PREFEITURA DE
SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
Coordenadoria de Atendimento Presencial
Rua Líbero Badaró, nº 425, 34º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000
Telefone: 2075-7281

Termo de Referência

PROCESSO Nº 6023.2026/0000925-5

1. DO OBJETO

1.1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de gestão de atendimento, atendimento ao público e suporte em tecnologia da informação e comunicação, abrangendo disponibilização de mão de obra qualificada, gestão operacional e suporte à execução das atividades presenciais de atendimento ao cidadão e de TIC, conforme condições e exigência estabelecidas neste instrumento.

A contratação compreenderá a atuação nas 33 (trinta e três) unidades fixas do Programa Descomplica SP, distribuídas no Município de São Paulo, visando assegurar a continuidade, padronização, eficiência e qualidade dos serviços públicos prestados à população.

A contratação será executada sob o regime de prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da legislação aplicável.

Os postos poderão possuir natureza fixa, compartilhada, itinerante ou proporcional, conforme necessidade operacional das unidades do Programa Descomplica SP, desde que assegurada a continuidade da prestação dos serviços, os níveis mínimos de atendimento e a cobertura integral do funcionamento das unidades.

Os postos de trabalho serão, em regra, de natureza fixa, observados os quantitativos e a unidade de alocação definidos no item 1.3 deste Termo de Referência. A atuação compartilhada ou itinerante será admitida exclusivamente para os postos cuja natureza esteja expressamente definida neste instrumento ou em seus anexos, observadas as condições específicas de execução de cada função e assegurada a cobertura operacional contratualmente exigida.

A atuação remota somente será admitida para as atividades em que essa modalidade esteja expressamente prevista, não substituindo a presença física exigida para os postos de atendimento presencial ou para as demais funções que demandem atuação presencial.

1.2. ESCOPO GERAL DOS SERVIÇOS

O objeto é composto pelos seguintes grupos de serviços, destinados, conforme indicado nos Anexos deste Termo de Referência (TR), a 33 (trinta e três) unidades físicas do programa DescomplicaSP, como também a sede da SMIT.

Item	Grupo de Serviços
1	Serviços de Atendimento ao Público
1.1.	Atendimento ao Público
1.2.	Assistente de Supervisão
1.3.	Supervisão
2.	Tecnologia da Informação
2.1.	Suporte Técnico e Service Desk
2.2.	Supervisão Técnica de TIC

1.3. *QUANTITATIVO

LOTE 1 – REGIÃO NORTE					
Unidade	**Postos de Supervisão**	**Postos de Assistentes de Supervisão**	**Postos de Atendimento ao Público**	**Suporte Técnico e Service Desk**	**Supervisão Técnica de TIC**
Casa Verde	1	2	10	1	1
Freguesia do Ó/Brasilândia	1	2	15	1	
Jaçanã/Tremembé	1	2	19	1	
Santana/Tucuruvi	1	2	15	1	
Vila Maria/Vila Guilherme	1	2	12	1	
TOTAL	**5**	**10**	**71**	**5**	**1**

LOTE 2 – REGIÃO LESTE					
Unidade	**Postos de Supervisão**	**Postos de Assistentes de Supervisão**	**Quantidade de Postos de Atendimento**	**Suporte Técnico e Service Desk**	**Supervisão Técnica de TIC**
Aricanduva	1	2	12	1	1
Cidade Tiradentes	1	2	21	1	
Ermelino Matarazzo	1	2	12	1	
Guaianases	1	2	12	1	
Itaim Paulista	1	2	17	1	
Itaquera	1	2	12	1	
Penha	1	2	16	1	
São Miguel Paulista	1	2	25	1	
São Mateus	1	2	23	1	
Sapopemba	1	2	14	1	
Vila Prudente	1	2	12	1	
TOTAL	**11**	**22**	**176**	**11**	**1**

LOTE 3 – REGIÃO SUL					
Unidade	**Postos de Supervisão**	**Postos de Assistentes de Supervisão**	**Quantidade de Postos de Atendimento ao Público**	**Suporte Técnico e Service Desk**	**Supervisão Técnica de TIC**
Campo Limpo	1	2	18	1	1
Capela do Socorro	1	2	17	1	
Cidade Ademar	1	2	15	1	
Ipiranga	1	2	19	1	
Jabaquara	1	2	17	1	
M’Boi Mirim	1	2	14	1	
Parelheiros	1	2	14	1	

Santo Amaro	1	2	15	1	
Vila Mariana	1	2	9	1	
TOTAL	**9**	**18**	**138**	**9**	**1**

LOTE 4 – REGIÃO OESTE/CENTRO					
Unidade	**Postos de Supervisão**	**Postos de Assistentes de Supervisão**	**Quantidade de Postos de Atendimento ao Público**	**Suporte Técnico e Service Desk**	**Supervisão Técnica de TIC**
Butantã	1	2	17	1	1
Lapa	1	2	15	1	
Mooca	1	2	14	1	
Perus	1	2	10	1	
Pirituba/Jaraguá	1	2	12	1	
Pinheiros	1	2	12	1	
Sé	1	2	10	1	
**Descomplica 24 Horas Diurno Escala: 12x36	1	1	8	1	
***Descomplica 24 Horas Noturno Escala 12x36	1	1	3		
Sede SMIT	0	0	0	1**	
TOTAL	**09**	**16**	**101**	**9**	**1**
TOTAL DOS 4 LOTES	**34**	**66**	**486**	**34**	**4**

*Os quantitativos indicados correspondem aos postos previstos para a execução dos serviços em cada unidade e deverão ser observados conforme os períodos de funcionamento e as condições de cobertura definidos neste Termo de Referência. Nos casos de postos compartilhados ou itinerantes, sua forma de atuação deverá estar expressamente identificada neste instrumento ou em seus anexos, com definição das condições de disponibilidade e cobertura aplicáveis.

**Para as unidades com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas, será adotada a escala 12x36 horas, conforme referência constante do Caderno de Estudos Técnicos – CadTerc, Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção - Anexo Demonstrativo (161836711), que estabelece, para o posto de recepcionista com funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas diárias, de segunda-feira a domingo, a utilização da escala 12x36 horas.

O documento de referência mencionado neste item será disponibilizado juntamente com os documentos do certame, para consulta dos licitantes.

Ressalta-se que a indicação de funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas refere-se ao período de funcionamento e cobertura operacional do posto, não correspondendo à jornada individual do empregado.

Caberá à CONTRATADA dimensionar o quantitativo efetivo de profissionais necessário à cobertura integral dos postos simultaneamente ativos em cada turno, observando a legislação trabalhista vigente, a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável, os intervalos legais, folgas, férias, afastamentos e demais substituições necessárias à continuidade dos serviços.

Para a unidade Descomplica SP 24 Horas, a indicação de 24 (vinte e quatro) horas refere-se exclusivamente ao período de funcionamento e cobertura operacional do posto, não correspondendo à jornada individual do empregado. Os profissionais serão alocados em escala 12x36, compreendida como 12 (doze) horas de trabalho seguidas de 36 (trinta e seis) horas ininterruptas de descanso. Portanto, não se trata de jornada individual de 24 horas, tampouco deve o período de 36 horas da escala ser interpretado como carga horária semanal.

***A disponibilização de 01 (um) profissional de Suporte Técnico e Service Desk na sede da SMIT visa garantir o suporte técnico especializado à gestão central do Programa Descomplica SP, assegurando o atendimento de

incidentes críticos, apoio remoto às unidades, monitoramento da infraestrutura tecnológica, padronização dos procedimentos operacionais e suporte à fiscalização da execução contratual.

1.3.1. Os quantitativos previstos para o período noturno foram dimensionados considerando a redução da demanda de atendimento ao cidadão nesse período, mantendo-se apenas os postos indispensáveis à continuidade operacional da unidade.

1.3.2. Os quantitativos de postos indicados no item 1.3. correspondem à quantidade de postos necessária para a cobertura operacional de cada unidade, devendo os quantitativos previstos para cada período de funcionamento ser disponibilizados simultaneamente, ressalvados, exclusivamente os postos cuja natureza seja expressamente definida como compartilhada, itinerante ou de atuação regional neste Termo de Referência.
Os quantitativos indicados constituem referência mínima de cobertura e não representam mera distribuição estimativa de profissionais, devendo ser observados para fins de execução, fiscalização e medição contratual.
Para a unidade Descomplica SP 24 Horas, os quantitativos de postos dos períodos diurno e noturno são distintos e deverão ser considerados cumulativamente na composição dos quantitativos totais do lote. Cada quantitativo corresponde aos postos que deverão permanecer simultaneamente cobertos no respectivo turno, não representando o número total de empregados necessários ao revezamento da escala 12x36.
Para fins de identificação ocupacional e de referência para a composição dos custos da mão de obra, os perfis profissionais previstos neste item terão sua classificação ocupacional e as referências trabalhistas correspondentes identificadas no Anexo X – Perfis Profissionais e no quadro de referência ocupacional e trabalhista previsto no item 20.4.1. deste Termo de Referência, observadas as atribuições efetivamente estabelecidas para cada função.

1.4. **UNIDADES**

A contratação compreenderá atendimento às seguintes unidades do Programa Descomplica SP:

PROGRAMA DESCOMPLICA SP		
ENDEREÇOS DAS UNIDADES		
1	Aricanduva	Avenida Aricanduva, 5.777 – Aricanduva, São Paulo – SP, CEP: 03527-000
2	Butantã	Rua Doutor Ulpiano da Costa Manso, 201 – Jardim Peri Peri, São Paulo – SP, CEP: 03178-200
3	Campo Limpo	Avenida Giovanni Gronchi, 7143 – Vila Andrade, São Paulo – SP, CEP: 05724-005
4	Capela do Socorro	Rua Cassiano dos Santos, 499 – Jd. Clipper, São Paulo – SP, CEP: 04827-110
5	Casa Verde	Avenida Ordem e Progresso, 1001 – Jardim das Laranjeiras, São Paulo – SP, CEP: 02518-130
6	Cidade Ademar	Avenida Yervant Kissajikian, 416 – Vila Constância, São Paulo – SP, CEP: 04657-000
7	Cidade Tiradentes	Estrada Iguatemi, 7001 – Guaianases, São Paulo – SP, CEP: 08412-000
8	Ermelino Matarazzo	Rua Boturussu, 1180 – Parque Boturussu, São Paulo – SP, CEP: 03802-010
9	Freguesia do Ó / Brasilândia	Avenida João Marcelino Branco, 95 – Vila dos Andrades, São Paulo – SP, CEP: 02610-000
10	Guaianases	Rua Copenhague, 92 – Guaianases, São Paulo – SP, CEP: 08441-480
11	Ipiranga	Rua Breno Ferraz do Amaral, 425 – Ipiranga, São Paulo – SP, CEP: 04124-020
12	Itaim Paulista	Avenida Marechal Tito, 3012 – São Miguel Paulista, São Paulo – SP, CEP: 08160-495
13	Itaquera	Avenida Itaquera, 6735 – Cidade Líder, São Paulo – SP, CEP: 08285-065
14	Jabaquara	Avenida Eng. Armando de Arruda Pereira, 2314 – Jabaquara, São Paulo – SP, CEP: 04308-001
15	Jaçanã / Tremembé	Avenida Luis Stamatis, 300 – Jaçanã, São Paulo – SP, CEP: 02260-000
16	Lapa	Rua Guaicurus, 1000 – Água Branca, São Paulo – SP, CEP: 05033-001
17	M'Boi Mirim	Avenida Guarapiranga, 1695 – Vila Socorro, São Paulo – SP, CEP: 04762-001
18	Mooca	Rua Hipódromo, 1552 – Mooca, São Paulo – SP, CEP: 03162-020
19	Parelheiros	Estrada Ecoturística de Parelheiros, 5252 – Jardim dos Alamos, São Paulo – SP, CEP: 04883-025
20	Penha	Rua Candapuí, 492 – Vila Marieta, São Paulo – SP, CEP: 03621-000
21	Perus	Rua Ylídio Figueiredo, 285 – Perus, São Paulo – SP, CEP: 05204-020
22	Pinheiros	Avenida Dra. Ruth Cardoso, 7123 – Pinheiros, São Paulo – SP, CEP: 05425-070

23	Pirituba / Jaraguá	Rua Paula Ferreira, 1708 – Vila Pirituba, São Paulo – SP, CEP: 02916-000
24	Santana / Tucuruvi	Avenida Tucuruvi, 808 – Tucuruvi, São Paulo – SP, CEP: 02304-002
25	Santo Amaro	Praça Floriano Peixoto, 54 – Santo Amaro, São Paulo – SP, CEP: 04751-030
26	São Mateus	Avenida Ragueb Chohfi, 1400 – Parque São Lourenço, São Paulo – SP, CEP: 03950-000
27	São Miguel Paulista	Rua Dona Ana Flora Pinheiro de Sousa, 76 – Vila Jacuí, São Paulo – SP, CEP: 08060-150
28	Sapopemba	Rua Luís Juliani, 45 - Jardim Adutora, São Paulo - SP, 03978-270
29	Sé	Rua Álvares Penteado, 49 – Centro Histórico, São Paulo – SP, CEP: 01012-001
30	Vila Maria / Vila Guilherme	Rua General Mendes, 111 – Vila Maria Alta, São Paulo – SP, CEP: 02127-020
31	Vila Mariana	Rua José de Magalhães, 500 – Vila Clementino, São Paulo – SP, CEP: 04026-090
32	Vila Prudente	Avenida do Oratório, 172 – Jardim Independência, São Paulo – SP, CEP: 03221-000
33	24 horas	Rua Quinze de Novembro, 268 – Centro Histórico, São Paulo – SP, CEP: 01013-000
ENDEREÇO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA		
1	Sede SMIT	Rua Líbero Badaró, 425 - 34º andar - Centro Histórico de São Paulo, São Paulo - SP, 01010-001

1.5. VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, desde que demonstrados o interesse da Administração, a vantajosidade da contratação, a disponibilidade orçamentária e a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, observado o limite previsto nos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Considerando que os serviços objeto da contratação possuem natureza contínua e são essenciais para o adequado funcionamento das unidades do Descomplica SP e da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, a vigência poderá ser prorrogada mediante termo aditivo, observados os limites e condições estabelecidos nos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

As prorrogações ficarão condicionadas à avaliação satisfatória da execução contratual, ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no contrato e à comprovação de que os preços permanecem vantajosos para a Administração.

Eventual prorrogação deverá ser formalizada antes do término da vigência contratual, mediante justificativa da autoridade competente e observância dos requisitos legais aplicáveis.

1.6. DEFINIÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO

Para fins deste Termo de Referência, considera-se Posto de Trabalho a disponibilização de profissional devidamente qualificado para execução contínua das atividades contratadas, observada a jornada, escala, categoria profissional e cobertura operacional definidas pela CONTRATANTE.

Jornada de Trabalho para o Descomplica 24 Horas: Para as unidades com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas, será adotada a escala 12x36 horas, de modo a assegurar a cobertura ininterrupta dos postos durante todos os dias da semana. A indicação de funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas refere-se ao período de funcionamento/cobertura do posto, não correspondendo à jornada individual do empregado.

O quantitativo de profissionais deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir a cobertura integral dos postos simultaneamente ativos em cada turno, sem prejuízo do cumprimento dos intervalos intrajornada, descansos, folgas, férias, afastamentos e demais direitos trabalhistas.

A fruição dos intervalos intrajornada pelos profissionais não poderá resultar na redução da quantidade de postos que deverão permanecer cobertos, devendo a CONTRATADA dimensionar e organizar suas equipes de forma a assegurar a continuidade da cobertura operacional.

Para os postos submetidos à escala 12x36 que demandem cobertura diária no respectivo turno, a CONTRATADA deverá considerar, como base de revezamento, 02 (dois) empregados por posto de 12 (doze) horas. Esse quantitativo constitui a base mínima para o revezamento e não dispensa o dimensionamento adicional necessário à cobertura dos intervalos intrajornada, férias, afastamentos, faltas e demais substituições, de modo a manter integralmente cobertos os postos previstos neste Termo de Referência.

1.7. **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

PROGRAMA DESCOMPLICA SP		
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES		
1	Aricanduva	DE SEGUNDA-FEIRA A SEXTA-FEIRA DAS 08h00 ÀS 17h00
2	Butantã	
3	Campo Limpo	
4	Capela do Socorro	
5	Casa Verde	
6	Cidade Ademar	
7	Cidade Tiradentes	
8	Ermelino Matarazzo	
9	Freguesia do Ó / Brasilândia	
10	Guaianases	
11	Ipiranga	
12	Itaim Paulista	
13	Itaquera	
14	Jabaquara	
15	Jaçanã / Tremembé	
16	Lapa	
17	M'Boi Mirim	
18	Mooca	
19	Parelheiros	
20	Penha	
21	Perus	
22	Pinheiros	
23	Pirituba / Jaraguá	
24	Santana / Tucuruvi	
25	Santo Amaro	
26	São Mateus	
27	São Miguel Paulista	
28	Sapopemba	
29	Sé	
30	Vila Maria / Vila Guilherme	
31	Vila Mariana	
32	Vila Prudente	
33	24 horas	ATENDIMENTO 24 HORAS (DAS 00h ÀS 23h59)
ENDEREÇO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA		
1	Sede SMIT	DAS 08h00 ÀS 17h00

As unidades do Programa Descomplica SP observarão os dias e horários de funcionamento definidos pela CONTRATANTE, conforme suas características operacionais, devendo a CONTRATADA organizar as equipes e escalas de trabalho de acordo com as orientações da Administração.

I – Unidades convencionais: funcionamento, em regra, de segunda-feira a sexta-feira, das 08h00 às 17h00, não havendo expediente aos sábados, domingos e feriados;

II – Unidade Descomplica SP 24 Horas: funcionamento regular em regime ininterrupto, ressalvados os feriados, nos quais não haverá funcionamento da unidade;

III – em casos de emenda de feriado, a unidade Descomplica SP 24 Horas poderá permanecer em funcionamento, enquanto as demais unidades permanecerão sem expediente, conforme definição da CONTRATANTE;

IV – eventuais alterações dos dias ou horários de funcionamento, inclusive em razão de feriados, emendas de feriados, pontos facultativos, eventos especiais ou outras situações excepcionais, deverão ser observadas pela CONTRATADA conforme comunicação e orientação da CONTRATANTE;

V – recomenda-se que a CONTRATADA consulte previamente a CONTRATANTE quanto ao calendário de funcionamento das unidades, especialmente em períodos que envolvam feriados, emendas, pontos facultativos ou situações excepcionais.

Situação	**Unidades convencionais**	**Descomplica SP 24 Horas**
Segunda a sexta-feira	08h00 às 17h00	Funcionamento regular
Sábado e domingo	Sem expediente	Funcionamento regular
Feriado	**Sem expediente**	**Sem funcionamento**
Emenda de feriado	**Sem expediente**	**Poderá funcionar, conforme definição da CONTRATANTE**
Eventos/alterações excepcionais	Conforme orientação da CONTRATANTE	Conforme orientação da CONTRATANTE

1.8. **JORNADA DE TRABALHO DOS SUPERVISORES, ASSISTENTES DE SUPERVISÃO E TÉCNICO DE TIC**

Para as unidades com funcionamento das 08h00 às 17h00, os profissionais ocupantes dos cargos de Supervisão e Assistente de Supervisão deverão cumprir jornada das 07h45 às 17h33, correspondente a 8h48 de trabalho

efetivo, acrescida de 1h00 de intervalo intrajornada.

I – o início da jornada às 07h45 deverá assegurar a presença dos profissionais antes da abertura da unidade, para a realização dos procedimentos necessários à preparação e abertura do atendimento;
II – o término da jornada às 17h33 deverá assegurar a permanência dos profissionais após o encerramento do atendimento ao público, para a realização dos procedimentos de fechamento da unidade e demais atividades operacionais pertinentes.
III – o intervalo intrajornada de 1h00 deverá ser organizado de forma escalonada, quando necessário, de modo a não comprometer a continuidade da supervisão e da operação da unidade durante seu horário de funcionamento.

IV – Os profissionais alocados nos postos de Suporte Técnico e Service Desk deverão cumprir jornada das 07h45 às 17h33, correspondente a 8h48 de trabalho efetivo, acrescida de 1h00 de intervalo intrajornada, observada a jornada contratual aplicável, a legislação trabalhista vigente e a Convenção Coletiva de Trabalho pertinente.

V – A janela regular de atendimento de TIC compreenderá o período das 07h45 às 17h33, nos dias úteis em que houver expediente contratual, e servirá de referência para a prestação de suporte técnico presencial e remoto, o tratamento e acompanhamento de chamados, os escalonamentos e as demais atividades relacionadas à sustentação da infraestrutura tecnológica das unidades do Programa Descomplica SP.

VI – A CONTRATADA deverá organizar os intervalos intrajornada e as atividades da equipe técnica de modo a assegurar o adequado tratamento e acompanhamento dos chamados durante a janela regular de atendimento, observadas as jornadas individuais e as condições contratuais.

VII – Os canais oficiais de registro de chamados deverão permitir o recebimento das solicitações também fora da janela regular de atendimento. A contagem dos prazos previstos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) observará as disposições do item 5.5 deste Termo de Referência e do Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS).

Para os postos de Suporte Técnico e Service Desk, o atendimento regular ocorrerá durante a janela de atendimento de TIC definida contratualmente, observada a jornada de trabalho aplicável, os intervalos legais e as demais disposições deste Termo de Referência. A janela regular de atendimento deverá ser expressamente definida e servirá de referência para a contagem dos prazos previstos no Acordo de Nível de Serviço (ANS).

1.9. JORNADA DE TRABALHO DOS ATENDENTES

Para as unidades com funcionamento das 08h00 às 17h00, os profissionais ocupantes dos postos de Atendimento ao Público deverão cumprir jornada de forma a assegurar a cobertura operacional da unidade, considerando-se como período de atuação compreendido entre as 07h45 e as 17h15.

I – os profissionais deverão estar disponíveis na unidade a partir das 07h45, para realização dos procedimentos preparatórios necessários ao início dos atendimentos;
II – os profissionais deverão permanecer na unidade até as 17h15, para conclusão dos atendimentos em curso e realização dos procedimentos operacionais decorrentes do encerramento do atendimento ao público;
III – a CONTRATADA deverá organizar as escalas e os intervalos intrajornada de forma escalonada, de modo a assegurar a cobertura integral dos postos durante o horário de funcionamento da unidade, das 08h00 às 17h00, sem interrupção do atendimento ao cidadão.

1.10. JORNADA DE TRABALHO DOS SUPERVISORES DE TIC

Os Supervisores Técnicos de TIC exercerão suas atividades de forma compartilhada entre as unidades vinculadas ao respectivo lote, observada a jornada contratual aplicável e a janela regular de atendimento de TIC, compreendida entre 07h45 e 17h33, nos dias úteis em que houver expediente contratual.

I – Durante a janela regular de atendimento, os Supervisores Técnicos de TIC deverão estar disponíveis para acompanhamento das atividades técnicas, supervisão de chamados críticos, orientação das equipes, escalonamentos e tratamento de ocorrências que possam comprometer a continuidade dos serviços.

II – Considerando a atuação compartilhada entre as unidades do lote, a CONTRATADA deverá organizar a programação de atividades, a escala de trabalho e os deslocamentos dos Supervisores Técnicos de TIC de forma compatível com as necessidades operacionais das unidades e com as atribuições previstas neste Termo de Referência.

III – Poderão ser programadas atividades técnicas fora da janela regular, tais como implantações, atualizações, manutenções, configurações e testes que exijam planejamento específico ou execução em período distinto do atendimento ordinário, desde que previamente alinhadas com a CONTRATANTE e com a unidade envolvida.

IV – A realização de atividades extraordinárias fora da janela regular não caracteriza obrigação de disponibilidade permanente, plantão ou sobreaviso por parte dos Supervisores Técnicos de TIC.

V – Os atendimentos extraordinários fora da janela regular dependerão de solicitação expressa da CONTRATANTE, para situações específicas, excepcionais, previamente planejadas ou devidamente justificadas. As condições de execução e os prazos aplicáveis deverão ser definidos conforme a demanda e as condições contratuais pertinentes.

1.11. JORNADA E ESCALA - UNIDADES DESCOMPLICA SP 24 HORAS

Para as unidades do Programa Descomplica SP com funcionamento ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas, será adotada a escala 12x36 horas, observada a referência constante do Caderno de Estudos Técnicos – CadTerc, Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção – Anexo Demonstrativo (SEI nº 161836711).

O documento de referência mencionado neste item será disponibilizado juntamente com os documentos do certame, para consulta dos licitantes.

I – o funcionamento ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas refere-se exclusivamente ao período de funcionamento da unidade e à necessidade de cobertura operacional dos postos, não correspondendo à jornada individual de qualquer profissional;
II – os profissionais alocados nos postos previstos para atendimento, supervisão e assistência nas unidades 24 Horas deverão ser organizados em escala 12x36, correspondente a 12 (doze) horas consecutivas de trabalho por 36 (trinta e seis) horas ininterruptas de descanso, observado o disposto na legislação trabalhista vigente e na Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;
III – caberá à CONTRATADA dimensionar o quantitativo efetivo de profissionais necessário para assegurar a cobertura integral dos postos simultaneamente previstos em cada turno, inclusive nos períodos diurno e noturno, observados os intervalos intrajornada, folgas, férias, afastamentos, faltas e demais substituições necessárias à continuidade dos serviços;
IV – os quantitativos de postos previstos para os períodos diurno e noturno correspondem à necessidade mínima de cobertura operacional de cada turno, devendo a CONTRATADA assegurar a presença dos profissionais em quantidade suficiente para o cumprimento integral dessa cobertura;
V – os quantitativos previstos para o período noturno foram dimensionados considerando a redução da demanda de atendimento ao cidadão nesse período, mantendo-se os postos considerados indispensáveis à continuidade operacional da unidade;
VI – a escala de trabalho deverá ser elaborada pela CONTRATADA e submetida à fiscalização da CONTRATANTE, de modo a assegurar a continuidade ininterrupta da operação, sem prejuízo do cumprimento dos intervalos e demais direitos trabalhistas aplicáveis;
VII – o período de 36 (trinta e seis) horas de descanso decorrente da escala 12x36 não será considerado como carga horária semanal ou como período de prestação de serviços.
VIII – os turnos de trabalho da escala 12x36 serão definidos de forma a assegurar a cobertura integral das 24 (vinte e quatro) horas de funcionamento da unidade, sendo vedada qualquer lacuna entre o encerramento de um turno e o início do turno subsequente.
IX – Na elaboração da proposta, a CONTRATADA deverá considerar os custos decorrentes da escala 12x36 e dos turnos efetivamente executados, incluindo os encargos e as parcelas trabalhistas exigíveis conforme a legislação vigente e a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável, tais como adicional noturno, hora noturna reduzida, intervalos intrajornada e demais repercussões pertinentes, quando cabíveis.

Os horários e períodos estabelecidos neste Termo de Referência correspondem aos períodos mínimos de disponibilidade e cobertura operacional exigidos para cada posto ou unidade, conforme sua respectiva natureza e escala. Nos casos de postos fixos, a permanência deverá ocorrer na unidade de alocação durante o período definido. Nos casos de postos compartilhados ou itinerantes, a CONTRATADA deverá organizar previamente as escalas e deslocamentos, assegurando o atendimento das unidades e a cobertura dos postos durante os períodos em que forem exigidos,

1.12. DA ATUAÇÃO EM AÇÕES E EVENTOS ESPECIAIS

A CONTRATANTE poderá solicitar, de forma eventual, a participação dos profissionais contratados em ações e eventos especiais do Programa Descomplica SP, inclusive nas atividades do Descomplica Móvel realizadas aos sábados, domingos e feriados, conforme a necessidade operacional da Administração. Tais atividades possuem caráter esporádico e não constituem funcionamento ordinário das unidades fixas.

I – A CONTRATADA deverá dimensionar e organizar os recursos humanos necessários à realização das ações e eventos, incluindo a elaboração das escalas, os remanejamentos de profissionais, as folgas e, quando legalmente admissíveis, as compensações de jornada, observadas a legislação trabalhista vigente, a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

II – A participação dos profissionais em ações e eventos externos deverá observar a programação previamente comunicada pela CONTRATANTE, sempre que possível com indicação da data, do local, do período e da estimativa da necessidade de atendimento.

III – Quando houver funcionamento simultâneo das unidades fixas e realização de eventos externos, a CONTRATADA deverá assegurar a manutenção da cobertura mínima exigida em cada unidade, sendo vedada a redução dos quantitativos de postos cuja cobertura seja obrigatória durante os respectivos períodos de funcionamento.

IV – A CONTRATADA será responsável pela organização e recomposição das equipes necessárias ao atendimento das demandas eventuais, de modo a garantir a continuidade dos serviços nas unidades fixas e a adequada execução das atividades externas.

V – Os recursos necessários à realização das ações e eventos especiais deverão ser considerados pela CONTRATADA em sua proposta e na composição dos custos contratuais, não cabendo pagamento adicional pela CONTRATANTE em razão exclusiva da organização operacional adotada pela CONTRATADA, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas no instrumento contratual.

VI – A organização das jornadas, escalas, descansos, folgas e eventuais compensações deverá respeitar integralmente a legislação trabalhista, a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável e os direitos dos profissionais, não podendo a realização de ações e eventos comprometer os períodos de descanso legalmente assegurados ou justificar o descumprimento de obrigações trabalhistas.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de reestruturação operacional dos serviços contínuos vinculados ao Programa Descomplica SP, considerando as fragilidades identificadas no modelo atualmente adotado, caracterizado pela fragmentação contratual, descentralização operacional, ausência de padronização e limitações nos mecanismos de governança, fiscalização e controle operacional.

O Programa Descomplica SP constitui política pública municipal voltada à centralização e integração da prestação de serviços públicos, estruturando-se mediante modelo híbrido de atendimento presencial e digital, com elevado fluxo diário de cidadãos e atuação conjunta de diversos órgãos municipais e parceiros institucionais.

Atualmente, verifica-se coexistência de múltiplos contratos, diferentes modelos operacionais e arranjos descentralizados de execução, circunstâncias que dificultam a uniformização dos serviços, ampliam a complexidade fiscalizatória e reduzem a previsibilidade operacional.

Além disso, as unidades demandam suporte contínuo para execução das atividades de recepção, orientação ao público, organização de filas, atendimento digital assistido, apoio administrativo e suporte operacional às rotinas internas, sendo indispensável a manutenção de estrutura operacional padronizada e adequadamente supervisionada.

Nesse contexto, a contratação busca:

I – promover maior padronização operacional entre as unidades;

II – fortalecer a governança e a fiscalização contratual;

III – ampliar a continuidade e estabilidade dos serviços;

IV – melhorar a qualidade do atendimento prestado ao cidadão;

V – racionalizar a gestão operacional e administrativa;

VI – assegurar maior previsibilidade na execução dos serviços;

VII – fortalecer os mecanismos de supervisão técnica e acompanhamento operacional;

VIII – garantir suporte adequado às atividades presenciais e digitais de atendimento ao cidadão.

2.2. JUSTIFICATIVA PARA LIMITAÇÃO DE ADJUDICAÇÃO POR LOTE

A presente contratação foi estruturada em lotes regionais, considerando a distribuição geográfica das unidades de atendimento abrangidas pelo objeto, com o objetivo de otimizar a gestão operacional dos serviços, reduzir tempos de deslocamento e assegurar maior eficiência no atendimento às demandas da CONTRATANTE.

A divisão regional possibilita que a empresa contratada mantenha estrutura operacional, supervisão e equipes de apoio mais próximas das unidades sob sua responsabilidade, favorecendo a rápida mobilização de profissionais para cobertura de ausências, substituições emergenciais, reforço operacional, treinamentos presenciais, fiscalizações e demais demandas extraordinárias eventualmente requisitadas pela Administração.

Adicionalmente, o estabelecimento do limite máximo de adjudicação de 1 (um) lote por licitante visa evitar a concentração excessiva da execução contratual em um único fornecedor, reduzindo riscos operacionais associados à eventual indisponibilidade de recursos humanos, dificuldades logísticas ou descumprimentos contratuais que possam comprometer simultaneamente diversas regiões de atendimento.

A medida também contribui para a continuidade dos serviços, amplia a capacidade de resposta às solicitações da CONTRATANTE e favorece o acompanhamento contratual, permitindo maior controle operacional e melhor gestão dos resultados esperados.

Dessa forma, a divisão em lotes regionais e a limitação de adjudicação mostram-se compatíveis com os princípios da eficiência, da continuidade do serviço público, da razoabilidade e do interesse público, atendendo às necessidades específicas da presente contratação.

Os lotes regionais mencionados neste item possuem sua composição detalhada na tabela constante do item 1.3 deste Termo de Referência.

2.3. JUSTIFICATIVA DA TERCEIRAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de garantir a continuidade, eficiência, padronização e qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão, supervisão operacional, suporte tecnológico e demais atividades de apoio necessárias ao funcionamento das unidades do Programa Descomplica SP.

As atividades objeto desta contratação possuem natureza operacional, acessória e complementar às competências institucionais da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, não se confundindo com as atribuições típicas dos cargos efetivos da Administração Pública, sendo passíveis de execução indireta mediante contratação especializada.

A terceirização mostra-se necessária em razão da elevada capilaridade do Programa Descomplica SP, atualmente composto por diversas unidades distribuídas pelo Município de São Paulo, com demandas distintas de atendimento, horários de funcionamento específicos e necessidade permanente de reposição, supervisão, capacitação e gestão de equipes multidisciplinares.

A execução indireta dos serviços permite à Administração concentrar seus esforços nas atividades de planejamento, coordenação, fiscalização, formulação de políticas públicas e gestão estratégica do Programa,

transferindo à contratada a responsabilidade pela seleção, contratação, treinamento, supervisão operacional, substituição de profissionais e demais rotinas relacionadas à gestão da mão de obra necessária à execução dos serviços.

Adicionalmente, a contratação integrada proporciona maior padronização dos procedimentos operacionais, otimização da gestão contratual, racionalização administrativa, redução da fragmentação contratual atualmente existente e ampliação da capacidade de controle dos níveis de serviço, contribuindo para a melhoria da experiência do cidadão e para a eficiência da prestação dos serviços públicos ofertados nas unidades do Programa Descomplica SP.

Dessa forma, conclui-se que a terceirização dos serviços apresenta-se como a alternativa mais vantajosa para a Administração, por possibilitar maior eficiência operacional, flexibilidade na gestão dos recursos humanos, continuidade dos serviços e melhor relação entre custo e benefício para o interesse público.

2.4. JUSTIFICATIVA DOS POSTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC

A inclusão de postos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC na presente contratação decorre da necessidade de assegurar o pleno funcionamento da infraestrutura tecnológica utilizada nas unidades do Programa Descomplica SP e na sede da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT.

As unidades do Programa Descomplica SP possuem elevada dependência de recursos tecnológicos para execução de suas atividades, incluindo estações de trabalho, equipamentos de autoatendimento, redes de comunicação, sistemas corporativos, periféricos, plataformas digitais de atendimento ao cidadão e demais recursos necessários à prestação dos serviços públicos.

A indisponibilidade ou o funcionamento inadequado desses recursos pode ocasionar interrupções nos atendimentos, aumento do tempo de espera dos cidadãos, redução da produtividade das equipes e prejuízos à continuidade dos serviços prestados pela Administração Municipal.

Nesse contexto, os postos de TIC atuarão de forma preventiva e corretiva, prestando suporte técnico aos usuários, realizando diagnósticos, acompanhando incidentes, apoiando a operação dos equipamentos tecnológicos e contribuindo para a manutenção dos níveis adequados de disponibilidade dos serviços digitais e presenciais ofertados pelo Programa.

Adicionalmente, prevê-se a disponibilização de posto técnico dedicado à sede da SMIT, visando apoiar as atividades administrativas, operacionais e tecnológicas relacionadas à coordenação, monitoramento e gestão do Programa Descomplica SP, bem como demais demandas institucionais relacionadas ao ambiente tecnológico da Secretaria.

A contratação dos postos de TIC mostra-se mais vantajosa do que a ampliação de estruturas próprias da Administração, permitindo maior flexibilidade operacional, disponibilidade de profissionais especializados, atualização contínua de conhecimentos técnicos e atendimento célere às demandas tecnológicas, contribuindo para a eficiência, continuidade e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão.

2.5. JUSTIFICATIVA DO MODELO OPERACIONAL

O modelo operacional proposto foi desenvolvido com o objetivo de garantir a continuidade, padronização, eficiência e qualidade dos serviços prestados nas unidades do Programa Descomplica SP, considerando suas características de atendimento ao público, elevada circulação de usuários, diversidade de serviços ofertados e necessidade de integração entre diferentes atividades de suporte à operação.

A solução adotada contempla a disponibilização de postos de trabalho especializados, organizados de forma a assegurar cobertura permanente das atividades essenciais ao funcionamento das unidades, incluindo atendimento ao cidadão, supervisão operacional, suporte tecnológico e demais serviços de apoio necessários à execução das atividades do Programa.

A adoção de um modelo integrado de prestação de serviços busca reduzir a fragmentação contratual atualmente existente, simplificar a gestão administrativa, ampliar a capacidade de fiscalização da Administração e promover maior uniformidade nos padrões de atendimento e operação entre as unidades.

O dimensionamento dos postos de trabalho foi realizado com base em critérios técnicos, considerando o histórico de funcionamento das unidades, volume de atendimentos, fluxo de usuários, horários de operação, características físicas dos ambientes, demandas operacionais específicas e necessidades efetivamente observadas pela Administração ao longo da execução dos contratos vigentes.

O modelo também foi estruturado para permitir flexibilidade operacional, possibilitando ajustes de escala, substituições, remanejamentos e cobertura de demandas extraordinárias, sem comprometer a continuidade dos serviços e observando os limites estabelecidos na legislação trabalhista e nas convenções coletivas aplicáveis.

Adicionalmente, a previsão de supervisão operacional e de mecanismos de monitoramento de desempenho permite maior controle sobre a execução contratual, favorecendo a adoção de indicadores, níveis de serviço e procedimentos padronizados de acompanhamento, contribuindo para a melhoria contínua da prestação dos serviços.

Dessa forma, conclui-se que o modelo operacional proposto representa a alternativa mais adequada para atender às necessidades do Programa Descomplica SP, proporcionando ganhos de eficiência, governança, controle, padronização e qualidade na prestação dos serviços públicos disponibilizados aos cidadãos.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada na prestação continuada de serviços de gestão de atendimento, atendimento ao público e suporte em tecnologia da informação e comunicação, abrangendo disponibilização de mão de obra qualificada, gestão operacional e suporte à execução das atividades presenciais de atendimento ao cidadão e de TIC, adequadas à execução das atividades. A solução busca promover maior padronização dos procedimentos de atendimento, fortalecimento da supervisão operacional, melhoria da experiência do cidadão e ampliação da capacidade de gestão e fiscalização dos serviços executados nas unidades.

O modelo proposto contempla atuação integrada das equipes de atendimento, com suporte às atividades presenciais e digitais, orientação aos usuários, organização dos fluxos operacionais, apoio administrativo e atividades presenciais de suporte técnico e helpdesk, ambos com acompanhamento contínuo da execução dos serviços

Além disso, a solução visa reduzir os impactos decorrentes da fragmentação operacional atualmente existente, proporcionando maior continuidade, previsibilidade, uniformidade e eficiência na prestação dos serviços de atendimento ao cidadão.

A contratação deverá contemplar mecanismos de supervisão técnica, cobertura operacional contínua, substituição de profissionais em casos de ausência e padronização dos fluxos operacionais, garantindo adequado suporte às atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Atendimento Presencial – CAP.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. SERVIÇO CONTÍNUO

Os serviços objeto desta contratação caracterizam-se como serviços contínuos, nos termos da legislação vigente, uma vez que sua interrupção pode comprometer a continuidade das atividades administrativas e operacionais das unidades do Programa Descomplica SP, bem como a adequada prestação dos serviços públicos disponibilizados aos cidadãos.

A natureza contínua dos serviços decorre da necessidade permanente de suporte às atividades de atendimento ao público, supervisão operacional, suporte tecnológico e demais atividades indispensáveis ao funcionamento das unidades abrangidas pela contratação.

4.2. DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

A presente contratação caracteriza-se como prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do art. 6º da Lei Federal nº 14.133/2021.

Os profissionais alocados para execução contratual deverão permanecer à disposição da CONTRATANTE durante os períodos definidos para cobertura dos postos de trabalho, observadas as escalas operacionais, os quantitativos previstos e as condições estabelecidas neste Termo de Referência, sendo vedada sua utilização simultânea em outros contratos durante o período de alocação aos postos contratados.

4.3. MODALIDADE DE LICITAÇÃO

A seleção da CONTRATADA será realizada por meio de Pregão, em sua forma eletrônica, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

A adoção da modalidade Pregão justifica-se pela natureza comum dos serviços contratados, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio das especificações constantes neste Termo de Referência.

4.4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento adotado será o de menor preço por lote, observadas todas as exigências técnicas, operacionais, econômicas e de habilitação previstas no instrumento convocatório.

A divisão em lotes visa promover maior eficiência operacional, facilitar a gestão contratual, ampliar a competitividade do certame e assegurar adequada execução dos serviços nas diferentes regiões abrangidas pelo Programa Descomplica SP.

4.5. ADJUDICAÇÃO

A adjudicação do objeto ocorrerá por lote, observadas as condições estabelecidas no edital e seus anexos.

Com vistas à mitigação dos riscos de concentração contratual, à ampliação da competitividade e à continuidade operacional dos serviços, fica estabelecido que cada licitante será adjudicatária de apenas 1 (um) lote, conforme justificativas constantes do Estudo Técnico Preliminar, observada a ordem de classificação e o procedimento definido no Edital.

A medida busca assegurar maior diversificação de fornecedores, fortalecer a continuidade operacional dos serviços e reduzir impactos decorrentes de eventual inexecução contratual.

A aplicação da limitação de adjudicação observará procedimento objetivo estabelecido no Edital, inclusive quanto à ordem de prioridade dos lotes, à escolha do lote a ser adjudicado à licitante classificada em primeiro lugar em

mais de um lote e ao tratamento dos lotes remanescentes, assegurados a isonomia, o julgamento objetivo e a observância da ordem de classificação.

A limitação estabelecida neste item restringe-se à adjudicação final do objeto, não impedindo, por si só, a apresentação de propostas pela mesma licitante para mais de um lote. A aplicação da regra observará os critérios objetivos definidos no Edital, inclusive quanto ao procedimento a ser adotado quando uma mesma licitante obtiver a melhor classificação em mais de um lote, preservadas a ordem de classificação, a isonomia entre os participantes e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá observar os seguintes requisitos mínimos:

REQUISITOS OPERACIONAIS

A CONTRATADA deverá observar, durante toda a execução contratual, os seguintes requisitos operacionais mínimos:

I – assegurar a disponibilidade e a cobertura integral das equipes e dos postos de trabalho durante os respectivos horários de funcionamento e escalas estabelecidos neste Termo de Referência;

II – realizar a substituição de profissionais ausentes, afastados ou impedidos de exercer suas funções no prazo máximo de 02 (duas) horas, contado a partir da constatação da ausência pela fiscalização ou do conhecimento da ocorrência pela CONTRATADA, de modo a assegurar a continuidade e a adequada cobertura dos serviços, ressalvadas as situações devidamente justificadas e comprovadamente não atribuíveis à CONTRATADA;

III – manter reserva técnica operacional suficiente para possibilitar a reposição de profissionais e a continuidade da execução dos serviços;

IV – disponibilizar profissionais em quantidade e com qualificação compatíveis com os requisitos estabelecidos para cada posto de trabalho e com as necessidades operacionais de cada unidade;

V – assegurar no mínimo 2 (dois) profissionais de Atendimento ao Público capacitados em Libras por unidade, incluídos nos quantitativos existente, e pelo menos 1 (um) disponível durante todo o horário de funcionamento;

VI – assegurar, em cada unidade, a presença de, no mínimo, 01 (um) profissional integrante da equipe alocada na respectiva unidade, devidamente capacitado e certificado em Brigada de Incêndio e em Primeiros Socorros, quando exigido neste Termo de Referência;

VII – assegurar que os profissionais alocados na execução dos serviços utilizem uniforme e crachá de identificação, conforme as especificações e condições estabelecidas pela CONTRATANTE;

VIII – observar integralmente os procedimentos operacionais, fluxos de trabalho, normas, manuais, protocolos e orientações formalmente estabelecidos pela CONTRATANTE;

IX – atender às determinações formais da supervisão e da fiscalização contratual relacionadas à execução dos serviços, observado o prazo estabelecido para cada solicitação;

X – promover, mediante solicitação formal e motivada da CONTRATANTE, a substituição de profissionais que não atendam aos requisitos de qualificação, desempenho ou adequação funcional estabelecidos contratualmente, observado o prazo definido neste Termo de Referência;

XI – manter a estabilidade da equipe necessária à adequada execução dos serviços, evitando substituições indiscriminadas de profissionais, ressalvadas as hipóteses devidamente justificadas ou determinadas pela CONTRATANTE;

XII – assegurar o cumprimento dos níveis de serviço e dos tempos de resposta estabelecidos para os atendimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC;

XIII – comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer ocorrência que possa comprometer a continuidade, regularidade, qualidade ou segurança da prestação dos serviços;

XIV – manter atualizada a relação dos profissionais alocados na execução contratual, incluindo respectivas funções, unidades de lotação, jornadas e qualificações exigidas;

XV – assegurar atendimento humanizado, acessível, inclusivo e compatível com as diretrizes institucionais do Programa Descomplica SP e da SMIT.

5.0.1. PERFIS PROFISSIONAIS E ATRIBUIÇÕES

5.0.1.1. REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE, INCLUSÃO E ATENDIMENTO EM LIBRAS

A CONTRATADA deverá garantir a plena acessibilidade comunicacional, física, digital e atitudinal aos cidadãos atendidos nas unidades do Programa Descomplica SP, observando a legislação federal, estadual e municipal aplicável.

Os serviços deverão ser executados de forma inclusiva, assegurando tratamento adequado às pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com transtorno do espectro autista e demais públicos prioritários previstos em legislação específica.

A CONTRATADA deverá assegurar atendimento humanizado, acessível e adequado às necessidades específicas

dos usuários, promovendo a inclusão digital e o acesso universal aos serviços públicos.

I – A CONTRATADA deverá manter, em cada unidade abrangida pela contratação, no mínimo 02 (dois) profissionais ocupantes dos postos de Atendimento ao Público devidamente capacitados em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS.

II – Os profissionais capacitados em LIBRAS integrarão os quantitativos de Atendimento ao Público previstos no item 1.3 deste Termo de Referência, não constituindo postos adicionais ou exclusivos para essa finalidade.

III – A CONTRATADA deverá organizar as escalas de trabalho, os intervalos intrajornada, as folgas, as férias e as substituições necessárias para assegurar a disponibilidade de pelo menos 01 (um) profissional capacitado em LIBRAS durante todo o período de funcionamento da respectiva unidade.

IV – Nas unidades com funcionamento em regime de turnos, inclusive na unidade Descomplica SP 24 Horas, a CONTRATADA deverá distribuir os profissionais capacitados entre as escalas aplicáveis, dimensionando a equipe necessária para garantir a disponibilidade do atendimento em LIBRAS durante os respectivos períodos de funcionamento.

V – A CONTRATADA deverá manter atualizada a relação dos profissionais capacitados em LIBRAS alocados em cada unidade e providenciar as substituições necessárias para preservar a quantidade mínima exigida e a continuidade do atendimento acessível.

Atendimento em LIBRAS

A CONTRATADA deverá garantir a plena acessibilidade comunicacional às pessoas surdas ou com deficiência auditiva durante a execução dos serviços de atendimento ao público.

Considerando o elevado fluxo de cidadãos atendidos nas unidades do Programa Descomplica SP e a necessidade de assegurar acessibilidade plena aos serviços públicos ofertados, a exigência visa garantir comunicação adequada, orientação efetiva e acesso às informações por pessoas surdas ou com deficiência auditiva, em conformidade com a Lei Federal nº 10.436/2002, o Decreto Federal nº 5.626/2005 e a legislação municipal aplicável.

A medida busca eliminar barreiras comunicacionais, promover inclusão social e assegurar condições de igualdade no acesso aos serviços públicos disponibilizados pela Administração.

I – Em conformidade com o art. 26 do Decreto Federal nº 5.626/2005, deverá manter, durante toda a vigência contratual, no mínimo 2 (dois) profissionais capacitados em LIBRAS para atuação nos serviços de atendimento ao cidadão;

II – Em atendimento à Lei Municipal nº 18.224/2025, deverá assegurar atendimento e acesso à informação por meio da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS;

III – Os profissionais capacitados deverão possuir comprovação formal da capacitação realizada;

IV – A CONTRATANTE poderá exigir a substituição dos profissionais que não comprovarem a qualificação exigida.

O descumprimento das obrigações previstas neste item poderá ensejar aplicação das sanções contratuais cabíveis.

Requisitos Técnicos da Contratação

A CONTRATADA deverá comprovar capacidade técnico-operacional compatível com a execução dos serviços objeto da contratação.

Para fins de habilitação técnica, poderão ser exigidos:

I – atestado(s) de capacidade técnica compatível(is) com o objeto da contratação;

II – comprovação de experiência na prestação de serviços de atendimento ao cidadão;

III – comprovação de experiência em atendimento digital assistido;

IV – comprovação de experiência na gestão ou execução de serviços prestados simultaneamente em múltiplas unidades operacionais ou localidades distintas, compatíveis com a complexidade e abrangência territorial do objeto.

A exigência decorre da necessidade de gerenciamento simultâneo das unidades integrantes do lote contratado, envolvendo coordenação de equipes, cobertura operacional, padronização de procedimentos, acompanhamento de indicadores de desempenho e resposta a ocorrências em diferentes localidades.

A comprovação deverá observar critérios de proporcionalidade e pertinência com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica compatíveis com a natureza e complexidade dos serviços licitados, vedadas exigências que restrinjam indevidamente a competitividade do certame.

Requisitos da Capacitação

A CONTRATADA deverá promover a capacitação inicial, integração de novos profissionais, educação continuada, reciclagens periódicas e treinamentos complementares necessários à adequada execução dos serviços.

As capacitações deverão abranger, no mínimo:

I – atendimento humanizado;

II – atendimento ao cidadão;

III – inclusão digital;

IV – acessibilidade e atendimento inclusivo;

V – atendimento prioritário;

VI – utilização dos sistemas corporativos;

VII – protocolos operacionais do Programa Descomplica SP;

VIII – segurança da informação;

IX – ética, integridade e conduta profissional;

X – procedimentos básicos de prevenção e resposta a emergências, para os profissionais que exerçam funções de supervisão.

A exigência de, no mínimo, 02 (dois) profissionais capacitados em LIBRAS por unidade não constitui criação de postos adicionais ou exclusivos para essa finalidade, devendo os profissionais integrar os quantitativos de Atendimento ao Público previstos no item 1.3. A CONTRATADA deverá manter a relação atualizada dos profissionais capacitados em cada unidade, apresentar os respectivos comprovantes de capacitação quando solicitada e organizar as escalas e substituições de modo a assegurar a disponibilidade do atendimento durante todo o período de funcionamento, observadas as normas legais aplicáveis.

A substituição de profissional solicitada formalmente pela CONTRATANTE por inadequação de qualificação, desempenho ou adequação funcional deverá ser realizada pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da solicitação fundamentada. Quando a permanência do profissional representar risco à segurança, à continuidade dos serviços ou ao atendimento adequado ao cidadão, a CONTRATANTE poderá exigir seu afastamento imediato das atividades, cabendo à CONTRATADA assegurar a cobertura do posto por profissional apto, sem prejuízo da conclusão da substituição no prazo definido pela fiscalização.

5.1. POSTOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Os profissionais ocupantes dos postos de Atendimento ao Cidadão serão responsáveis pela recepção, orientação, triagem, informação e atendimento presencial aos usuários dos serviços disponibilizados nas unidades do Programa Descomplica SP, observando os procedimentos, fluxos operacionais e padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE.

A atuação ocorrerá presencialmente nas unidades atendidas, observadas as escalas operacionais estabelecidas pela CONTRATANTE.

Principais Atribuições

I – recepcionar, orientar e direcionar cidadãos;

II - Assegurar a cobertura integral dos postos de trabalho durante todo o horário de funcionamento das unidades, inclusive durante os intervalos intrajornada, mediante organização escalonada das jornadas e intervalos dos profissionais;

III – prestar informações sobre os serviços públicos disponíveis;

IV – realizar triagem e organização dos fluxos de atendimento;

V – executar registros, consultas e atualizações em sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE;

VI – apoiar a utilização de equipamentos de autoatendimento;

VII – prestar apoio à inclusão digital dos usuários;

VIII – observar protocolos de atendimento prioritário;

IX – registrar ocorrências operacionais relacionadas ao atendimento;

X – apoiar ações de organização e funcionamento da unidade;

XI – executar outras atividades correlatas compatíveis com o escopo contratual.

Nas hipóteses de ausência ou afastamento previamente conhecido, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição necessária antes do início do período de trabalho correspondente, de modo a assegurar a cobertura integral do posto desde o horário previsto. Nas ausências imprevistas, deverá ser observado o prazo máximo de reposição estabelecido neste Termo de Referência, sem prejuízo da apuração das horas de cobertura não prestadas, conforme os critérios de medição e o Acordo de Nível de Serviço – ANS.

Requisitos Mínimos de Qualificação

I – Ensino Médio completo;

II – idade mínima de 18 anos;

III – conhecimentos básicos de informática;

IV – conhecimentos básicos de atendimento ao público;

V – capacidade de utilização dos sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE;

VI – participação nas capacitações previstas contratualmente.

Competências Comportamentais

I – comunicação clara e objetiva;

II – cordialidade e urbanidade;

III – atendimento humanizado;

IV – capacidade de trabalho em equipe;

V – organização e comprometimento;

VI – postura compatível com ambiente institucional.

Limites Operacionais

Não compreende:

I – tomada de decisões administrativas;

II – análise ou decisão de processos administrativos;

III – emissão de pareceres;

IV – exercício de competências exclusivas de agentes públicos.

5.2. ASSISTENTE DE SUPERVISÃO

Os Assistentes de Supervisão atuarão como apoio direto à gestão operacional das unidades, auxiliando na organização das rotinas administrativas e operacionais.

Principais Atividades

I – apoiar a supervisão da unidade;

II – elaborar controles administrativos e operacionais;

III – acompanhar indicadores operacionais;

IV – consolidar informações para relatórios;

V – registrar ocorrências operacionais;

VI – apoiar treinamentos e orientações às equipes;

VII – auxiliar na gestão documental;

VIII – acompanhar fluxos de atendimento;

IX – apoiar atividades de coordenação local.

Requisitos Mínimos de Qualificação

I – Ensino Superior cursando ou concluído em Administração, Gestão Pública, RH, Processos Gerenciais ou áreas correlatas;

II – conhecimentos em informática;

III – experiência em atividades administrativas ou operacionais.

Competências Comportamentais

I – organização;

II – capacidade analítica;

III – trabalho em equipe;

IV – comunicação interpessoal;

V – proatividade;

VI - disponibilizar, para cada unidade do Programa Descomplica SP, no mínimo 01 (um) profissional alocado em posto de trabalho com certificação válida em Brigada de Incêndio, comprovada mediante documentação pertinente;

VII - certificação em Primeiros Socorros.

5.3. SUPERVISOR DE UNIDADE

Os Supervisores de Unidade atuarão como responsáveis pela coordenação operacional das unidades, gestão das equipes e acompanhamento dos indicadores de desempenho.

Principais Atribuições

I – coordenar equipes operacionais;

II – acompanhar indicadores de desempenho;

III – monitorar filas, agendas e fluxos;

IV – garantir o cumprimento dos níveis de serviço;

V – apoiar a fiscalização contratual;

VI – elaborar relatórios operacionais;

VII – conduzir alinhamentos operacionais;

VIII – implementar ações corretivas;

IX – promover melhoria contínua dos serviços.

Requisitos Mínimos de Qualificação

I – Ensino Superior completo em Administração, Gestão Pública, Gestão de Recursos Humanos, Processos Gerenciais ou áreas correlatas;

II – experiência mínima de 2 anos em liderança ou supervisão;

III – conhecimentos em gestão de pessoas;

IV – conhecimentos em indicadores operacionais;

V – disponibilizar, para cada unidade do Programa Descomplica SP, no mínimo 01 (um) profissional alocado em posto de trabalho com certificação válida em Brigada de Incêndio, comprovada mediante documentação pertinente

VI – certificação em Primeiros Socorros.

5.4.1. **DA CAPACITAÇÃO EM BRIGADA DE INCÊNDIO**

A CONTRATADA deverá assegurar que cada unidade atendida disponha, durante todo o respectivo período de funcionamento, de, no mínimo, 02 (dois) profissionais integrante da equipe alocada na unidade, com certificações válidas em Brigada de Incêndio e em Primeiros Socorros.

A comprovação das certificações deverá ser apresentada à CONTRATANTE sempre que solicitada. A CONTRATADA deverá organizar a escala e providenciar as substituições necessárias para assegurar o cumprimento contínuo dessa exigência.

5.4. **JUSTIFICATIVA DA CAPACITAÇÃO EM BRIGADA DE INCÊNDIO**

Considerando que as unidades do Programa Descomplica SP recebem diariamente elevado fluxo de cidadãos, colaboradores e agentes públicos, a exigência de capacitação em Brigada de Incêndio para os profissionais responsáveis pela supervisão operacional visa fortalecer a capacidade de resposta inicial em situações de emergência.

A exigência encontra respaldo nas diretrizes de segurança contra incêndio aplicáveis às edificações de uso coletivo, especialmente na Norma Regulamentadora nº 23 – Proteção Contra Incêndios e na Instrução Técnica nº 17 do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo.

A medida não transfere à CONTRATADA as responsabilidades legais atribuídas ao responsável pela edificação, destinando-se exclusivamente a assegurar que profissionais com função de liderança possuam conhecimentos básicos sobre procedimentos de evacuação, prevenção de incêndios, resposta inicial a emergências e primeiros socorros.

Competências Comportamentais

I – liderança;

II – tomada de decisão;

III – gestão de conflitos;

IV – comunicação institucional;

V – orientação para resultados.

5.5. **SUPORTE TÉCNICO E SERVICE DESK**

Os profissionais de Suporte Técnico serão responsáveis pela sustentação operacional da infraestrutura tecnológica das unidades do Programa Descomplica SP.

Principais Atribuições

I – atendimento técnico presencial e remoto;

II – realização de manutenção básica preventiva e corretiva, limitada às intervenções de baixa complexidade compatíveis com as atribuições da equipe de Suporte Técnico e Service Desk e com os recursos previstos no item 9.3 deste Termo de Referência, sem abranger serviços especializados de reparo, fornecimento de peças ou substituição de equipamentos atribuídos a outros contratos ou à Administração.

III – suporte a estações de trabalho;

IV – suporte a impressoras, scanners e periféricos;

V – suporte à conectividade e redes locais;

VI – instalação e atualização de softwares;

VII – tratamento de chamados técnicos;

VIII – controle básico de inventário tecnológico;

IX – apoio à continuidade operacional dos ambientes tecnológicos;

X – treinamento operacional dos usuários.

Regime de atendimento e tratamento de chamados

I – O atendimento regular de Suporte Técnico e Service Desk será realizado das 07h45 às 17h33, nos dias úteis em

que houver expediente contratual, conforme a janela regular de atendimento de TIC estabelecida no item 1.8 deste Termo de Referência.

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar canais oficiais para registro, acompanhamento e controle dos chamados técnicos, inclusive fora da janela regular de atendimento, assegurando a rastreabilidade das solicitações e o registro das providências adotadas.

III – Para os chamados ordinários registrados fora da janela regular de atendimento, a contagem dos prazos do Acordo de Nível de Serviço (ANS) terá início ou será retomada no próximo período regular de atendimento da equipe de TIC.

IV – Excepcionalmente, para incidentes críticos que comprometam a continuidade operacional da unidade Descomplica SP 24 Horas durante períodos sem profissional de TIC alocado presencialmente, deverão ser observados o procedimento de acionamento e os prazos específicos previstos no item 5.5.1 deste Termo de Referência e na Ocorrência 7 do Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS).

V – Não será exigida a manutenção de profissional de TIC presencial durante o período noturno, nem a disponibilização de plantão ou sobreaviso permanente fora da janela regular de atendimento.

VI – Quando o atendimento remoto não for suficiente para restabelecer o serviço, ou quando a CONTRATANTE determinar a intervenção presencial em razão da criticidade da situação, a CONTRATADA deverá providenciar o atendimento presencial, observados os prazos contratuais aplicáveis durante a janela regular de atendimento.

VII – Os atendimentos solicitados excepcionalmente fora da janela regular dependerão de solicitação expressa da CONTRATANTE, devidamente justificada. As condições de atendimento e os prazos aplicáveis serão definidos de acordo com a demanda específica e as condições contratuais pertinentes, sem que essa possibilidade implique obrigação de plantão ou sobreaviso permanente.

VIII – A CONTRATADA deverá manter registros que permitam verificar, no mínimo, a data e o horário de registro do chamado, sua classificação de criticidade, as providências adotadas, os períodos de atendimento e a data e o horário de solução ou encerramento, de modo a subsidiar a fiscalização e a aferição dos indicadores previstos no ANS.

Requisitos Mínimos de Qualificação

I – formação técnica ou superior em TI ou áreas correlatas;

II – conhecimentos em Windows;

III – conhecimentos em redes;

IV – conhecimentos em manutenção de equipamentos;

V – conhecimentos em ferramentas de chamados.

Competências Comportamentais

I – raciocínio lógico;

II – foco na solução de problemas;

III – organização;

IV – comunicação clara;

V – capacidade de atuação sob pressão.

Limites Operacionais

Não compreende:

I – desenvolvimento de software;

II – administração de datacenter;

III – governança de TIC;

IV – gestão estratégica de tecnologia;

V – administração de infraestrutura corporativa centralizada.

Delimitação do escopo de suporte técnico e responsabilidades

I – O suporte técnico abrangerá o atendimento presencial e remoto aos usuários, o diagnóstico inicial de incidentes, a verificação das condições de funcionamento dos equipamentos, as configurações e os testes básicos, as intervenções de baixa complexidade e o registro, encaminhamento e acompanhamento dos chamados, conforme as atribuições previstas neste Termo de Referência.

II – Quando a ocorrência envolver equipamento, sistema ou serviço abrangido por contrato específico de manutenção, garantia, suporte especializado ou prestação de serviços de terceiro, caberá à CONTRATADA realizar a avaliação técnica inicial, registrar o diagnóstico e as evidências disponíveis, encaminhar a demanda ao canal ou fornecedor responsável e acompanhar sua evolução até a conclusão.

III – A CONTRATADA não será responsável pela execução de reparos especializados, fornecimento de peças, substituição de equipamentos ou execução de serviços atribuídos a outros contratos, salvo quando tais atividades estiverem expressamente compreendidas no objeto desta contratação.

IV – O encaminhamento do chamado a outro fornecedor não exime a CONTRATADA de suas obrigações de diagnóstico inicial, registro, comunicação, escalonamento e acompanhamento, dentro do escopo contratado.

V – As intervenções deverão respeitar os acessos, as permissões e as autorizações disponibilizadas pela CONTRATANTE, não sendo permitidas alterações que extrapolem as atribuições contratadas ou comprometam garantias, contratos de manutenção vigentes ou controles de segurança da informação.

5.5.1. SUPORTE TÉCNICO DO PERÍODO DE ALOCAÇÃO PRESENCIAL

Na unidade Descomplica SP 24 Horas, a disponibilização presencial do posto de Suporte Técnico e Service Desk observará os quantitativos e períodos previstos na tabela do item 1.3 deste Termo de Referência.

Nos períodos em que não houver profissional de TIC alocado presencialmente na unidade, os canais oficiais da CONTRATADA deverão permanecer disponíveis para o registro e a rastreabilidade dos chamados técnicos. A existência desses canais não implica obrigação de plantão, sobreaviso ou atendimento técnico imediato fora da janela regular de atendimento de TIC, salvo quando houver solicitação expressa da CONTRATANTE para atendimento extraordinário, observadas as condições especificamente definidas para a demanda.

Os prazos ordinários do Acordo de Nível de Serviço – ANS serão contados exclusivamente durante a janela regular de atendimento de TIC, definida no item 1.8 deste Termo de Referência. Os chamados registrados fora dessa janela terão a contagem iniciada ou retomada no próximo período regular de atendimento.

Os atendimentos extraordinários solicitados pela CONTRATANTE fora da janela regular deverão ter suas condições de execução e prazos definidos expressamente na respectiva solicitação, sem que essa atuação eventual constitua obrigação permanente de plantão ou sobreaviso.

Durante a janela regular, a CONTRATADA deverá cumprir os prazos de atendimento previstos no Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço, inclusive quanto ao diagnóstico, registro, encaminhamento, acompanhamento e solução dos incidentes, observadas as exclusões por causas comprovadamente não atribuíveis à CONTRATADA.

5.6. SUPERVISOR TÉCNICO DE TIC

Os Supervisores Técnicos de TIC possuirão atuação compartilhada entre as unidades vinculadas ao lote, sendo responsáveis pela coordenação técnica dos serviços de suporte, padronização dos procedimentos tecnológicos e acompanhamento dos indicadores de TIC.

Principais Atribuições

I – coordenar as equipes técnicas;

II – acompanhar indicadores de TIC;

III – supervisionar chamados críticos;

IV – apoiar escalonamentos;

V – padronizar procedimentos técnicos;

VI – apoiar a fiscalização contratual;

VII – elaborar relatórios técnicos;

VIII – apoiar implantações e mudanças tecnológicas.

IX – acompanhar e supervisionar os chamados técnicos encaminhados à Administração, a fornecedores ou a equipes responsáveis por serviços especializados, assegurando o registro dos encaminhamentos, o acompanhamento das pendências, a comunicação à fiscalização contratual e a manutenção das evidências necessárias à apuração dos prazos do Acordo de Nível de Serviço (ANS), sem assumir responsabilidades técnicas atribuídas a terceiros.

Requisitos Mínimos de Qualificação

I – Ensino Superior completo em TI ou áreas correlatas;

II – experiência mínima de 2 anos em supervisão técnica;

III – conhecimentos em infraestrutura de redes;

IV – conhecimentos em gestão de chamados;

V – conhecimentos em suporte corporativo.

Competências Comportamentais

I – liderança técnica;

II – gestão de incidentes;

III – capacidade analítica;

IV – comunicação institucional;

V – orientação para resultados.

Limites Operacionais

Não compreende:

I – definição de políticas corporativas de TIC;

II – governança institucional;

III – gestão estratégica de tecnologia;

IV – administração de datacenter corporativo;

V – contratação ou aquisição de soluções tecnológicas.

5.7. DA RESERVA DE VAGAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PcD)

A contratada deverá comprovar, no momento da habilitação e durante toda a vigência da contratação, o cumprimento da reserva de cargos estipulada em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme previsto no artigo 93 da Lei Federal nº 8213, de 24 de julho de 1991, e em atendimento ao disposto no artigo 63, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Caso a licitante vencedora conte com 100 (cem) ou mais empregados em seus quadros totais, deverá apresentar à fiscalização do contrato a comprovação de atendimento aos percentuais mínimos legais (de 2% a 5%, a depender do número total de funcionários da empresa), mediante relatórios do eSocial ou certidão emitida pelo órgão competente do Ministério do Trabalho e Emprego.

A diminuição do percentual legal de cargos ocupados por pessoas com deficiência ou reabilitados ao longo da execução contratual, sem a devida e imediata reposição, constituirá motivo para a aplicação de sanções administrativas e/ou rescisão motivada do contrato por parte da Administração Pública.

Total de Funcionários da Empresa (Matriz + Filiais)	Percentual Mínimo de PcD exigido
De 100 a 200 funcionários	2%
De 201 a 500 funcionários	3%
De 501 a 1.000 funcionários	4%
De 1.001 funcionários em diante	5%
...	

5.8. REQUISITOS DE GOVERNANÇA E CONTROLE OPERACIONAL

A contratada deverá manter mecanismos mínimos de controle operacional e comunicação institucional, visando garantir rastreabilidade, previsibilidade e suporte à fiscalização contratual.

Deverão ser assegurados:

I – comunicação contínua com a fiscalização contratual;

II – disponibilização de informações operacionais quando solicitadas;

III – acompanhamento das ocorrências operacionais relevantes;

IV – apoio à produção de relatórios e indicadores;

V – observância às diretrizes administrativas e operacionais da SMIT.

5.9. UNIFORMIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO PESSOAL

Até que os uniformes institucionais sejam adquiridos e disponibilizados pela CONTRATANTE, os profissionais ocupantes dos postos de Atendimento ao Público deverão utilizar camisa preta lisa, sem logotipos ou estampas, calça jeans em boas condições de conservação e calçado fechado, adequado à execução das atividades.

O padrão provisório de vestimenta tem por finalidade assegurar apresentação pessoal uniforme e compatível com o atendimento ao público, não implicando a exigência de confecção de peças personalizadas ou com identidade visual institucional.

A aquisição, disponibilização, distribuição e reposição dos uniformes institucionais serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Após sua disponibilização, os profissionais deverão utilizá-los durante a jornada de trabalho, conforme as orientações da Administração.

A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto ao cumprimento do padrão de vestimenta vigente e assegurar a utilização dos uniformes institucionais quando disponibilizados pela CONTRATANTE.

Os profissionais deverão manter adequada apresentação pessoal e utilizar crachá de identificação funcional visível durante a prestação dos serviços, conforme as disposições deste Termo de Referência.

5.10. DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação dos serviços relacionados aos postos de Atendimento ao Cidadão, Assistente de Supervisão e Supervisor de Unidade, considerados atividades essenciais e diretamente vinculadas ao objeto principal da contratação.

Será admitida a subcontratação parcial dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, compreendendo os postos de Suporte Técnico e Supervisão Técnica de TIC, desde que:

I – a subcontratação seja previamente comunicada e aprovada pela CONTRATANTE;

II – a empresa subcontratada comprove capacidade técnica compatível com as atividades a serem executadas;

III – a subcontratação não implique transferência integral do objeto contratado;

IV – a CONTRATADA permaneça integralmente responsável perante a CONTRATANTE pela execução dos serviços, cumprimento dos níveis de serviço, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e contratuais;

V – sejam observados os requisitos de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados aplicáveis ao ambiente operacional da CONTRATANTE.

A eventual subcontratação dos serviços de TIC não estabelecerá qualquer vínculo jurídico entre a CONTRATANTE e a empresa subcontratada, permanecendo a CONTRATADA como única responsável pela execução contratual.

6. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

6.1. DIRETRIZES GERAIS

A CONTRATADA deverá observar, durante toda a execução contratual, práticas de sustentabilidade ambiental, social e econômica compatíveis com a natureza dos serviços contratados, em conformidade com a legislação vigente e com as diretrizes da Administração Pública Municipal.

6.2. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A CONTRATADA deverá adotar medidas destinadas à redução dos impactos ambientais decorrentes da execução dos serviços, observando, sempre que aplicável:

I – utilização racional de água, energia elétrica e demais recursos naturais;

II – redução da geração de resíduos e incentivo à reutilização e reciclagem de materiais;

III – descarte ambientalmente adequado de resíduos eventualmente gerados durante a execução contratual, em conformidade com a legislação aplicável;

IV – preferência pela utilização de materiais, equipamentos e insumos que apresentem menor impacto ambiental, quando tecnicamente viável;

V – adoção de práticas que contribuam para a redução do consumo de papel e para a digitalização de processos operacionais e administrativos.

6.3. SUSTENTABILIDADE SOCIAL

A CONTRATADA deverá promover ambiente de trabalho pautado pelo respeito à legislação trabalhista, à dignidade da pessoa humana, à inclusão social e à valorização da diversidade, observando:

I – cumprimento integral das obrigações trabalhistas, previdenciárias e de saúde e segurança do trabalho;

II – vedação a qualquer forma de discriminação, assédio ou tratamento degradante;

III – promoção de condições adequadas de trabalho aos profissionais alocados na execução contratual;

IV – observância das normas de acessibilidade e inclusão aplicáveis aos serviços prestados.

6.4. SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E OPERACIONAL

A CONTRATADA deverá buscar a utilização eficiente dos recursos empregados na execução dos serviços, adotando práticas que contribuam para a continuidade, eficiência e qualidade da prestação dos serviços públicos, evitando desperdícios e promovendo o uso racional dos recursos disponibilizados.

7. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

7.1. VISTORIA FACULTATIVA

As licitantes poderão realizar vistoria técnica prévia nas unidades abrangidas pela contratação, com a finalidade de conhecer as condições locais de execução dos serviços, as características operacionais das instalações, os fluxos de atendimento, os ambientes de trabalho e demais informações que possam influenciar na elaboração de suas propostas.

A realização da vistoria possui caráter facultativo, sendo de exclusiva responsabilidade da licitante a obtenção das informações necessárias para formulação de sua proposta comercial e execução contratual.

7.2. AGENDAMENTO

As vistorias poderão ser agendadas junto à CONTRATANTE durante o período estabelecido no Edital, em dias e horários previamente definidos, observadas as condições operacionais de cada unidade.

7.3. DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO

A licitante poderá optar pela realização da vistoria ou pela apresentação de Declaração de Pleno Conhecimento das condições de execução dos serviços, assumindo integral responsabilidade pela elaboração de sua proposta e pela execução do objeto contratado.

A ausência de vistoria não poderá ser utilizada futuramente como justificativa para pedidos de alteração

contratual, reequilíbrio econômico-financeiro, acréscimos de custos ou alegação de desconhecimento das condições de execução dos serviços.

Considerando que a contratação contempla unidades distribuídas em diferentes regiões do Município de São Paulo, a vistoria poderá ser realizada em uma ou mais unidades representativas indicadas pela CONTRATANTE, sem prejuízo da disponibilização de informações complementares no Edital e seus anexos.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Os serviços serão executados de forma contínua, presencial e supervisionada, conforme cronograma operacional estabelecido pela Administração.

A execução compreenderá:

I – atuação presencial nas unidades;

II – cobertura durante todo o horário de funcionamento;

III – os postos de trabalho deverão permanecer integralmente cobertos durante todo o horário de funcionamento da unidade, inclusive durante os intervalos intrajornada dos profissionais, cabendo à CONTRATADA organizar as escalas e os intervalos de forma a assegurar a presença de profissional em cada posto previsto para a unidade;

IV – supervisão técnica contínua;

V – acompanhamento operacional diário;

VI – controle de frequência e produtividade;

VII – substituição de profissionais ausentes ou afastados no prazo máximo estabelecido neste Termo de Referência, assegurando a continuidade da cobertura dos postos de trabalho.

A CONTRATADA deverá manter estrutura administrativa apta ao gerenciamento operacional dos postos de trabalho.

A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da formalização do contrato, o plano de implantação operacional, contendo o cronograma de mobilização, a alocação inicial das equipes, as atividades preparatórias de transição operacional e a previsão de início da execução dos serviços, incluindo proposta de cronograma para emissão das Ordens de Início dos Serviços – OIS por unidade.

O plano de implantação ficará sujeito à análise e aprovação da CONTRATANTE, devendo observar as necessidades operacionais do Programa Descomplica SP e o cronograma de transição contratual estabelecido pela Administração.

8.2. PLANO DE CONTINUIDADE E CONTINGÊNCIA OPERACIONAL

A CONTRATADA deverá manter plano de contingência operacional destinado à mitigação de riscos de descontinuidade dos serviços, contemplando:

I – substituição emergencial de profissionais;

II – escalonamento operacional;

III – contingência para indisponibilidade tecnológica;

IV – comunicação emergencial com a fiscalização;

V – procedimentos para manutenção da continuidade dos serviços em situações críticas.

8.3. MOBILIZAÇÃO E INÍCIO DA EXECUÇÃO

A execução dos serviços terá início mediante emissão da Ordem de Início dos Serviços – OIS pela CONTRATANTE.

A implantação dos serviços ocorrerá de forma escalonada por unidade, conforme cronograma definido pela CONTRATANTE, considerando as necessidades operacionais do Programa Descomplica SP, o planejamento da transição contratual e as condições necessárias à continuidade dos serviços públicos.

A OIS poderá ser emitida individualmente para cada unidade, de acordo com as etapas e datas previstas no cronograma de implantação aprovado pela CONTRATANTE.

Após o recebimento da respectiva OIS, a CONTRATADA deverá promover a mobilização operacional necessária, incluindo recrutamento, seleção, contratação, treinamento, alocação de profissionais e disponibilização dos recursos necessários à execução contratual.

O prazo para início da execução dos serviços será de até 15 (quinze) dias corridos, contados da emissão da respectiva OIS. Ao término desse prazo, todos os postos previstos para a unidade abrangida pela ordem deverão estar integralmente implantados e aptos à execução dos serviços contratados.

As atividades preparatórias de transição contratual deverão observar o cronograma estabelecido pela CONTRATANTE, de forma compatível com o encerramento dos contratos vigentes. Essas atividades poderão ser planejadas previamente ao início efetivo da execução, sem antecipação indevida da prestação dos serviços ou geração de sobreposição indevida de pagamentos.

O cronograma de implantação deverá indicar as unidades abrangidas por cada etapa e as respectivas datas previstas para emissão das OIS e início da execução, podendo ser atualizado pela CONTRATANTE mediante comunicação formal à CONTRATADA.

A antecedência de planejamento da transição prevista no Estudo Técnico Preliminar não altera o prazo de até 15 (quinze) dias corridos para mobilização e início da execução, contado individualmente da emissão de cada OIS.

8.3.1. DA APRESENTAÇÃO, APROVAÇÃO E CUSTÓDIA DA AMOSTRA DE CRACHÁ E CORDÃO

8.3.1.1. Previamente à confecção da amostra, a CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os dados, as informações e os arquivos necessários à elaboração do modelo de crachá e cordão, incluindo os elementos de identificação profissional e de identidade visual institucional aplicáveis.

8.3.1.2. Após o recebimento das informações e dos arquivos fornecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá confeccionar e apresentar amostra física do crachá e do cordão, contemplando os materiais, as dimensões, os acabamentos, os acessórios e os elementos visuais estabelecidos no Anexo XIV – Padrão de Crachá e Cordões.

8.3.1.3. A amostra será submetida à avaliação e à aprovação da CONTRATANTE, que verificará sua conformidade com as especificações técnicas e visuais estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos, podendo solicitar as adequações necessárias em caso de desconformidade.

8.3.1.4. Após a aprovação, a amostra física ficará sob custódia da CONTRATANTE durante a execução contratual, servindo como referência para a conferência da conformidade dos crachás e cordões fornecidos posteriormente.

8.3.1.5. A produção definitiva dos crachás e cordões deverá observar o modelo aprovado pela CONTRATANTE, sendo vedadas alterações nos materiais, acabamentos, acessórios ou elementos de identidade visual sem autorização prévia.

8.3.1.6. A aprovação da amostra não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade pelo fornecimento dos itens em conformidade com as especificações técnicas e com o padrão aprovado.

8.3.1.7. A entrega da amostra física do crachá e do cordão deverá ser realizada na sede da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, situada à Rua Líbero Badaró, nº 425, 34º andar, Centro, São Paulo/SP. Caso a amostra seja reprovada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar as adequações necessárias e reapresentar nova amostra, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação formal de reprovação, observando as especificações técnicas e visuais estabelecidas neste Termo de Referência e no Anexo XIV – Padrão de Crachá e Cordões e em seus anexos:

a) Anexo XIV-A – Modelo de Crachá

b) Anexo XIV-B – Modelo de Cordão

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1. RECURSOS FORNECIDOS PELA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá fornecer aos profissionais alocados na execução contratual todos os recursos necessários ao desempenho de suas atividades, observadas as especificações deste Termo de Referência e da legislação aplicável.

Deverão ser disponibilizados, no mínimo:

I **–** crachás de identificação funcional e respectivos cordões para crachá, conforme o item 13.2 deste Termo de Referência e Anexo XIV Padrão Crachás e Cordões, sendo o fornecimento dos uniformes institucionais de responsabilidade da CONTRATANTE, nos termos dos itens 5.9 e 11.1;

II – equipamentos de proteção individual (EPIs), quando aplicáveis às atividades desempenhadas;

III – materiais de apoio operacional necessários à execução dos serviços sob sua responsabilidade.

9.2. MATERIAIS DE ESCRITÓRIO

A CONTRATANTE disponibilizará os materiais de escritório necessários à execução das atividades desenvolvidas nos postos de trabalho vinculados ao objeto desta contratação, garantindo condições adequadas para a realização das atividades de atendimento ao cidadão, apoio administrativo e operação das unidades.

Cada posto de trabalho deverá possuir acesso aos materiais básicos de expediente necessários ao desempenho de suas atividades, incluindo, quando aplicável:

I – canetas esferográficas;

II – lápis e borracha;

III – marca-texto;

IV – bloco de anotações;

V – pastas para organização de documentos;

VI – grampeador e grampos;

VII – clips para papel;

VIII – fita adesiva;

IX – etiquetas de identificação;

X – envelopes;

XI – tesoura;

XII – formulários operacionais eventualmente utilizados pela unidade;

XIII – materiais destinados à orientação dos usuários e apoio às atividades de atendimento;

XIV – demais materiais de expediente necessários ao adequado funcionamento das atividades da unidade.

A reposição dos materiais de escritório será realizada pela CONTRATANTE, observadas as rotinas administrativas de abastecimento e controle de estoque adotadas pela Administração.

9.3. KIT DE REPARO OPERACIONAL DE TIC

A CONTRATADA deverá disponibilizar, para cada lote contratado, no mínimo 01 (um) Kit de Reparo Operacional de TIC, destinado à realização de intervenções corretivas simples, à organização do cabeamento e à solução de ocorrências de baixa complexidade necessárias à continuidade dos serviços.

O kit ficará sob a guarda e responsabilidade do Supervisor Técnico de TIC designado para o respectivo lote, que deverá acompanhar a utilização dos materiais, controlar o saldo disponível e solicitar as reposições necessárias, observadas as obrigações da CONTRATADA previstas neste Termo de Referência.

Cada kit deverá conter, no mínimo, os itens, as especificações e as quantidades por lote relacionados na tabela a seguir.

Categoria	Item	Especificação mínima	Unidade	Quantidade por lote
TI	PenDrive 128 GB	PenDrive 128 GB, USB 3.0 ou superior	unidade	1
Cabeamento de rede	Ferramenta de inserção para conectores	Ferramenta de inserção para conectores RJ45	unidade	1
Cabeamento de rede	Alicate crimpador RJ45	Alicate crimpador para cabos de rede RJ45	unidade	1
Cabeamento de rede	Testador de cabo de rede	Testador de cabo de rede com bateria	unidade	1
Cabeamento de rede	Conectores RJ-45	Compatíveis com a categoria de cabo utilizada na rede, preferencialmente Cat 6 U/UTP	unidade	50
Cabeamento de rede	Conectores Keystone	Conectores Keystone compatível com CAT6	unidade	50
Cabeamento de rede	Cabo de rede 10 metros	Cabo de rede categoria CAT6	caixa	1
Energia	Filtro de linha	Mínimo de 5 tomadas, 10 A / 250 V, com aterramento preservado e conformidade com os requisitos aplicáveis	unidade	2
Energia	Extensão elétrica aterrada	Extensão de 3 m, 3 pinos, 10 A / 250 V, preservando o condutor de proteção e compatível com a instalação	unidade	2
Energia	Adaptador elétrico tripolar	Adaptador compatível com o padrão de tomada utilizado, com aterramento preservado e certificação ou conformidade aplicável	unidade	2
Adaptadores e conectividade	Adaptador DisplayPort para HDMI	Adaptador compatível com a saída DisplayPort do equipamento e a entrada HDMI do monitor	unidade	2
Organização e identificação	Abraçadeiras reutilizáveis de velcro	Abraçadeiras reutilizáveis para organização de cabos, com comprimento aproximado de 15 a 20 cm	unidade	20
Organização e identificação	Etiquetas para cabos	Etiquetas adesivas para identificação de cabos, com área para escrita ou impressão	unidade	100
Organização e identificação	Abraçadeiras de nylon	Abraçadeiras plásticas para organização de cabos, com tamanho aproximado de 150 a 200 mm	unidade	100

A CONTRATADA será responsável por disponibilizar os itens relacionados, manter o kit em condições adequadas de utilização e realizar a reposição dos materiais consumidos, danificados, perdidos ou inutilizados, de modo a assegurar a disponibilidade permanente do conjunto durante a execução contratual.

O Supervisor Técnico de TIC deverá manter controle atualizado dos itens disponíveis, das retiradas, das utilizações, das reposições e dos saldos do kit, permitindo a conferência pela fiscalização contratual.

A utilização do Kit de Reparo Operacional de TIC deverá observar os limites estabelecidos no item 5.5 deste Termo de Referência, não autorizando a realização de intervenções especializadas, o fornecimento de peças ou a execução de serviços atribuídos a contratos específicos de manutenção ou suporte.

9.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS E LIMITES DE RESPONSABILIDADE

Os equipamentos de informática, sistemas corporativos, infraestrutura tecnológica, rede de dados, acesso à internet e serviços de impressão, incluindo seus respectivos insumos, serão disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de contratos específicos mantidos pela Administração, observadas as responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência.

A atuação da CONTRATADA no suporte técnico ficará limitada às atribuições previstas no item 5.5 deste Termo de Referência, compreendendo atendimento inicial, diagnóstico, verificações, configurações e intervenções básicas de baixa complexidade, registro, encaminhamento e acompanhamento dos chamados.

Quando a ocorrência envolver equipamento, sistema ou serviço cuja manutenção especializada, garantia, fornecimento de peças ou substituição patrimonial seja de responsabilidade da CONTRATANTE ou de outro fornecedor, caberá à CONTRATADA:

I – registrar o chamado nos canais oficiais, com data e horário, identificação do recurso afetado, descrição do problema e evidências disponíveis;

II – realizar o diagnóstico inicial e indicar as verificações e providências adotadas dentro do escopo contratado;

III – encaminhar a demanda ao setor, fornecedor ou contrato responsável, registrando o protocolo, a data e o horário do encaminhamento e o responsável acionado, quando identificável;

IV – acompanhar a evolução do chamado, registrar as atualizações relevantes, realizar os escalonamentos necessários e manter a fiscalização contratual informada até a conclusão;

V – registrar a solução, o restabelecimento do serviço ou a conclusão da demanda, conforme o resultado efetivamente alcançado.

O encaminhamento a outro fornecedor não exime a CONTRATADA das obrigações de diagnóstico, registro, comunicação e acompanhamento previstas neste Termo de Referência. Entretanto, não lhe serão atribuídos reparos especializados, fornecimento de peças, substituição de equipamentos ou outros serviços expressamente atribuídos à CONTRATANTE ou a terceiros.

A aferição dos prazos do Acordo de Nível de Serviço – ANS observará os critérios do Anexo IX. A contagem do prazo de solução somente poderá ser suspensa quando houver dependência comprovada de providência externa ao escopo contratado, não atribuível à CONTRATADA e que impeça efetivamente a continuidade da solução, mediante registro e validação da fiscalização. A suspensão não afasta as obrigações de atendimento inicial, diagnóstico, encaminhamento e acompanhamento do chamado.

10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.1. PREMISSAS PARA DIMENSIONAMENTO

Para elaboração das propostas, as licitantes deverão considerar os quantitativos estimados de postos de trabalho constantes neste Termo de Referência e em seus anexos, observando a composição dos lotes, as características operacionais das unidades e as exigências de cobertura dos serviços.

O dimensionamento dos postos foi realizado com base em critérios técnicos e operacionais compatíveis com a natureza dos serviços contratados, considerando:

I – volume histórico e estimado de atendimentos;

II – horários de funcionamento das unidades;

III – complexidade operacional dos serviços prestados;

IV – necessidade de cobertura contínua das atividades essenciais;

V – quantidade de serviços públicos disponibilizados em cada unidade;

VI – fluxo de usuários e demanda de atendimento observada pela Administração;

VII – necessidade de supervisão operacional e suporte técnico regionalizado;

VIII – dados históricos de operação e indicadores de desempenho das unidades.

Considerando a natureza das atividades de atendimento ao cidadão, supervisão operacional e suporte tecnológico, não foi adotada metodologia de dimensionamento baseada em metragem quadrada das unidades, uma vez que esse critério não representa adequadamente a demanda operacional dos serviços objeto da presente contratação.

O quantitativo de postos foi definido com base nas necessidades efetivamente verificadas pela Administração, visando assegurar a continuidade, a qualidade e a eficiência dos serviços prestados aos cidadãos.

Para os postos submetidos à escala 12x36, as licitantes deverão considerar, além dos quantitativos de postos previstos neste Termo de Referência, o número de empregados necessário ao revezamento, a cobertura dos intervalos intrajornada e das substituições, bem como os encargos e demais custos trabalhistas aplicáveis à jornada e aos turnos previstos, observadas a legislação vigente e a Convenção Coletiva de Trabalho pertinente.

A disponibilização das informações relativas à infraestrutura tecnológica das unidades será disciplinada no item 10.2 deste Termo de Referência, devendo o inventário correspondente ser considerado em conjunto com os quantitativos, as atribuições e os limites de responsabilidade estabelecidos para a execução dos serviços.

O inventário terá caráter informativo e poderá apresentar lacunas decorrentes da ausência de consolidação integral dos dados cadastrais e técnicos. Sua disponibilização deverá ser interpretada em conjunto com as atribuições e os limites de responsabilidade definidos neste Termo de Referência, não implicando ampliação do objeto contratado nem transferência à CONTRATADA de obrigações atribuídas à CONTRATANTE ou a outros

fornecedores.

10.2. DISPONIBILIZAÇÃO DO INVENTÁRIO TECNOLÓGICO

Para subsidiar a elaboração das propostas, a CONTRATANTE disponibilizará às licitantes, juntamente com o Edital, o Anexo XIII – Inventário Tecnológico Disponível das Unidades, elaborado com base nos registros e nas informações existentes na Administração na data de sua publicação.

O inventário terá caráter informativo e apresentará os dados disponíveis sobre os equipamentos e demais recursos tecnológicos das unidades abrangidas pela contratação. Considerando que o levantamento ainda poderá conter lacunas ou informações não consolidadas, sua disponibilização não representa declaração de completude ou atualização integral dos registros, nem substitui as disposições deste Termo de Referência relativas ao escopo dos serviços e aos limites de responsabilidade da CONTRATADA.

As licitantes deverão considerar as informações do inventário em conjunto com os quantitativos, as atribuições, as condições operacionais e os demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos. A ausência de determinado equipamento ou informação no inventário não implicará, por si só, a ampliação das obrigações da CONTRATADA para além do objeto contratado.

O inventário será disponibilizado de forma uniforme a todas as licitantes, de modo a assegurar condições isonômicas de acesso às informações utilizadas para subsidiar a formulação das propostas.

10.3. COMPOSIÇÃO DOS LOTES

A contratação está estruturada em 4 (quatro) lotes regionais, totalizando 33 (trinta e três) unidades do Programa Descomplica SP.

Lote 1 – Região Norte

Composto pelas unidades:

- Descomplica Casa Verde;
- Descomplica Freguesia do Ó/Brasilândia;
- Descomplica Jaçanã/Tremembé;
- Descomplica Santana/Tucuruvi;
- Descomplica Vila Maria/Vila Guilherme.

Quantitativos estimados do lote:

- 5 postos de Supervisão Operacional;
- 10 postos de Assistência à Supervisão;
- 71 postos de Atendimento;
- 5 postos de Técnico TIC;
- 1 posto de Supervisão Técnica TIC.

Lote 2 – Região Leste

Composto pelas unidades:

- Descomplica Aricanduva;
- Descomplica Ermelino Matarazzo;
- Descomplica Guaianases;
- Descomplica Itaim Paulista;
- Descomplica Itaquera;
- Descomplica Penha;
- Descomplica São Miguel Paulista;
- Descomplica Cidade Tiradentes;
- Descomplica Sapopemba;
- Descomplica Vila Prudente;
- Descomplica São Mateus.

Quantitativos estimados do lote:

- 11 postos de Supervisão Operacional;
- 22 postos de Assistência à Supervisão;
- 176 postos de Atendimento;
- 11 postos de Técnico TIC;

- 1 posto de Supervisão Técnica TIC.

Lote 3 – Região Sul

Composto pelas unidades:

- Descomplica Campo Limpo;
- Descomplica Capela do Socorro;
- Descomplica Cidade Ademar;
- Descomplica Ipiranga;
- Descomplica Jabaquara;
- Descomplica M'Boi Mirim;
- Descomplica Parelheiros;
- Descomplica Santo Amaro;
- Descomplica Vila Mariana.

Quantitativos estimados do lote:

- 9 postos de Supervisão Operacional;
- 18 postos de Assistência à Supervisão;
- 138 postos de Atendimento;
- 9 postos de Técnico TIC;
- 1 posto de Supervisão Técnica TIC.

Lote 4 – Região Oeste/Central

Composto pelas unidades:

- Descomplica Butantã;
- Descomplica Lapa;
- Descomplica Mooca;
- Descomplica Perus;
- Descomplica Pirituba/Jaraguá;
- Descomplica Pinheiros;
- Descomplica Sé;
- Descomplica 24h.

Quantitativos estimados do lote:

- 9 postos de Supervisão Operacional;
- 16 postos de Assistência à Supervisão;
- 101 postos de Atendimento;
- *9 postos de Técnico TIC;
- 1 posto de Supervisão Técnica TIC.

*1 posto de Técnico TIC para Coordenadoria de Atendimento Presencial

10.4. **QUANTITATIVO GLOBAL ESTIMADO**

Para fins de dimensionamento da proposta, deverão ser considerados os seguintes quantitativos globais estimados:

- 34 postos de Supervisão Operacional;
- 66 postos de Assistência à Supervisão;
- 486 postos de Atendimento;
- 34 postos de Técnico TIC;
- 4 postos de Supervisão Técnica TIC.

10.5. **OBSERVAÇÕES METODOLÓGICAS**

Os quantitativos apresentados representam os postos previstos para fins de formação da proposta, dimensionamento operacional e cobertura dos serviços.

A atuação compartilhada ou itinerante será admitida exclusivamente para os postos cuja natureza esteja

expressamente definida neste Termo de Referência, especialmente nas funções de natureza técnica, supervisão ou apoio operacional, observadas as necessidades operacionais das unidades integrantes dos respectivo lote.

Os quantitativos de postos constantes do item 1.3. serão considerados postos integrais para fins de execução, fiscalização, medição e remuneração, não sendo admitida a utilização de frações de postos para redução da cobertura mínima estabelecida para cada unidade.

Eventuais frações resultantes de estudos ou cálculos de dimensionameno serão arredondadas para o número inteiro imediatamente superior, quando aplicável, não constituindo postos fracionados para fins de execução contratual.

10.5.1. DAS OBSERVAÇÕES METODOLÓGAS - ARREDONDAMENTO E DAS FRAÇÕES

Os quantitativos de postos constantes do item 1.3 deverão ser observados para fins de execução e cobertura dos serviços, não sendo admitida a utilização de frações de postos para reduzir a cobertura mínima exigida. A atuação compartilhada ou itinerante não implica, por si só, redução dos quantitativos de cobertura previstos para as unidades, devendo observar as condições específicas estabelecidas neste Termo de Referência.
As frações eventualmente apuradas nos cálculos de dimensionamento serão arredondadas para o número inteiro imediatamente superior, quando aplicável, sem que isso implique autorização para redução dos quantitativos ou da cobertura contratualmente exigida.

11. UNIFORMES

11.1. UNIFORMIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Enquanto não forem disponibilizados os uniformes institucionais pela CONTRATANTE, os profissionais ocupantes dos postos de Atendimento ao Público deverão observar o padrão provisório de vestimenta definido no item 5.9 deste Termo de Referência.

A CONTRATANTE será responsável pela aquisição, disponibilização, distribuição e reposição dos uniformes institucionais, que deverão observar os modelos, cores, logotipos e demais especificações visuais estabelecidas pela Administração.

As especificações dos uniformes institucionais, incluindo modelos, peças, quantidades por profissional e orientações de utilização, serão definidas e disponibilizadas pela CONTRATANTE, que será responsável por sua aquisição, distribuição e reposição. Eventuais alterações de identidade visual deverão ser comunicadas formalmente à CONTRATADA, observadas as responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência.

Após a disponibilização dos uniformes institucionais, a CONTRATADA deverá assegurar sua utilização pelos profissionais alocados, bem como comunicar à CONTRATANTE as necessidades de reposição decorrentes da entrada de novos profissionais, do desgaste das peças ou de alterações da identidade visual.

O fornecimento dos crachás de identificação funcional e respectivos cordões para crachá será de responsabilidade da CONTRATADA, conforme previsto no item 13.2 deste Termo de Referência e Anexo XIV - Padrão Crachás e Cordões.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. OBRIGAÇÕES GERAIS

Constituem obrigações da CONTRATANTE:

I – acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução dos serviços, por meio dos gestores e fiscais formalmente designados;

II – disponibilizar à CONTRATADA as informações, orientações, normas, procedimentos operacionais, manuais e demais documentos necessários à adequada execução contratual;

III – comunicar formalmente à CONTRATADA as ocorrências, falhas, irregularidades ou inconformidades identificadas durante a execução dos serviços, estabelecendo, quando cabível, prazos para correção;

IV – proporcionar à CONTRATADA, observadas as normas de segurança e controle de acesso, as condições necessárias para ingresso e permanência dos profissionais nas unidades abrangidas pelo contrato;

V – disponibilizar os sistemas corporativos, acessos, credenciais, perfis de usuário e demais recursos institucionais cuja utilização seja indispensável à execução dos serviços, observadas as normas de segurança da informação;

VI – disponibilizar a infraestrutura necessária à execução dos serviços, incluindo mobiliário, equipamentos de informática, sistemas corporativos, rede de dados, acesso à internet, instalações físicas e demais recursos operacionais necessários ao funcionamento das unidades;

VII – disponibilizar os materiais de escritório necessários ao desenvolvimento das atividades contratadas, observadas as rotinas administrativas e operacionais da Administração;

VIII – fornecer os layouts, modelos, padrões visuais e demais especificações institucionais referentes à identificação visual, uniformização, crachás e comunicação visual eventualmente exigidos para a execução contratual;

IX – analisar os relatórios, registros, indicadores, evidências operacionais e demais documentos encaminhados pela CONTRATADA, manifestando-se quando necessário;

X – realizar a fiscalização dos níveis de serviço, indicadores de desempenho, metas operacionais e demais obrigações contratuais previstas neste Termo de Referência;

XI – promover a comunicação institucional necessária entre a CONTRATADA, as unidades atendidas e as áreas responsáveis pela gestão contratual;

XII – prestar os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, quando relacionados à execução do objeto contratado;

XIII – promover, quando aplicável, orientações, treinamentos institucionais, comunicados operacionais e atualizações de procedimentos relacionados às atividades desenvolvidas nas unidades;

XIV – informar à CONTRATADA sobre alterações de procedimentos, sistemas, fluxos de atendimento ou normas operacionais que possam impactar a execução dos serviços;

XV – validar as medições mensais e demais documentos necessários ao processamento dos pagamentos;

XVI – efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, desde que atendidas as condições contratuais, legais e administrativas aplicáveis;

XVII – aplicar, quando cabível, as glosas, sanções administrativas e demais medidas previstas contratualmente, observados o contraditório e a ampla defesa.

XVIII - Disponibilizar à CONTRATADA, para fins de execução contratual, as informações técnicas e operacionais existentes e pertinentes aos recursos de TIC abrangidos pelo suporte, incluindo, quando disponíveis, os registros de equipamentos, sistemas, versões, condições de garantia, licenças e permissões de acesso, bem como a identificação dos contratos específicos de manutenção ou suporte relacionados ao objeto e dos respectivos canais de acionamento. A CONTRATANTE deverá comunicar as atualizações dessas informações que possam impactar a execução dos serviços.

A CONTRATADA deverá manter atualizados os registros e procedimentos operacionais de suporte relacionados às atividades sob sua responsabilidade, incluindo soluções aplicadas a incidentes recorrentes, orientações técnicas e procedimentos de diagnóstico, observados os padrões, os sistemas e as regras de segurança da informação definidos pela CONTRATANTE.

As informações serão disponibilizadas à CONTRATADA de acordo com os registros existentes e pertinentes à execução contratual. Eventuais lacunas ou informações ainda não consolidadas serão identificadas como tais, e a CONTRATANTE comunicará as atualizações relevantes de que tiver conhecimento, sem prejuízo da observância dos limites de responsabilidade previstos neste Termo de Referência.

As ocorrências de indisponibilidade de sistemas, equipamentos ou infraestrutura que possam afetar a execução dos serviços deverão ser registradas e documentadas, com identificação da data e do período da ocorrência, dos recursos afetados, das evidências disponíveis e, quando possível, da causa identificada. A atribuição de responsabilidade e os efeitos sobre os indicadores e a medição contratual observarão os critérios estabelecidos no Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS), inclusive quanto às ocorrências comprovadamente não atribuíveis à CONTRATADA.

12.2. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

A CONTRATANTE designará gestor(es) e fiscal(is) do contrato para acompanhamento da execução contratual, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e dos normativos internos aplicáveis.

A atuação da fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela execução integral dos serviços, pelo cumprimento das obrigações assumidas e pelos resultados pactuados.

12.3. DISPONIBILIZAÇÃO DE RECURSOS INSTITUCIONAIS

Compete à CONTRATANTE disponibilizar os recursos institucionais necessários à execução dos serviços, incluindo sistemas, equipamentos, acessos e infraestrutura sob sua responsabilidade, observadas as limitações operacionais e orçamentárias da Administração.

A eventual indisponibilidade temporária de recursos institucionais será tratada pela CONTRATANTE mediante adoção das providências cabíveis para restabelecimento das condições operacionais.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. OBRIGAÇÕES GERAIS

Constituem obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo das demais previstas neste Termo de Referência, no Contrato e na legislação aplicável:

I – executar os serviços de forma contínua, eficiente, segura e em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas pela CONTRATANTE;

II – disponibilizar e manter quantitativo suficiente de profissionais qualificados para a execução dos serviços contratados;

III – assegurar a continuidade operacional dos serviços durante todo o período de funcionamento das unidades abrangidas pela contratação;

IV – realizar as substituições necessárias dos profissionais alocados, observando os prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

V – manter estrutura de supervisão operacional compatível com as necessidades da execução contratual;

VI – cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, tributária, fiscal, de saúde e segurança do trabalho aplicável aos seus empregados;

VII – responder integralmente pelos atos praticados por seus empregados, prepostos, representantes e subcontratados eventualmente autorizados;

VIII – observar e cumprir os procedimentos operacionais, fluxos de trabalho, normas internas, manuais, orientações técnicas e demais diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE;

IX – fornecer, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, os recursos necessários à execução dos serviços cuja responsabilidade lhe seja atribuída neste Termo de Referência;

X – manter atualizadas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas durante o processo licitatório e ao longo da execução contratual;

XI – comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer ocorrência que possa comprometer a continuidade, regularidade ou qualidade dos serviços;

XII – colaborar com as atividades de fiscalização, monitoramento, auditoria e acompanhamento contratual realizadas pela CONTRATANTE.

13.2. UNIFORMIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

O fornecimento, a aquisição, a distribuição e a reposição dos uniformes institucionais serão de responsabilidade da CONTRATANTE, conforme os itens 5.9 e 11.1 deste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá assegurar sua utilização pelos profissionais após a disponibilização e observar as orientações relativas à apresentação pessoal.

Os crachás deverão observar o layout institucional disponibilizado pela CONTRATANTE, contendo, no mínimo, fotografia do profissional, nome completo, função exercida e identificação da empresa contratada.

Os cordões para crachá deverão observar o padrão visual definido pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá providenciar os crachás e cordões necessários à mobilização inicial e às inclusões e substituições de profissionais, bem como realizar as reposições necessárias ao cumprimento das obrigações contratuais, conforme Anexo XIV - Padrão Crachás e Cordões.

13.3. SIGILO, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

A CONTRATADA deverá observar integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como demais normas aplicáveis à segurança da informação.

É vedado à CONTRATADA e aos profissionais vinculados ao contrato:

I – armazenar informações sem autorização da CONTRATANTE;

II – compartilhar dados ou informações com terceiros não autorizados;

III – utilizar informações obtidas durante a execução contratual para finalidades distintas daquelas relacionadas ao objeto contratado;

IV – reproduzir, reter, divulgar ou disponibilizar documentos, credenciais, sistemas ou dados sem autorização formal da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá adotar medidas administrativas, técnicas e operacionais adequadas à proteção dos dados pessoais e das informações acessadas durante a execução contratual.

13.4. CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A CONTRATADA deverá promover e manter programa de capacitação inicial e continuada para os profissionais alocados na execução contratual, observando os conteúdos mínimos, cargas horárias e diretrizes estabelecidas neste Termo de Referência.

Deverão ser mantidos registros atualizados das capacitações realizadas, contendo conteúdo ministrado, carga horária, participantes e documentação comprobatória, os quais deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE sempre que solicitado.

A capacitação inicial deverá compreender a integração dos profissionais ao ambiente de execução contratual, o treinamento compatível com a função exercida e a orientação sobre os procedimentos operacionais, os padrões de atendimento, a segurança da informação e as demais regras aplicáveis. A CONTRATADA deverá manter registros das capacitações e das avaliações realizadas, bem como adotar medidas de reforço ou reciclagem quando identificadas necessidades de aperfeiçoamento.

13.5. ATENDIMENTO AO CIDADÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá assegurar que os serviços sejam prestados com urbanidade, cordialidade, ética, respeito, empatia, clareza na comunicação e foco na experiência do cidadão.

Os profissionais deverão observar os procedimentos operacionais, fluxos de atendimento, orientações técnicas e diretrizes institucionais definidos pela CONTRATANTE, garantindo padronização dos serviços em todas as unidades.

A CONTRATADA deverá assegurar atendimento inclusivo, acessível, humanizado e compatível com a legislação vigente, observando especialmente os direitos das pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com mobilidade reduzida e demais públicos prioritários.

13.6. SAÚDE, SEGURANÇA E ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS

A CONTRATADA deverá cumprir integralmente as normas de saúde e segurança do trabalho aplicáveis à execução contratual.

Os profissionais designados para funções de supervisão deverão possuir as certificações e capacitações mínimas exigidas neste Termo de Referência, inclusive aquelas relacionadas a primeiros socorros, brigada de incêndio e demais treinamentos previstos para atuação nas unidades.

A CONTRATADA deverá participar das ações de orientação, treinamento e preparação para situações de emergência promovidas pela CONTRATANTE.

13.7. CONDUTAS VEDADAS

É vedado aos profissionais vinculados à execução contratual:

I – praticar atos discriminatórios ou incompatíveis com os princípios da Administração Pública;

II – solicitar, receber ou oferecer vantagens indevidas;

III – compartilhar credenciais de acesso ou utilizar credenciais de terceiros;

IV – utilizar sistemas, equipamentos ou informações para finalidades não autorizadas;

V – abandonar postos de trabalho sem autorização ou substituição adequada;

VI – realizar procedimentos em desacordo com os protocolos institucionais;

VII – utilizar indevidamente os recursos tecnológicos disponibilizados pela CONTRATANTE;

VIII – praticar quaisquer atos que comprometam a segurança, integridade ou confidencialidade das informações acessadas durante a execução contratual.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação dos serviços relacionados aos postos de Atendimento ao Cidadão, Assistente de Supervisão e Supervisor de Unidade, por se tratarem de atividades essenciais, contínuas e diretamente vinculadas ao objeto principal da contratação.

Poderá ser admitida a subcontratação parcial de atividades especializadas relacionadas aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, incluindo os postos de Suporte Técnico e Supervisão Técnica de TIC, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE e observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no instrumento convocatório e na legislação aplicável.

A autorização para subcontratação estará condicionada à demonstração, pela CONTRATADA, da capacidade técnica da empresa subcontratada para execução das atividades pretendidas, bem como à comprovação de que a medida não acarretará prejuízo à qualidade dos serviços, à segurança da informação, à proteção de dados pessoais ou à fiscalização contratual.

A subcontratação não implicará qualquer transferência de responsabilidade contratual, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante a CONTRATANTE pela execução do objeto, pelo cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, pela observância das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e contratuais, bem como pelos resultados pactuados.

A empresa subcontratada deverá observar integralmente os requisitos de confidencialidade, segurança da informação, proteção de dados pessoais, controles de acesso, normas institucionais e demais procedimentos aplicáveis ao ambiente operacional da CONTRATANTE.

Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual, nem a transferência da gestão operacional, da supervisão contratual, da coordenação dos serviços ou de quaisquer atividades consideradas estratégicas para a execução da contratação.

A eventual subcontratação não estabelecerá qualquer vínculo jurídico entre a CONTRATANTE e a empresa subcontratada, permanecendo a CONTRATADA como única responsável pela execução contratual e pelos serviços prestados.

15. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

16. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

16.1. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes formalmente designados pela CONTRATANTE, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, da regulamentação municipal aplicável e dos normativos internos vigentes.

A fiscalização contratual tem por objetivo verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, aferir a qualidade dos serviços prestados, assegurar o alcance dos resultados pretendidos e promover o adequado acompanhamento da execução contratual.

A gestão e fiscalização do contrato compreenderão, no mínimo:

I – Gestor do Contrato, responsável pela coordenação geral da execução contratual, acompanhamento dos resultados, análise das medições, adoção das providências necessárias ao cumprimento contratual e interlocução institucional com a CONTRATADA;

II – Fiscal Técnico, responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços, verificação da qualidade das atividades prestadas, cumprimento dos níveis de serviço, validação operacional dos postos de trabalho e registro de ocorrências;

III – Fiscal Administrativo, responsável pela verificação do cumprimento das obrigações administrativas, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e documentais exigidas contratualmente;

IV – acompanhamento contínuo dos indicadores de desempenho, metas operacionais, níveis de serviço e demais parâmetros estabelecidos neste Termo de Referência;

V – análise dos relatórios operacionais, gerenciais e executivos apresentados pela CONTRATADA;

VI – registro, acompanhamento e tratamento das ocorrências verificadas durante a execução contratual;

VII – realização de inspeções, diligências, auditorias, visitas técnicas, reuniões operacionais e demais procedimentos necessários à adequada fiscalização dos serviços;

VIII – emissão de notificações, solicitações de esclarecimentos, recomendações, determinações e demais comunicações formais relacionadas à execução contratual.

16.2. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá disponibilizar à fiscalização todas as informações, documentos, registros operacionais, relatórios gerenciais, evidências de execução, listas de presença, registros de frequência, comprovantes de capacitação, documentos trabalhistas e demais elementos necessários ao acompanhamento da execução contratual.

Toda comunicação oficial entre as partes deverá ocorrer, preferencialmente, por meio de correio eletrônico institucional, sistema corporativo, processo administrativo eletrônico ou outro meio formal definido pela CONTRATANTE.

A fiscalização poderá solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos, documentos complementares, evidências operacionais ou informações necessárias à verificação da conformidade dos serviços prestados.

16.3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

A execução contratual observará os níveis mínimos de desempenho definidos no Anexo IX - Acordo de Nível de Serviço – ANS, instrumento destinado à mensuração da qualidade, regularidade e efetividade dos serviços prestados.

O detalhamento dos tipos de ocorrência, das unidades de aferição, dos indicadores, das metas, dos pesos, das tolerâncias, da metodologia de cálculo do Fator de Ajuste de Medição (FAM), das faixas de enquadramento, dos percentuais aplicáveis ao valor mensal e dos procedimentos de apuração constará do Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS), em conjunto com o Anexo XI – Tabela de Ocorrências e Medição, que deverá observar a mesma metodologia e assegurar a rastreabilidade dos cálculos.

16.4. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Todas as ocorrências verificadas durante a execução contratual poderão ser registradas pela fiscalização em sistema próprio, relatórios de fiscalização, atas de reunião, notificações ou outros instrumentos formais de acompanhamento.

As ocorrências registradas poderão resultar na adoção de medidas corretivas, emissão de notificações, aplicação de glosas, instauração de procedimentos administrativos ou aplicação das sanções previstas contratualmente.

16.5. SAÚDE, SEGURANÇA DO TRABALHO E ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS

A fiscalização poderá solicitar, a qualquer tempo, a comprovação das capacitações, certificações e treinamentos obrigatórios exigidos neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá manter válidas durante toda a execução contratual as certificações relacionadas à saúde e segurança do trabalho, primeiros socorros, brigada de incêndio e demais treinamentos exigidos para os profissionais alocados.

16.6. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela integral execução do objeto contratado, pelo cumprimento das obrigações assumidas, pela qualidade dos serviços prestados e pelos resultados pactuados.

A eventual aprovação de documentos, relatórios, medições ou procedimentos pela fiscalização não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades legais, contratuais e técnicas.

17. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

17.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A aferição da execução contratual para fins de faturamento e pagamento será realizada mensalmente pela CONTRATANTE, considerando a efetiva prestação dos serviços, a cobertura dos postos de trabalho contratados, os registros operacionais, os indicadores de desempenho, os níveis de serviço estabelecidos e o cumprimento das demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

O pagamento ficará condicionado à validação da execução contratual pela fiscalização responsável, bem como à comprovação da regularidade trabalhista, previdenciária, fiscal e fundiária da CONTRATADA, mediante apresentação da documentação exigida contratualmente.

17.2. CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará, no mínimo, os seguintes critérios:

17.2.1. COBERTURA OPERACIONAL

I – postos de trabalho efetivamente disponibilizados e cobertos durante o período de referência;

II – cumprimento das jornadas, escalas e quantitativos previstos contratualmente;

III – reposição tempestiva de profissionais ausentes ou afastados.

IV - os deslocamentos de profissionais entre unidades, quando admitidos em razão da natureza compartilhada ou itinerante do posto, não poderão resultar em redução ou interrupção da cobertura mínima exigida na unidade de origem ou de destino. Eventual ausência de cobertura decorrente de deslocamento será considerada na aferição da execução contratual e, quando aplicável, para fins de apuração do Anexo IX - Acordo de Nível de Serviço (ANS).

17.2.1.1. COBERTURA OPERACIONAL E ANEXO IX - ANS

Os deslocamentos de profissionais entre unidades, quando admitidos em razão da natureza compartilhada ou itinerante do posto, deverão observar a programação operacional definida pela CONTRATADA e as condições de cobertura exigidas neste Termo de Referência. O deslocamento não poderá resultar em descumprimento da cobertura mínima exigida para as unidades atendidas.

A ausência de cobertura de posto contratualmente exigido, quando decorrente de deslocamento ou de outra situação atribuível à CONTRATADA, será apurada para fins de medição e aplicação do Acordo de Nível de Serviço – ANS, conforme os critérios estabelecidos no Anexo IX.

17.2.2. CONFORMIDADE OPERACIONAL

I – cumprimento dos procedimentos operacionais estabelecidos pela CONTRATANTE;

II – observância dos padrões de qualidade exigidos para os serviços;

III – regularidade da execução das atividades contratadas;

IV – atendimento às determinações da fiscalização contratual.

17.2.3. REGISTROS E EVIDÊNCIAS DE EXECUÇÃO

I – registros de frequência dos profissionais;

II – relatórios operacionais e gerenciais;

III – registros de supervisão;

IV – registros de ocorrências operacionais;

V – evidências documentais da execução dos serviços.

VI – dados e registros operacionais dos sistemas de atendimento disponibilizados pela CONTRATANTE, quando pertinentes à verificação da execução contratual, à análise da demanda por unidade e período e à conferência da cobertura dos postos, observadas as regras de acesso, segurança da informação e proteção de dados.

17.2.4. INDICADORES DE DESEMPENHO

I – cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço – ANS;

II – desempenho operacional das equipes;

III – qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.

17.2.5. REGULARIDADE CONTRATUAL

I – cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e fundiárias;

II – apresentação da documentação comprobatória exigida pela fiscalização contratual;

III – atendimento das obrigações administrativas previstas no Contrato e neste Termo de Referência.

17.3. GLOSAS E RETENÇÕES

A medição e o pagamento poderão ser ajustados proporcionalmente à parcela do serviço comprovadamente não executada, executada parcialmente ou executada em desconformidade com os níveis de desempenho contratualmente estabelecidos, conforme o caso.

Os tipos de ocorrência, as unidades de aferição, as tolerâncias, os pesos, a metodologia de cálculo do Fator de Ajuste de Medição (FAM) e os efeitos financeiros observarão o item 22.4 deste Termo de Referência e os Anexos IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e XI – Tabela de Ocorrências e Medição.

Toda glosa ou ajuste deverá estar fundamentado em ocorrência registrada, evidências correspondentes e memória de cálculo que permita sua conferência pela CONTRATADA, observados o contraditório e a ampla defesa previstos neste Termo de Referência.

A aplicação de glosas e ajustes de medição não se confunde com a aplicação de sanções administrativas, que deverá observar as disposições do Capítulo 22.

17.4. CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA

Antes da aplicação definitiva de glosas ou retenções decorrentes de apontamentos da fiscalização, será assegurado à CONTRATADA o direito à apresentação de justificativas, esclarecimentos e documentos comprobatórios, observados os prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.

17.5. CONDIÇÃO PARA FATURAMENTO

O faturamento mensal somente poderá ser processado após:

I – comprovação da execução dos serviços;

II – validação da medição pela fiscalização contratual;

III – apresentação da documentação obrigatória exigida contratualmente;

IV – conclusão da análise dos indicadores de desempenho aplicáveis ao período de referência.

18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

O recebimento dos serviços será realizado em conformidade com as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Contrato e no Acordo de Nível de Serviço – ANS.

A emissão da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ser precedida do recebimento definitivo dos serviços pela CONTRATANTE.

18.2. ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO PARA MEDIÇÃO

Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá encaminhar à fiscalização contratual toda a documentação necessária à aferição da execução contratual e à realização da medição mensal.

A documentação deverá conter, no mínimo:

I – relatórios operacionais e gerenciais do período;

II – registros de frequência dos profissionais alocados;

III – relação atualizada dos profissionais vinculados ao contrato;

IV – comprovantes de cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias exigíveis;

V – documentos e evidências necessários à validação da execução dos serviços;

VI – demais documentos eventualmente exigidos pela fiscalização contratual.

18.3. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

O recebimento provisório será realizado pelos fiscais designados para acompanhamento do contrato, mediante análise da documentação apresentada e verificação da execução dos serviços no período de referência.

Para fins de recebimento provisório, a fiscalização deverá:

I – verificar a efetiva execução dos serviços contratados;

II – validar a cobertura dos postos de trabalho;

III – analisar os registros operacionais e relatórios apresentados;

IV – verificar o cumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho;

V – registrar eventuais ocorrências, não conformidades e apontamentos identificados durante o período avaliado.

Concluída a análise, será elaborado relatório circunstanciado contendo os registros, avaliações, apontamentos e conclusões da fiscalização, que será encaminhado ao Gestor do Contrato para fins de recebimento definitivo.

A análise da documentação e a formalização do recebimento provisório deverão ser concluídas pela fiscalização contratual em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da documentação completa prevista no item 18.2 deste Termo de Referência.

Caso sejam identificadas inconsistências, omissões ou documentos pendentes, a fiscalização deverá comunicar formalmente a CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis contados da identificação, indicando de forma objetiva as providências necessárias à regularização.

O prazo para conclusão do recebimento provisório ficará suspenso exclusivamente durante o período necessário à correção de pendências imputáveis à CONTRATADA, retomando-se após a apresentação dos documentos ou esclarecimentos solicitados.

A análise da documentação e a formalização do recebimento provisório deverão ser concluídas pela fiscalização contratual em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da documentação completa prevista no item 18.2 deste Termo de Referência.

Caso sejam identificadas inconsistências, omissões ou documentos pendentes, a fiscalização deverá comunicar formalmente à CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis contados da identificação, indicando objetivamente as providências necessárias à regularização.

O prazo para conclusão do recebimento provisório ficará suspenso exclusivamente durante o período necessário à correção de pendências imputáveis à CONTRATADA, retomando-se após a apresentação dos documentos ou esclarecimentos solicitados.

18.4. **CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES**

A CONTRATADA deverá corrigir, complementar ou regularizar, às suas expensas, quaisquer falhas, inconsistências, omissões ou irregularidades identificadas pela fiscalização durante o processo de recebimento dos serviços.

A CONTRATADA deverá corrigir, complementar ou regularizar as falhas, inconsistências, omissões ou irregularidades apontadas pela fiscalização em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação formal, salvo quando a natureza da providência exigir prazo diverso, devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE.

A existência de divergência restrita a parcela dos serviços não impedirá o prosseguimento da análise e da liquidação da parcela incontroversa, desde que esta possa ser individualizada e sua execução esteja devidamente comprovada, observadas as disposições do item 19.4 deste Termo de Referência e do art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021.

A suspensão da conclusão da medição deverá limitar-se às parcelas efetivamente afetadas pela irregularidade, sempre que a separação for técnica e administrativamente viável.

18.5. **RECEBIMENTO DEFINITIVO**

O recebimento definitivo será realizado pelo Gestor do Contrato, após a análise dos relatórios elaborados pela fiscalização e da documentação apresentada pela CONTRATADA.

Compete ao Gestor do Contrato:

I – analisar os documentos encaminhados pela fiscalização;

II – verificar a conformidade da execução contratual;

III – avaliar a existência de pendências ou irregularidades que possam impedir a liquidação da despesa;

IV – solicitar esclarecimentos ou complementações documentais, quando necessário;

V – emitir o respectivo Termo de Recebimento Definitivo ou documento equivalente que formalize o ateste da execução dos serviços.

O recebimento definitivo deverá ser formalizado pelo Gestor do Contrato em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do relatório circunstanciado da fiscalização e da documentação necessária à conclusão da análise.

Caso sejam necessários esclarecimentos ou complementações, o Gestor do Contrato deverá solicitar formalmente as providências pertinentes à CONTRATADA, indicando objetivamente os pontos a serem esclarecidos ou regularizados. O prazo para conclusão do recebimento definitivo ficará suspenso exclusivamente durante o período necessário à regularização de pendências imputáveis à CONTRATADA, retomando-se após o atendimento da solicitação.

Após a formalização do recebimento definitivo, a CONTRATADA será autorizada a emitir e apresentar a respectiva Nota Fiscal/Fatura em até 2 (dois) dias úteis, observados os valores efetivamente apurados na medição mensal e

as orientações para faturamento expedidas pela CONTRATANTE.

18.6. REJEIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando executados em desacordo com as especificações previstas neste Termo de Referência, no Contrato, no ANS ou na proposta apresentada pela CONTRATADA.

Nessas hipóteses, a CONTRATADA deverá promover as correções necessárias no prazo estabelecido pela fiscalização contratual, sem ônus para a CONTRATANTE e sem prejuízo da aplicação das glosas, sanções administrativas e demais medidas cabíveis.

18.7. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

O recebimento provisório ou definitivo dos serviços não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela correta execução do objeto contratual, pelo cumprimento das obrigações assumidas, pelos danos eventualmente causados à Administração ou a terceiros, nem pelas demais responsabilidades previstas na legislação aplicável.

19. DO PAGAMENTO

19.1. CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE, mediante a comprovação da efetiva execução dos serviços, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Contrato e no Acordo de Nível de Serviço – ANS.

A emissão da Nota Fiscal/Fatura deverá ser precedida do recebimento definitivo dos serviços pela CONTRATANTE, nos termos previstos neste Termo de Referência.

O pagamento ficará condicionado à validação da execução contratual pela fiscalização responsável e à comprovação da regularidade trabalhista, previdenciária, fiscal e fundiária da CONTRATADA.

19.2. REQUISITOS PARA PAGAMENTO

Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar:

I – Nota Fiscal ou Fatura correspondente ao período de referência;

II – documentação comprobatória da execução dos serviços;

III – documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e fundiárias;

IV – demais documentos exigidos pela fiscalização contratual.

A Nota Fiscal ou Fatura deverá conter, no mínimo:

I – identificação da CONTRATADA;

II – número do contrato;

III – período de execução dos serviços;

IV – valor faturado;

V – valor de eventuais glosas aplicadas;

VI – demais informações exigidas pela legislação aplicável.

A documentação para liquidação e pagamento deverá observar a Portaria SF nº 275/2024 e suas alterações, incluindo os documentos aplicáveis à prestação de serviços continuados com cessão de mão de obra exclusiva, além dos demais documentos expressamente exigidos neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

No pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, em decorrência da extinção ou rescisão contratual, deverão ser apresentados os documentos exigidos na regulamentação aplicável, incluindo cópias dos termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados vinculados à execução contratual, devidamente homologados, ou comprovação de sua realocação para outros serviços, conforme aplicável.

19.3. PRAZO PARA PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos, contados do protocolo da Nota Fiscal/Fatura, emitida após o recebimento definitivo dos serviços, acompanhada da documentação completa exigida para a liquidação da despesa.

A fiscalização e os setores responsáveis deverão realizar a análise, o ateste e os procedimentos de liquidação dentro do fluxo administrativo necessário ao cumprimento do prazo de pagamento, observado o disposto neste Termo de Referência e na Portaria SF nº. 275/2024.

Quando houver necessidade de correção ou complementação documental imputável à CONTRATADA, esta será formalmente notificada, ficando suspensa a contagem do prazo de pagamento na extensão necessária à regularização, com retomada após a apresentação e validação da documentação corrigida, observadas as disposições do item 19.6.

Será considerada como data do pagamento aquela em que for efetivamente emitida a ordem bancária correspondente.

O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA mantida no Banco do Brasil S.A., conforme estabelecido no Decreto Municipal nº 51.197/2010 e demais normas aplicáveis, ressalvadas as hipóteses de exceção legalmente admitidas.

19.4. GLOSAS E AJUSTES DE MEDIÇÃO

O valor mensal devido à CONTRATADA poderá ser reduzido mediante aplicação das glosas previstas neste Termo de Referência, no ANS e nos demais instrumentos de acompanhamento contratual.

Poderão ensejar aplicação de glosas, entre outras hipóteses:

I – ausência de profissionais sem reposição tempestiva;

II – descumprimento de obrigações contratuais;

III – execução dos serviços em desacordo com os padrões mínimos de qualidade estabelecidos;

IV – descumprimento dos níveis mínimos de serviço;

V – falhas operacionais identificadas pela fiscalização;

VI – não atingimento dos indicadores de desempenho previstos contratualmente.

Quando houver glosa parcial dos serviços executados, a CONTRATANTE comunicará formalmente a CONTRATADA para emissão da Nota Fiscal/Fatura com o valor efetivamente apurado após os ajustes realizados.

Quando houver controvérsia quanto à dimensão, à qualidade ou à quantidade de parcela dos serviços executados, a CONTRATANTE deverá identificar e registrar formalmente os valores objeto de divergência e a parcela incontroversa devidamente comprovada.

A parcela incontroversa deverá ter seu processamento e pagamento assegurados no prazo contratual previsto, independentemente da continuidade da análise da parcela controvertida, desde que possa ser individualizada e liquidada de forma independente, nos termos do art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021.

A memória de cálculo dos ajustes e das glosas deverá identificar, conforme aplicável, o valor mensal medido, a parcela de serviço comprovadamente não executada, o Fator de Ajuste de Medição (FAM) apurado, o percentual aplicado e o valor final de referência para faturamento. A apuração observará os critérios do Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e do Anexo XI – Tabela de Ocorrências e Medição, vedada a aplicação do FAM sobre parcela já deduzida do valor devido em razão de serviço comprovadamente não executado, conforme o item 6.11 do Anexo IX.

19.5. CRITÉRIOS UTILIZADOS PARA LIQUIDAÇÃO DA DESPESA

A medição mensal dos serviços considerará, entre outros elementos:

I – postos efetivamente disponibilizados e cobertos;

II – validação da fiscalização contratual;

III – registros de frequência dos profissionais;

IV – relatórios operacionais e gerenciais;

V – registros de ocorrências;

VI – aferição dos indicadores de desempenho;

VII – cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

VIII – conformidade trabalhista, previdenciária, fiscal e fundiária.

19.6. IRREGULARIDADE NA DOCUMENTAÇÃO

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou necessidade de providências complementares imputáveis à CONTRATADA que impeçam a liquidação da despesa, a CONTRATANTE deverá comunicar formalmente as irregularidades identificadas e indicar as providências necessárias à regularização.

A fluência do prazo para pagamento ficará suspensa durante o período necessário ao cumprimento das providências complementares pela CONTRATADA, retomando-se a contagem a partir da data em que forem cumpridas, conforme previsto no Edital.

Quando a pendência afetar somente parcela individualizável do valor faturado, deverá ser avaliada a possibilidade de prosseguimento da liquidação e do pagamento da parcela incontroversa, conforme o item 19.4 deste Termo de Referência e o art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021.

19.7. VERIFICAÇÃO DA REGULARIDADE DA CONTRATADA

Antes de cada pagamento, a CONTRATANTE poderá realizar as consultas e verificações necessárias para confirmação da manutenção das condições de habilitação, regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e demais requisitos exigidos durante a contratação.

Constatada irregularidade, a CONTRATADA será formalmente notificada para promover sua regularização ou

apresentar justificativa, observados os prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.

19.8. RETENÇÕES TRIBUTÁRIAS

Quando cabível, serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação federal, estadual e municipal aplicável, observadas as normas vigentes à época do pagamento.

19.9. VEDAÇÃO DE PAGAMENTO

É vedado o pagamento por serviços não executados, executados parcialmente sem a devida aferição ou prestados em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

Também é vedado o pagamento a empresa que não mantenha as condições de habilitação exigidas para contratação com a Administração Pública, ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas.

19.10. ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA POR ATRASO DE PAGAMENTO

Em caso de atraso nos pagamentos por parte da CONTRATANTE, por culpa exclusiva desta, a CONTRATADA terá direito à compensação financeira prevista na Portaria SF nº 05/2012 e suas alterações, mediante requerimento formal, observada a apuração da responsabilidade pelo atraso.

Para fins de cálculo da compensação financeira, o valor principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e os juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% pro rata tempore), considerando o período compreendido entre a data prevista para o pagamento e a data em que o pagamento efetivamente ocorrer.

20. DO REAJUSTE DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REPACTUAÇÃO)

20.1. Os preços inicialmente contratados permanecerão fixos e irreajustáveis pelo prazo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação das propostas.

20.2. Após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, os preços contratados poderão ser repactuados, mediante solicitação formal da CONTRATADA, visando à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, da regulamentação aplicável e deste Termo de Referência.

20.3. A repactuação poderá abranger:

I – os custos decorrentes da mão de obra vinculada à execução contratual;

II – os custos decorrentes dos insumos, materiais, equipamentos e demais componentes sujeitos à variação de mercado.

20.4. A repactuação referente aos custos de mão de obra observará os instrumentos coletivos de trabalho aplicáveis às categorias profissionais envolvidas na execução contratual, incluindo acordos coletivos, convenções coletivas, dissídios coletivos ou normas legais supervenientes.

20.4.1. QUADRO DE REFERÊNCIA OCUPACIONAL E TRABALHISTA

Para fins de transparência das premissas utilizadas na estimativa dos custos de mão de obra, a Administração identificará, para cada perfil profissional previsto nesta contratação, o código e a denominação de referência da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), o instrumento coletivo de trabalho considerado, a identificação dos sindicatos correspondentes, a respectiva data-base e os benefícios trabalhistas considerados na composição da estimativa.

As informações serão organizadas em quadro específico, a ser disponibilizado juntamente com o Edital, observadas as disposições relativas ao sigilo do orçamento estimado previstas nos itens 24.1 e 24.4 deste Termo de Referência.

As classificações da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), os instrumentos coletivos de trabalho, os sindicatos, as datas-base e os benefícios indicados no quadro constituem referências utilizadas pela Administração para a elaboração da estimativa dos custos da contratação, possuindo caráter exclusivamente referencial, não sendo de adoção obrigatória pelas licitantes para a elaboração de suas propostas.

Cada licitante deverá elaborar sua proposta considerando o enquadramento sindical e os instrumentos coletivos efetivamente aplicáveis aos profissionais que serão alocados na execução contratual, observadas a legislação trabalhista vigente e as abrangências territorial, profissional e econômica pertinentes, não cabendo à Administração impor a adoção de instrumento coletivo ou enquadramento sindical específico.

Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá cumprir as obrigações trabalhistas e os instrumentos coletivos efetivamente aplicáveis aos seus empregados, cabendo eventual pedido de repactuação ser instruído com a documentação comprobatória pertinente e analisado conforme a legislação vigente e as disposições deste Termo de Referência.

Para fins de transparência das premissas utilizadas na estruturação da contratação e na estimativa dos custos de mão de obra, a Administração adota, em caráter preliminar, as classificações ocupacionais e os instrumentos coletivos indicados no quadro de referência ocupacional e trabalhista.

As classificações da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) constituem referências compatíveis com as

atribuições previstas para os perfis profissionais, sujeitas à validação final pela Administração antes da publicação do instrumento convocatório.

Os instrumentos coletivos, sindicatos, datas-base e benefícios indicados no quadro constituem referências preliminares para a estimativa dos custos, cuja aplicação deverá observar a abrangência territorial, profissional e econômica de cada instrumento, o enquadramento sindical aplicável e a legislação vigente.

A utilização dessas referências não afasta a obrigação de observância do instrumento coletivo efetivamente aplicável à CONTRATADA, nem dispensa a comprovação documental necessária à análise de eventual pedido de repactuação, nos termos deste Termo de Referência e da legislação pertinente.

Os benefícios e demais parcelas trabalhistas considerados na estimativa deverão corresponder às condições efetivamente aplicáveis aos profissionais abrangidos, conforme a legislação, os instrumentos coletivos pertinentes e a planilha de composição de custos da contratação.

A. Atendimento ao cidadão, assistente e supervisor de unidade

O Termo Aditivo à CCT 2025/2026, registrado sob nº SP002402/2026, abrange expressamente serviços relacionados ao Poupatempo, Detran, Descomplica SP e atividades de atendimento e apoio administrativo-operacional. O aditivo tem vigência de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2026, com data-base em 1º de janeiro.

Perfil profissional no TR	CBO — código e denominação oficial	CCT/ACT de referência e registro	Data-base
Atendimento ao Cidadão	4221-05 — Recepcionista em geral	Termo Aditivo à CCT 2025/2026 — MTE SP002402/2026	01/01
Assistente de Supervisão	4110-10 — Assistente administrativo	Termo Aditivo à CCT 2025/2026 — MTE SP002402/2026	01/01
Supervisor de Unidade	4101-05 — Supervisor administrativo	Termo Aditivo à CCT 2025/2026 — MTE SP002402/2026	01/01

Benefícios a verificar na composição de custos: auxílio-refeição, cesta básica ou cartão alimentação, participação nos lucros e resultados (PLR) e os demais benefícios previstos na CCT principal que sejam aplicáveis aos empregados abrangidos. O aditivo apresenta valores e condições que dependem do enquadramento, da jornada e da modalidade contratual.

B. Profissionais de TIC

A CCT SINDPD-SP 2026/2027 registrada sob nº SP002635/2026 estabelece vigência de 1º de janeiro de 2026 a 31 de dezembro de 2027, com data-base em 1º de janeiro. O instrumento identifica o SINDPD-SP como sindicato laboral e o sindicato patronal do setor de processamento de dados e serviços de informática do Estado de São Paulo

Perfil profissional no TR	CBO — código e denominação oficial	CCT/ACT de referência e registro	Data-base
Suporte Técnico e Service Desk	3172-10 — Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Convenção Coletiva de Trabalho 2026/2027 — SINDPD-SP SP002635/2026	01/01
Supervisor Técnico de TIC	1425-30 — Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Convenção Coletiva de Trabalho 2026/2027 — SINDPD-SP SP002635/2026	01/01

Benefícios e condições a verificar na composição de custos: auxílio-refeição ou alimentação, assistência médica, auxílio-creche, seguro coletivo e PLR, conforme as cláusulas aplicáveis. O instrumento prevê auxílio-refeição/alimentação mínimo de R$ 32,00 por dia para jornada de oito horas e alteração para R$ 34,00 a partir de janeiro de 2027. Os demais benefícios devem ser considerados conforme elegibilidade e condições previstas na convenção

20.5. Para os custos relativos à mão de obra, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir da data-base do instrumento coletivo aplicável à respectiva categoria profissional, observadas a legislação vigente e as disposições pertinentes à repactuação.
Quando os perfis profissionais estiverem vinculados a instrumentos coletivos distintos, a análise da repactuação deverá considerar a data-base e os efeitos financeiros correspondentes a cada instrumento, mediante comprovação documental e observância das disposições deste Termo de Referência e da legislação aplicável.

20.6. Para os demais custos sujeitos à variação de mercado, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir da data limite para apresentação das propostas.

20.7. A CONTRATADA deverá instruir o pedido de repactuação com toda a documentação necessária à demonstração analítica da variação dos custos, incluindo:

I – planilha atualizada de composição de custos;

II – memória de cálculo;

III – convenções, acordos ou dissídios coletivos aplicáveis;

IV – documentos comprobatórios dos custos pleiteados;

V – demais elementos exigidos pela CONTRATANTE.

20.8. A repactuação não poderá contemplar custos já considerados em repactuações anteriores nem benefícios não previstos originalmente na proposta, salvo quando decorrentes de imposição legal ou normativa superveniente.

20.9. Os pedidos de repactuação deverão ser formalizados durante a vigência contratual, sob pena de preclusão do direito referente ao período não solicitado.

20.10. Os efeitos financeiros da repactuação observarão:

I – a data do fato gerador que lhe deu origem;

II – eventual data diversa expressamente prevista em instrumento coletivo de trabalho;

III – as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

20.11. A análise do pedido de repactuação ficará condicionada à apresentação da documentação completa pela CONTRATADA e à verificação da efetiva variação dos custos pela CONTRATANTE.

20.12. A decisão sobre o pedido de repactuação deverá ocorrer no prazo de até 60 (sessenta) dias, contado da apresentação integral da documentação necessária, podendo o prazo ser suspenso para complementação de informações.

20.13. As repactuações serão formalizadas mediante apostilamento, exceto quando coincidirem com alterações contratuais que exijam celebração de termo aditivo.

20.14. Quando a repactuação resultar em alteração do valor contratual, a CONTRATADA deverá complementar a garantia contratual eventualmente prestada, de modo a manter o percentual estabelecido contratualmente sobre o valor atualizado do ajuste.

20.15. A concessão de repactuação não afasta a necessidade de comprovação da vantajosidade da manutenção da contratação, quando exigida pela legislação aplicável.

21. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

21.1. Em conformidade com o artigo 96 da Lei Federal nº 14.133/2021 e considerando tratar-se de contratação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, a CONTRATADA deverá apresentar garantia de execução contratual correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato.

21.2. A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa aceita pela CONTRATANTE.

21.3. A garantia poderá ser prestada em qualquer das modalidades admitidas pela legislação vigente:

I – caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

II – seguro-garantia;

III – fiança bancária.

21.4. A garantia deverá permanecer válida durante toda a vigência contratual e por, no mínimo,**90 (noventa) dias após o encerramento do contrato**, devendo ser renovada ou complementada sempre que houver prorrogação de prazo ou alteração do valor contratual.

21.5. A não apresentação da garantia no prazo estabelecido sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e poderá ensejar a rescisão contratual, nos termos da legislação aplicável.

21.6. A garantia assegurará o ressarcimento de prejuízos decorrentes de:

I – descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais;

II – danos causados à Administração Pública ou a terceiros durante a execução dos serviços;

III – aplicação de multas contratuais;

IV – inadimplemento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias relacionadas aos profissionais vinculados à execução contratual;

V – demais obrigações assumidas pela CONTRATADA perante a CONTRATANTE.

21.7. Na hipótese de utilização total ou parcial da garantia para cobertura de prejuízos, multas ou outras obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá promover sua recomposição no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da notificação formal da CONTRATANTE.

21.8. Quando a garantia for prestada na modalidade seguro-garantia, a apólice deverá contemplar expressamente todas as hipóteses de cobertura previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente.

21.9. Na hipótese de prestação de garantia por meio de fiança bancária, deverá constar cláusula expressa de renúncia aos benefícios previstos no artigo 827 da Lei Federal nº 10.406/2002 (Código Civil).

21.10. Sempre que houver alteração do valor contratual, prorrogação da vigência ou repactuação que implique aumento do valor do contrato, a CONTRATADA deverá promover a atualização da garantia, mantendo o percentual mínimo exigido de 5% (cinco por cento).

21.11. A CONTRATANTE poderá executar a garantia sempre que constatado o inadimplemento de obrigações contratuais pela CONTRATADA, observados o contraditório e a ampla defesa.

21.12. O garantidor não integrará os processos administrativos instaurados para apuração de infrações contratuais ou aplicação de sanções à CONTRATADA.

21.13. A garantia somente será liberada após:

I – o encerramento da vigência contratual;

II – a comprovação da execução integral do objeto;

III – a inexistência de pendências administrativas, contratuais, trabalhistas, previdenciárias e fundiárias relacionadas à execução do contrato;

IV – a emissão de termo de encerramento contratual pela CONTRATANTE.

21.14. A liberação da garantia ficará condicionada à comprovação do pagamento das verbas rescisórias eventualmente devidas aos trabalhadores vinculados à execução contratual ou à comprovação de sua realocação em outras atividades sem interrupção do vínculo empregatício.

21.15. Caso a CONTRATADA não comprove o pagamento das verbas trabalhistas devidas após o encerramento contratual, a CONTRATANTE poderá utilizar os recursos da garantia para efetuar os pagamentos cabíveis, observada a legislação vigente.

21.16. A extinção da garantia ocorrerá mediante devolução da apólice, carta-fiança, autorização para levantamento da caução ou documento equivalente, após a verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais.

21.17. A manutenção da garantia durante toda a execução contratual constitui condição indispensável para a continuidade da contratação e para a realização de eventuais prorrogações, reajustes ou repactuações contratuais.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, observados os princípios do contraditório, da ampla defesa, da razoabilidade e da proporcionalidade.

22.2. Constituem infrações administrativas, dentre outras previstas na legislação aplicável:

22.2.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

22.2.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

22.2.3. dar causa à inexecução total do contrato;

22.2.4. ensejar o retardamento da execução dos serviços sem motivo justificado;

22.2.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução contratual;

22.2.6. fraudar a execução do contrato;

22.2.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

22.2.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

22.2.9. descumprir obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, fundiárias ou contratuais;

22.2.10. descumprir obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais, sigilo das informações e segurança da informação;

22.2.11. deixar de manter a cobertura integral dos postos contratados;

22.2.12. deixar de observar os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço – ANS.

22.3. DAS PENALIDADES

22.3.1. Pela prática das infrações previstas neste Termo de Referência, poderão ser aplicadas as seguintes

sanções:

I – advertência;

II – multa;

III – impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

22.3.2. A aplicação das sanções observará a gravidade da infração, os danos causados à Administração, a reincidência, a vantagem auferida e demais circunstâncias agravantes ou atenuantes.

22.3.3. As penalidades poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, conforme a natureza e a gravidade da infração.

22.4. DAS GLOSAS E DESCONTOS OPERACIONAIS

22.4.1. As glosas financeiras constituem ajustes nos valores devidos à CONTRATADA, correspondentes aos serviços não executados, executados parcialmente ou prestados em desconformidade com os padrões de qualidade e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos, observados os critérios objetivos de aferição e cálculo previamente definidos. As glosas não possuem, por si só, natureza de sanção administrativa, destinando-se à adequação do pagamento à efetiva execução contratual.

22.4.2. Poderão ensejar aplicação de glosas:

I – ausência de profissionais sem reposição tempestiva;

II – cobertura parcial dos postos contratados;

III – descumprimento dos tempos de resposta estabelecidos;

IV – indisponibilidade operacional dos serviços;

V – falhas recorrentes na execução das atividades;

VI – descumprimento de protocolos operacionais;

VII – interrupções injustificadas dos serviços;

VIII – descumprimento dos indicadores previstos no ANS;

IX – reincidência de não conformidades apontadas pela fiscalização;

X – execução dos serviços com qualidade inferior aos padrões estabelecidos contratualmente;

XI – disponibilização de profissionais em quantidade inferior à prevista ou sem a qualificação exigida contratualmente;

XII – inconsistências, omissões ou irregularidades nos registros e nas evidências utilizados para a medição dos serviços.

A aplicação das glosas deverá observar a correspondência entre a ocorrência verificada, a obrigação contratual descumprida e o respectivo critério de medição, vedada a utilização de critérios genéricos ou não previamente estabelecidos no instrumento contratual e em seus anexos.

22.4.3. Os critérios de apuração, metodologia de cálculo, pesos, tolerâncias, faixas de desempenho e percentuais de desconto encontram-se definidos no Anexo XI – Tabela de Ocorrência e Medição e no Anexo IX– Acordo de Nível de Serviço (ANS).

22.4.4. A aplicação de glosa não impede a instauração de procedimento para apuração de eventual infração administrativa decorrente da mesma ocorrência, desde que a conduta esteja caracterizada como infração contratual ou legal e sejam observados os requisitos, critérios e procedimentos previstos na legislação aplicável. A eventual aplicação de sanção deverá ser devidamente motivada, observar a proporcionalidade e assegurar o contraditório e a ampla defesa, vedada a duplicidade de punição pelo mesmo fundamento infracional. A glosa e a sanção administrativa deverão ter suas respectivas naturezas e finalidades devidamente distinguidas.

22.4.5. A aplicação de glosa ou ajuste de medição concomitantemente a multa administrativa em razão dos mesmos fatos deverá ser motivada individualmente, com indicação dos fundamentos e das finalidades de cada medida. A cumulação deverá observar a legislação aplicável, a proporcionalidade e a razoabilidade, sem duplicidade de cálculo sobre a mesma parcela de serviço não executado ou do mesmo prejuízo financeiro. Quando houver abatimento por serviço comprovadamente não executado, deverá ser observado também o item 19.4 deste Termo de Referência e o item 6.11 do Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS).

22.5. DAS MULTAS

22.5.1. Sem prejuízo das demais sanções, poderão ser aplicadas multas administrativas nos seguintes percentuais:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,10% do valor mensal do contrato por ocorrência

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
2	0,25% do valor mensal do contrato por ocorrência
3	0,50% do valor mensal do contrato por ocorrência
4	1,00% do valor mensal do contrato por ocorrência
5	2,00% do valor mensal do contrato por ocorrência

22.5.2. Constituem hipóteses exemplificativas de infrações passíveis de multa, sujeitas à apuração individualizada, à motivação da decisão e ao processo administrativo sancionador previsto neste Termo de Referência. O registro de ocorrência para fins de medição não implica, por si só, aplicação automática de multa.

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU
I	Interrupção injustificada dos serviços	5
II	Ausência de profissional sem reposição dentro do prazo contratual	4
III	Descumprimento grave ou reiterado dos níveis mínimos de serviço, quando caracterizado como infração administrativa após a análise das circunstâncias do caso.	3
IV	Descumprimento de determinação formal da fiscalização	2
V	Não apresentação de relatórios ou documentos obrigatórios	1
VI	Falhas na identificação dos profissionais ou uso de crachá	1
VII	Manutenção de profissional sem qualificação exigida	3
VIII	Descumprimento de obrigações relacionadas à LGPD e sigilo das informações	5
IX	Descumprimento das obrigações trabalhistas ou previdenciárias	5
X	Reincidência em não conformidades já notificadas pela fiscalização	3

22.5.3. A aplicação das multas observará o enquadramento da conduta nas infrações previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual, considerando a gravidade do descumprimento, suas circunstâncias, os danos eventualmente causados e os critérios de proporcionalidade aplicáveis. A imposição de multa dependerá da regular apuração da infração administrativa, mediante o procedimento previsto na legislação vigente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

22.6. **DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

22.6.1. A aplicação de qualquer sanção será precedida da instauração de processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

22.6.2. A CONTRATADA será formalmente notificada para apresentação de defesa e documentos comprobatórios nos prazos estabelecidos pela legislação aplicável.

22.6.3. As multas aplicadas poderão ser:

I – descontadas dos pagamentos devidos;

II – descontadas da garantia contratual;

III – recolhidas mediante guia própria;

IV – cobradas judicialmente, quando cabível.

22.6.4. Caso o valor da multa seja insuficiente para ressarcir os prejuízos causados à Administração, a CONTRATADA responderá pela diferença apurada.

22.7. O registro, a apuração e a validação das ocorrências operacionais, bem como a aplicação das glosas decorrentes do descumprimento das condições de execução contratual, observarão a metodologia estabelecida no Anexo XI – Tabela de Ocorrência e Medição e, quando aplicável, no Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS). A aplicação de eventuais sanções administrativas observará o disposto neste capítulo, no instrumento contratual e

na legislação vigente.

22.8. DISPOSIÇÕES FINAIS

22.8.1. A fiscalização contratual registrará todas as ocorrências verificadas durante a execução do contrato, servindo tais registros como elementos para eventual aplicação de glosas, multas e demais sanções administrativas.

22.8.2. A aplicação das sanções previstas neste capítulo não exclui a obrigação da CONTRATADA de reparar integralmente os danos causados à Administração ou a terceiros.

22.8.3. A aplicação das penalidades observará sempre os princípios da legalidade, motivação, proporcionalidade, razoabilidade, ampla defesa e interesse público.

23. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

23.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL E TRABALHISTA

As exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal, social, trabalhista e demais condições de participação serão aquelas previstas no Edital, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

23.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Os critérios de qualificação econômico-financeira serão definidos no Edital, observadas as exigências previstas na legislação vigente e compatíveis com a complexidade, vulto e riscos da contratação.

23.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

23.3.1. CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

Os atestados deverão demonstrar experiência na execução de serviços compatíveis com o objeto licitado, contemplando, isolada ou conjuntamente:

I – serviços de atendimento presencial ao cidadão, recepção, orientação ao público ou atividades correlatas;

II – supervisão operacional de equipes de atendimento;

III – gestão operacional de unidades de atendimento ou centrais de serviços;

IV – serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, incluindo suporte técnico, Service Desk, sustentação tecnológica, atendimento técnico ou atividades correlatas;

V – gerenciamento simultâneo de múltiplos postos de trabalho ou unidades de atendimento.

23.3.2. QUANTITATIVO MÍNIMO

A licitante deverá comprovar a execução anterior de quantitativo correspondente a, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo estimado de postos previstos para o lote ao qual concorrer.

Para fins de apuração do quantitativo mínimo previsto neste item, será considerado o quantitativo global de postos estimados para o lote ao qual a licitante concorrer, não sendo exigido percentual autônomo por função para esse critério. A comprovação poderá ser realizada mediante o somatório dos quantitativos constantes de um ou mais atestados, desde que os serviços comprovados sejam compatíveis com o objeto da contratação e observadas as regras do item 23.3.5.

23.3.3. EXPERIÊNCIA MÍNIMA

A licitante deverá comprovar experiência mínima de 3 (três) anos na execução de serviços compatíveis com o objeto da contratação.

Será admitido o somatório de atestados referentes a períodos sucessivos ou concomitantes, não sendo necessária a comprovação de período contínuo.

Para fins de apuração do prazo mínimo de experiência, os intervalos temporais concomitantes ou parcialmente sobrepostos serão computados uma única vez, vedada a contagem duplicada do mesmo período. Os atestados relativos a serviços executados simultaneamente poderão ser utilizados para comprovar os quantitativos e a gestão simultânea de unidades, observados os demais critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

23.3.4. OPERAÇÃO SIMULTÂNEA

A licitante deverá comprovar experiência no gerenciamento simultâneo de unidades de atendimento, centrais de serviços ou operações equivalentes, com complexidade compatível com o objeto da contratação.

Para fins de comprovação, serão estabelecidos os seguintes quantitativos mínimos de unidades gerenciadas simultaneamente, conforme o lote ao qual a licitante concorrer:

I – Lote 1: 2 (duas) unidades;

II – Lote 2: 4 (quatro) unidades;

III – Lote 3: 3 (três) unidades;

IV – Lote 4: 3 (três) unidades.

A comprovação deverá ocorrer mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica que permita(m) identificar as unidades abrangidas, o período de execução, os serviços prestados e as atividades de gestão ou coordenação operacional desenvolvidas simultaneamente.

A compatibilidade da experiência será avaliada considerando a natureza dos serviços, a abrangência da operação e a complexidade das atividades comprovadas, observadas as regras de aceitação de atestados previstas neste Termo de Referência.

23.3.5. REGRAS PARA ACEITAÇÃO DOS ATESTADOS

Os atestados deverão:

I – referir-se a serviços compatíveis com o objeto licitado;

II – conter identificação do contratante, período de execução, quantitativos envolvidos e descrição dos serviços executados;

III – demonstrar avaliação satisfatória da execução contratual;

IV – demonstrar compatibilidade entre os serviços comprovados nos atestados e o objeto da contratação, considerando a natureza, as características e a complexidade dos serviços efetivamente executados, sem exigir correspondência literal entre o código CNAE da licitante e o objeto contratado, desde que demonstrada a compatibilidade de suas atividades com a contratação e observados os requisitos legais de habilitação.

Será admitida a apresentação de diferentes atestados para comprovação dos quantitativos exigidos, inclusive relativos a contratos executados concomitantemente.

A Administração poderá promover diligências destinadas à verificação da autenticidade das informações prestadas.

23.4. VISTORIA TÉCNICA

A realização de vistoria técnica será facultativa.

A licitante poderá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias para execução dos serviços e das características operacionais das unidades abrangidas pela contratação, assumindo integral responsabilidade por sua proposta.

A ausência de vistoria não poderá ser utilizada como fundamento para solicitações de reequilíbrio econômico-financeiro, alegações de desconhecimento das condições locais ou descumprimento contratual.

23.5. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS

O orçamento estimado da contratação possuirá caráter sigiloso, nos termos do art. 24 da Lei Federal nº 14.133/2021, sendo disponibilizado apenas aos órgãos de controle interno e externo e às autoridades competentes.

23.6. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento da presente licitação será o de menor preço global por lote, observadas as especificações técnicas, operacionais, quantitativos, requisitos de qualificação e níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

23.7. ADJUDICAÇÃO DOS LOTES

Cada lote será adjudicado individualmente.

Com o objetivo de ampliar a competitividade, mitigar riscos de concentração contratual e promover maior eficiência operacional, cada licitante poderá ser adjudicatária de apenas 1 (um) lote, observada a ordem de classificação e as regras estabelecidas no Edital.

23.8. CRITÉRIOS DE DESEMPATE

As regras de desempate entre propostas observarão os critérios estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021 e as disposições constantes do Edital.

24. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

24.1. ORÇAMENTO ESTIMADO

O custo estimado da contratação possuirá caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento da fase de envio de lances, nos termos do art. 24 da Lei Federal nº 14.133/2021.

24.2. COMPOSIÇÃO DA ESTIMATIVA

A estimativa de preços foi elaborada pela Administração com base em pesquisa de mercado realizada em conformidade com a legislação vigente, considerando, quando aplicável:

I – contratações similares realizadas pela Administração Pública;

II – preços praticados no mercado;

III – painéis e bancos de preços oficiais;

IV – propostas comerciais obtidas junto a fornecedores do setor;

V – demais parâmetros admitidos pela legislação aplicável.

24.3. FORMAÇÃO DOS CUSTOS

A composição do valor estimado contemplará todos os custos necessários à plena execução do objeto contratado, incluindo, quando aplicável:

I – remuneração dos profissionais;

II – encargos trabalhistas, previdenciários e tributários;

III – benefícios previstos em legislação e instrumentos coletivos de trabalho;

IV – custos administrativos e operacionais;

V – equipamentos, materiais e insumos necessários à execução dos serviços;

VI – despesas com treinamento, supervisão, deslocamentos e suporte operacional;

VII – lucro e demais custos indiretos da contratada.

Para a composição da estimativa de custos de mão de obra, a Administração considerará os perfis profissionais, a classificação ocupacional de referência, os instrumentos coletivos de trabalho, as respectivas datas-base e os benefícios pertinentes, conforme o quadro de referência ocupacional e trabalhista previsto no item 20.4.1 deste Termo de Referência.

A identificação dessas referências deverá ser compatível com as atribuições, os requisitos e as condições de execução de cada perfil profissional. A divulgação das informações observará o disposto nos itens 24.1 e 24.4 quanto ao sigilo do orçamento estimado e dos documentos que compõem sua formação.

Para fins de apresentação das propostas, as licitantes deverão observar os modelos de Planilha de Custos e Formação de Preços constantes dos Anexos II e II-A do Edital, preenchendo-os de acordo com as orientações do instrumento convocatório e contemplando os custos necessários à plena execução do objeto, conforme as exigências deste Termo de Referência.

A composição dos preços deverá contemplar os recursos necessários ao cumprimento das obrigações de atendimento remoto a incidentes críticos fora da janela regular, bem como os custos de eventual atendimento presencial nos prazos e condições definidos neste Termo de Referência e no Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS). Não será devido pagamento adicional por essas atividades, salvo quando houver previsão expressa no instrumento contratual.

24.4. DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Os documentos que compõem a estimativa de preços permanecerão juntados aos autos do processo administrativo e terão acesso restrito aos órgãos de controle interno e externo, observadas as disposições legais aplicáveis, até a conclusão da fase competitiva da licitação.

24.5. EXEQUIBILIDADE DAS PROPOSTAS

As propostas apresentadas deverão demonstrar exequibilidade econômica e compatibilidade com as exigências técnicas, operacionais, trabalhistas e contratuais previstas neste Termo de Referência e no Edital, podendo a Administração promover diligências para verificação da composição dos preços ofertados.

24.6. ANÁLISE DA VANTAJOSIDADE

A Administração realizará a análise da vantajosidade das propostas apresentadas, observando a compatibilidade dos preços ofertados com os valores de referência obtidos na pesquisa de mercado e com os custos mínimos necessários à adequada execução dos serviços.

25. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

25.1. DAS COTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta das dotações orçamentárias próprias consignadas à

Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT.

25.1.1. A dotação orçamentária específica a ser onerada será indicada pela área competente antes da formalização da contratação, observadas as disposições da legislação orçamentária vigente.

25.2. INDICAÇÃO DA DOTAÇÃO

A dotação orçamentária específica a ser onerada será indicada pela área competente da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, previamente à emissão da respectiva Nota de Empenho e à formalização do instrumento contratual.

25.3. EXERCÍCIOS SUBSEQUENTES

Nos exercícios financeiros subsequentes, as despesas correrão à conta das dotações orçamentárias próprias consignadas nos respectivos orçamentos, observada a vigência contratual e a disponibilidade de recursos.

25.4. RESERVA ORÇAMENTÁRIA

A contratação ficará condicionada à existência de recursos orçamentários suficientes para suportar as obrigações dela decorrentes, em conformidade com a legislação vigente e com os instrumentos de planejamento orçamentário da Administração Municipal.

26. ANEXOS

Os documentos abaixo relacionados integram o presente Termo de Referência e serão disponibilizados juntamente com o Edital, constituindo parte integrante da documentação do certame:

Estudo Técnico Preliminar (166824767)

Anexo I - Coordenadoria de Atendimento Presencial (157192297);

Anexo II - Carta de Serviços do Descomplica (157192555);

Anexo III - Matrizes de Responsabilidades (157192780);

Anexo V - Cobertura Contratual do Programa (157193125);

Anexo V-A - Cobertura Contratual de TIC (SEI nº 166976068);

Anexo VII - Levantamento de Postos (166827091);

Anexo IX - Acordo de Nível de Serviço (166827553);

Anexo X - Perfis Profissionais (166827864);

Anexo XI - Tabela de Ocorrência e Medição (166834473);

Anexo XIII - Inventário Tecnológico Disponível das Unidades (166836551);

Anexo XIV - Padrão Crachás e Cordões (166876119);

Anexo XIV-A - Modelo de Crachá (166975463);

Anexo XIV-B - Modelo de Cordão (166975580);

Anexo Demonstrativo - Caderno de Estudos (161836711)

Alefe Henrique de Sousa Silva
Assessor I
Coordenadoria de Atendimento Presencial - CAP
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT
Elaborado por.

Nicolle Caroline Meuci Luna
Diretora I
Coordenadoria de Atendimento Presencial - CAP
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT
Revisador por.

Cláudia dos Santos Galindo Oliveira
Coordenadora II
Coordenadoria de Atendimento Presencial - CAP
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia -SMIT

Aprovo o presente Termo de Referência para prosseguimento da contratação.

Alefe Henrique de Sousa Silva
Assessor(a) I
Em 15/10/2026, às 12:29.

Claudia dos Santos Galindo Oliveira
Coordenador(a) II
Em 15/10/2026, às 12:51.

Nicolle Caroline Meuci luna
Diretor(a) I
Em 15/10/2026, às 15:55.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://processos.prefeitura.sp.gov.br, informando o código verificador **166568160** e o código CRC **7A5D9BF3**.

1.

Criado por x574994, versão 86 por x574994 em 15/10/2026 12:26:41.