SP ao longo de todo o período contratual;

10.11. Instruir os recursos alocados na prestação dos serviços, quanto à prevenção de acidentes, primeiros socorros e incêndio nas áreas na Unidade do Descomplica SP, bem como quanto às necessidades de cumprimento das Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho e de quaisquer

normas de saúde vigentes ou que por ventura entre em vigor em decorrência de situação de emergência em saúde, arcando com todos os custos de capacitação, instrução e fornecimento de equipamentos de proteção que venham a ser necessários para a prestação de serviço;

- 10.12. Assumir, por meio de seu Preposto, todas as responsabilidades e prestar socorro aos recursos humanos alocados na prestação dos serviços, objeto da contratação, acidentada ou com mal súbito, arcando, inclusive, com todos os custos decorrentes dessas ocorrências;
- 10.13. Selecionar rigorosamente os recursos humanos que deverão compor os Postos de Trabalho, observando o cumprimento da legislação trabalhista, normas coletivas de direito do trabalho e o atendimento dos requisitos de perfil e qualificação exigidos para os postos de Diretor(a), Assistente de Direção e Atendentes, inclusive estabelecendo hierarquia entre estes postos, que garantirá o cumprimento de todas as exigências previstas neste edital, imprimindo autoridade para as devidas cobranças e acompanhamentos das três instâncias, que conseqüentemente garantirão alta qualidade no atendimento e na gestão do atendimento das unidades Descomplica SP;
- 10.14. Capacitar 10% (dez por cento) do total de recursos humanos alocados na prestação dos serviços, para o desenvolvimento das atividades de atendimento de pessoas com deficiência (paraplegia, auditiva, visual, intelectual, múltipla etc.);
- 10.15. Essa capacitação não poderá interferir na ocupação plena e ininterrupta dos Postos de Trabalho;
- 10.16. Observar e efetuar as adequações que se fizerem necessárias, decorrentes da alteração da demanda nos horários que se configurem como “picos” sazonais ou específicos, visando o ajuste e a adequação da capacidade da execução contratual na Unidade do Descomplica SP, redistribuindo a equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente memorial descritivo, em horários que se configurem como “picos de demanda” para o devido ajuste;
- 10.17. Garantir que os recursos alocados na prestação dos serviços, objeto do presente memorial descritivo, apresentem-se ao serviço, devidamente uniformizados com os uniformes fornecidos pela CONTRATANTE e portando identificação visível, obedecendo às exigências legais e aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE;
- 10.18. O Diretor técnico e os Assistentes de Direção da Unidade do Descomplica SP deverão comunicar a Supervisão de Operação CAP/SMIT, quando os uniformes estiverem inadequados para uso; Entendem-se como inadequado para uso, os uniformes que apresentem manchas, estejam desbotados, rasgados ou com tamanho incompatível com o usuário;
- 10.19. Garantir que os uniformes e os crachás sejam cuidados com zelo pelo recurso alocado, considerando que a perda dos itens ou o descuido por parte dos recursos alocados, poderá ensejar em responsabilidade da CONTRATADA no ressarcimento do custo referente às peças disponibilizadas em razão do mau uso;
- 10.20. A CONTRATADA não poderá valer-se dos serviços prestados por membro de sua equipe que não

estiver devidamente uniformizado e portando identificação visível, sob pena de não ser considerada a ocupação do Posto de Trabalho;

- 10.21. A Supervisão de Operação CAP/SMIT por meio da Supervisão de Operação acompanhará a prestação de serviço, efetuando anotações na Relação de Ocorrências do Acordo de Nível de Serviço (ANS) – ANEXO III, que será apresentada a CONTRATADA mensalmente e que deverá ser datada e assinada pelo Preposto da CONTRATADA;
- 10.22. A Supervisão de Operação poderá utilizar todos os recursos físicos e tecnológicos para averiguação das ocorrências do Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- 10.23. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos correspondentes às ocorrências anotadas, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões;
- 10.24. Providenciar a cobertura do(s) Posto(s) de Trabalho(s), nos casos de ausência de prestadores contratados, no prazo de até 1 (uma) hora, contados da comunicação por escrito e informando a Supervisão de Operação CAP/SMIT por meio da Supervisão de Operação. Essa cobertura também deverá ocorrer para as pessoas alocadas pela contratada avaliadas como inadequados pela Supervisão de Operação CAP/SMIT, no prazo de até 2 (duas) horas, mediante solicitação por escrito;
- 10.25. O(s) recurso(s) da CONTRATADA, substituto(s) do(s) Posto(s) de Trabalho, deverá(ão) apresentar qualificação idêntica ou superior ao(s) substituído(s) e apresentar (em)-se devidamente treinado(s), uniformizado(s) e portando crachá(s) de identificação. Para tanto deverá ser mantido contingente de reserva técnica, já treinado para execução dos serviços, observando inclusive a hierarquia entre os postos de Diretor(a), Assistente de Direção e Atendente, respectivamente;
- 10.26. O Posto de Trabalho vago só poderá ser considerado coberto se o recurso alocado para substituição apresentar as qualificações e exigências, conforme definidas no parágrafo anterior;
- 10.27. Promover a conduta responsável e atenta dos membros de sua equipe, para a observação da situação geral da Unidade Descomplica e para tomar iniciativas na ocupação de Postos de Trabalho em conformidade à dinâmica das necessidades, bem como no comportamento responsável no aguardo de substituição para a permanência ininterrupta dos Postos de Trabalho necessários;
- 10.28. O(A) diretor(a) e preposto(a) deverá atuar de maneira a formar e instruir os membros da equipe para que assumam essa conduta responsável, estimulando sua autonomia e prestando apoio na antecipação de problemas ou correção de falhas;
- 10.29. Permitir, respeitadas jornadas e escalas de trabalho, a participação de sua equipe em Capacitações oportunamente oferecidas pela CONTRATADA;
- 10.30. Fornecer à CONTRATANTE, nomes, telefones e endereço eletrônico dos representantes/prepostos da CONTRATADA, mantendo-os atualizados;
- 10.31. Comunicar a CONTRATANTE toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo

sua obrigação manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que o precedeu;

- 10.32. Observar as disposições da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, permitindo a transparência e acessibilidade para o munícipe quanto ao tratamento de seus dados pessoais e a prestação de contas por meio da extração de relatórios de auditoria quanto à gestão do tratamento dos dados pessoais realizado pela CONTRATANTE;
- 10.33. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em repartições públicas;
- 10.34. Substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE;
- 10.35. Coordenar, comandar e fiscalizar o bom andamento dos serviços, cuidar da disciplina e controlar a assiduidade e pontualidade dos empregados, mantendo-se sempre em contato com o gestor do contrato indicado pela CONTRATANTE, o qual terá acesso ao controle de frequência diária sempre que julgar necessário;

11. DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATANTE

- 11.1. Efetivar à Contratada, nos prazos previstos, os pagamentos que lhe for devido, em conformidade com as condições estabelecidas neste instrumento;
- 11.2. Adotar as providências de sua competência, destinadas a remover dificuldades ou esclarecer situações, na execução deste contrato, bem como fornecer à Contratada todos os dados e elementos, incluindo projeto e quantitativos, necessários à execução do objeto do contrato, considerada a sua natureza;
- 11.3. Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela Contratada;
- 11.4. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;
- 11.5. Indicar, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;
- 11.6. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas;
- 11.7. Comunicar imediatamente por escrito à Contratada qualquer irregularidade observada no decorrer da execução do serviço;
- 11.8. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos

serviços prestados, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

12. PRAZO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. O contrato terá duração de 24 meses, nos termos do art. 106 da Lei 14.133/21, contados da data da assinatura do Instrumento Contratual, podendo ser renovado nos termos do art. 107 da Lei 14.133/21;
- 12.2. O início dos serviços se dará em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de emissão da ordem de início do Contrato;

ANEXO I

CARTA DE PRINCÍPIOS DO DESCOMPLICA SP

1. Governo único para cidadão único

- Visão integral do cidadão em suas necessidades;
- Oferta “integrada” de serviços públicos (em multicanais; de todas as esferas de governo e serviços de natureza pública);

2. Foco no cidadão

- Dar voz ao cidadão;
- Otimizar a experiência do cidadão;
- Agregar valor para o cidadão (vale mais a pena fazer o serviço no Descomplica);

3. Isonomia no atendimento

- Atendimento por ordem de chegada, sem “furar a fila” (na linha de frente e na retaguarda);
- Atendimentos preferenciais de acordo com as legislações em vigor (idosos, pessoas com deficiência, adultos com crianças de colo);
- Sem distinção de classe, de cor, de gênero, de partidos, de igrejas, de religiões, de escolaridade;

4. Inovação

- Contínua e permanente;
- Foco na inovação em atendimento;
- Não obrigatoriamente tecnológica;
- Foco na experiência do usuário;

5. Atendimento irrestrito

- Não existe “não é aqui”;
- O cidadão não tem obrigação de saber qual o serviço precisa;

- O cidadão tem o direito de desconhecer os documentos e requisitos necessários para solicitar um serviço;
- O cidadão tem o direito de não saber; de esquecer; de errar;
- O atendente deve fazer as perguntas certas para obtenção de respostas certas;
- Deve-se acreditar no que o cidadão diz (presunção de boa-fé);
- Se não prestamos o serviço encaminhamos para quem o faz (multicanais e de qualquer esfera de governo);

6. Autonomia

- Incentivo à apropriação pelo cidadão do espaço e processos referentes à suas demandas, respeitando seu direito de escolha e singularidade;
- “Quem ajuda não resolve, ajuda a resolver”;

7. Singularidade

- Atenção à situação singular de cada cidadão;
- Atenção a cada cidadão como indivíduo;
- Nenhum cidadão é um “cidadão qualquer”;
- Não restringir o atendimento a padrões orientados a perfis genéricos padronizados de cidadãos (que os reduzem a exemplares do perfil de “cidadão qualquer de tipo tal”);

8. Valorização da oportunidade de atendimento

- Valorização do tempo do cidadão;
- Estímulo ao surgimento de oportunidades para capturar outras necessidades em serviços públicos;
- Promoção de direitos e deveres;

9. Confiança

- O diálogo atendente-cidadão deve fomentar o resgate da credibilidade da imagem da população sobre os serviços públicos e sobre os funcionários públicos;
- Garantia de que a privacidade e a segurança serão preservadas;
- Diálogo claro, preciso, objetivo e transparente;
- Sentimentos tais como: confiança, parceria, ajuda mútua, solidariedade, devem pairar durante todo o

processo de atendimento;

10. Democratização do acesso

- Sistemática disseminação dos canais de prestação de informações e de solicitação de serviços (multicanais);
- Linguagem, posturas, comportamentos, recursos e interfaces amigáveis; ambientes acessíveis; comunicação visual facilitadora, folders e folhetos explicativos;
- Descomplicar e desburocratizar;

11. Co-aprendizado

- Aumentar o conhecimento do cidadão;
- Aprender com o cidadão;
- Geração e compartilhamento mútuo de informações e de conhecimento;

12. Inserção na vida digital

- Fomentar a familiarização do cidadão com a oferta digital de serviços públicos e com oportunidades trazidas pelo meio digital em geral;
- Ajudar o cidadão e, se possível, não fazer por ele;
- Demonstrar respeito, compreensão e solidariedade pelas dificuldades do cidadão;
- Diminuir a separação entre os informatizados e os não informatizados;

13. Qualificação do trabalho de atendimento

- Funcionários autodidatas e com “sede” de conhecimento;
- Espírito investigativo para atualização do conhecimento sobre os serviços;
- Cooperação entre os Supervisores e os integrantes da mesma equipe;
- Contínua e sistemática qualificação;

14. Legalidade

- A estrita legalidade como campo de atuação no atendimento;
- Promoção da legalidade como campo da garantia geral de direitos;

- Acesso legal à justiça;

15. Desrobotização do trabalho de atendimento

- Fomento ao atendimento como atividade rica, analítica e complexa (atender em complexidade, não se restringir a soluções simplistas de atendimento);
- O atendimento na modalidade presencial deve oferecer o que apenas humanos (não máquinas) podem oferecer, para compreender e ajudar a resolver problemas dos cidadãos;

ANEXO II
POLÍTICA DE ATENDIMENTO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

DECRETO Nº 58.426, DE 18 DE SETEMBRO DE 2018;

Regulamenta a [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; transfere a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP para a Controladoria Geral do Município; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo; revoga os dispositivos que especifica;

ANEXO III

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. DISPOSIÇÕES

- 1.1 Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços (ANS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;
- 1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita mensalmente. No entanto, no momento que a prestação de serviços não alcançar as diretrizes aqui dispostas, o sistema de pontuação será utilizado para relatar as ocorrências;
- 1.3 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;
- 1.4 A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos nos itens na tabela abaixo;
- 1.5 O descumprimento reiterado das metas estabelecidas neste Acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório;

2. RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS DIÁRIAS

- 2.1 Os serviços objeto desta contratação serão constantemente avaliados pela Supervisão de Operação da Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP/SMIT), que, ao verificar irregularidades, assinalará as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo disponibilizado;
- 2.2 Os níveis de serviço apresentados neste ANS têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação;
- 2.3 A Relação de Ocorrências registrada pela Supervisão de Operação passa a ser a forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços;
- 2.4 A Supervisão de Operação poderá constatar e aferir as ocorrências por todos os meios físicos e eletrônicos disponíveis, solicitando à CONTRATADA, documentos, cartões de registro de ponto, relatórios e quaisquer outros dados e informações que devem ser prontamente entregues, assim

como, poderá se valer do sistema de gestão de atendimento, dos logins de rede da Prefeitura e de eventuais outros sistemas, como câmeras, para detectar as ocorrências;

- 2.5 A CONTRATANTE também fará visitas periódicas sem aviso prévio para realizar a fiscalização “in loco”;
- 2.6 A partir da tabela constante deste ANS, é apontado o percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela Contratada em função do não cumprimento de Acordo de Nível de Serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei;

3. TIPOS DE OCORRÊNCIA

- 3.1 As ocorrências a serem registradas estão agrupadas em 6 (seis) tipos abaixo descritos, com correspondentes descritivos de modo de aferição, observações quanto à abrangência do tipo de ocorrência, sua unidade de aferição e forma de registro, bem como tolerância mensal e peso correspondente na composição do FATOR DE ACEITAÇÃO;
- 3.2 Todas as ocorrências estarão condicionadas à verificação pela Supervisão de Operação CAP/SMIT;

OCORRÊNCIA 1

Posto de Trabalho de Atendimento não coberto por ausência de prestadores contratados;

A quantidade de ocorrências registradas corresponderá à somatória da quantidade de horas e frações de hora de **não cobertura** de cada uma das Posições de Trabalho descobertas, descontado o período de uma hora de tolerância para a cobertura de cada posição;

Enquadram-se também nessa ocorrência:

- A ausência de prestadores com deficiências compatíveis com o perfil do Posto (ao menos 5% da quipe);
- A ausência de prestadores adequadamente uniformizados (com uniforme completo, usado adequadamente e em bom estado) e portando crachá de identificação visível;
- A não cobertura de ao menos 02 (dois) Postos de Trabalho que ofereçam atendimento na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS;
- A ausência de prestadores capacitados e certificados em curso de Brigadista e Primeiros Socorros;

Os casos supracitados, assim como não atendimento de qualquer dos requisitos contratuais para o preenchimento dos Postos de Trabalho caracterizará ausência de prestador contratado, independentemente do tamanho da equipe (do número de funcionários) presente no local sem qualificações que atendam plenamente os requisitos contratuais;

Tolerância mensal: 38 horas

Peso: 0,6 por hora

OCORRÊNCIA 2

Posto de Trabalho de **Gestão (Diretor Técnico e Assistente de Direção)** não coberto por ausência de prestadores contratados;

A quantidade de ocorrências registradas corresponderá à somatória da quantidade de horas e frações de hora de não cobertura de cada uma das Posições de Trabalho descobertas, descontado o período de uma hora de tolerância para a cobertura de cada posição;

Os casos supracitados, assim como não atendimento de qualquer dos requisitos contratuais para o preenchimento dos Postos de Trabalho caracterizará ausência de prestador contratado, independentemente do tamanho da equipe (do número de funcionários) presente no local sem qualificações que atendam plenamente os requisitos contratuais;

Observando que em hipótese alguma as ausências de postos de Diretor Técnico e Assistentes de Direção, inclusive férias, licenças e qualquer tipo de ausência, podem ocorrer nos mesmos dias, caso no qual ensejará notificação de penalidade;

Tolerância mensal: 8 horas

Peso: 0,6 por hora

OCORRÊNCIA 3

Posto de Trabalho de Atendimento e/ou de Gestão (Diretor Técnico e Assistentes de Direção) considerados não cobertos devido a alocação de pessoas avaliadas como inadequadas pelo Supervisão de Operação CAP/SMIT;

Quantidade de ocorrências registradas corresponderá à somatória da quantidade de horas e frações de hora de não cobertura de cada uma das posições descobertas, contados a partir da solicitação por escrito da Direção da Unidade, e descontado o período de duas horas de tolerância para a cobertura de cada posição;

Tolerância mensal: 0 horas

Peso: 0,6 por hora

OCORRÊNCIA 4

Comportamento inadequado de recurso humano alocado em Posto de Trabalho de Atendimento e/ou de Gestão
(Diretor Técnico e Assistentes de Direção)

A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número vezes em que for constatado o comportamento inadequado, independente de se tratar de comportamentos repetidos do mesmo tipo, de um mesmo funcionário ou ocorrer no mesmo dia;

Enquadra-se aqui, por exemplo, a falta de colaboração entre membros da equipe e demais funcionários da Unidade, ou comportamento de membro da equipe que prejudique que o ambiente de trabalho seja agradável, estimulante e criativo, bem como que a Gestão da Unidade não respeite os Princípios e diretrizes do Programa, deixe de respeitar às questões relativas à Direitos Humanos, não atue no combate a todo tipo de Preconceito no âmbito da relação com os funcionários e com os cidadãos;

No caso de comportamentos inadequados recorrentes, cabe avaliar de forma mais ampla se não se trata de pessoa com perfil ou formação inadequada, que é objeto da Ocorrência 3 e não da presente;

Tolerância mensal: 20 vezes

Peso: 1 por vez

OCORRÊNCIA 5

Deixar de atender qualquer pedido da Supervisão de Operação sem justificativa, ou deixar de cumprir com as atividades previstas no item 4 e seguintes, do presente Termos de Referência, especialmente àqueles que especificam o comportamento e atividades a serem desenvolvidas pelos postos de Trabalho, incluindo-se aqui os seguintes casos:

- * Deixar de realizar adequações necessárias, decorrentes da alteração da demanda nos horários que se configurem como “picos” sazonais ou específicos;
- * Deixar de informar a equipe sobre procedimentos e dados necessários para o bom atendimento ao cidadão;
- * Deixar de entregar os relatórios previamente acordados ou aqueles solicitados para entrega imediata;
- * Deixar de acompanhar os indicadores da Unidade, grades de agendamento e demais dados que por falta de análise, prejudiquem a qualidade do atendimento;
- * Deixar de responder as manifestações do cidadão, dentro do prazo estabelecido pela Supervisão de Operação;
- * Deixar de ofertar outros serviços além do demandado pelo cidadão, deixando assim de respeitar o princípio da valorização da oportunidade de atendimento e o princípio de governo único para cidadão único;
- * Índice de Avaliações positivas (Ótimo e Bom) abaixo de 90% do total de atendimentos;
- Condicionada à verificação pela Supervisão de Operação CAP/SMIT

A quantidade de ocorrências registradas corresponderá ao número de dias em que for constatada;

Tolerância mensal: 0 dias

Peso: 5 por dia

OCORRÊNCIA 6

Índice de Rotatividade da equipe da Contratada, que deverá ser adequadamente selecionada e capacitada, tanto nos módulos conceituais, quanto comportamentais. A troca indiscriminada gera prejuízos à Contratante, portanto deve manter um índice razoável.

- Realizar trocas indiscriminadas de recursos capacitados e aptos para o atendimento, exceto quando solicitado pela Contratante;
- A Contratante poderá requisitar a troca dos recursos alocados, sempre que entender que estes não atendem os requisitos desta contratação ou não possuem o perfil adequado para a prestação de serviços e neste caso, não entrarão na contabilização do presente acordo.
- As ocorrências do item 4. não são justificativa para a troca dos recursos, situação na qual a Contratada deverá realizar trabalho de feedback, formação e capacitação, podendo utilizar todos os meios em direito admitidos para corrigir as rotas antes de realizar a troca do recurso, sob pena de interferir neste indicador.
- Para aferição deste indicador, a Contratada deverá fornecer a lista de recursos alocados nos postos de atendimento e/ou acesso aos sistemas adequados para tais registros.

A quantidade de ocorrências registradas corresponderá ao número ocorrências verificadas;

Tolerância mensal: 0,5 (1 a cada 2 meses)

Peso: 0,6

4. INSTRUÇÕES

- 4.1 A Supervisão de Operação deve preencher cada um dos 6 (seis) itens de avaliação de ocorrência, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela de cada item;

5. FATOR PERCENTUAL DE RECEBIMENTO E REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1 Diante da “Relação de Ocorrências”, a Supervisão de Operação fará a tabulação dos dados, conforme tabela a seguir:



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA

Dias do mês						
	Ocorrência 1	Ocorrência 2	Ocorrência 3	Ocorrência 4	Ocorrência 5	Ocorrência 6
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
	Ocorrência 1	Ocorrência 2	Ocorrência 3	Ocorrência 4	Ocorrência 5	Ocorrência 6
Tolerância (-)	38	8	0	20	0	0,5
Excesso (=)						
Peso (x)	0,6	0,6	0,6	1	5	0,6
Fator de aceitação parcial (=)						
FATOR DE ACEITAÇÃO						

- 5.2 Após a tabulação das ocorrências e sua soma, será obtido um Fator de Aceitação que permite identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual;

Percentual de avaliação dos serviços		
FAIXA 1	0	100%
FAIXA 2	01 – 25	95%
FAIXA 3	26 – 50	85%
FAIXA 4	51 – 75	75%
FAIXA 5	76 – 100	50%

- 5.3 A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das cinco faixas, conforme fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima;

6. INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DESTA TABELA

- 6.1 As ocorrências diárias observadas pela Supervisão de Operação serão inseridas na tabela acima;
- 6.2 Todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL por tipo de infração correspondendo a cada uma das 5 (cinco) colunas;
- 6.3 Do valor totalizado de cada coluna será deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA admitida (por coluna), obtendo-se o EXCESSO DE OCORRÊNCIA, por tipo de ocorrência;
- 6.4 Cada valor de excesso de ocorrências será multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna, obtendo-se o FATOR DE ACEITAÇÃO PARCIAL por tipo de ocorrência;
- 6.5 Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO;
- 6.6 Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);
- 6.7 Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da Contratada registrar suas razões;