ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) EMERGENCIAL DE TRANSIÇÃO

(Elaborado nos termos do art. 18, § 1º, incisos I a XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 62.100/2022)

- **Processo Administrativo Emergencial nº:** 6024.20266024.2026/0020912-8
- **Processo Eletrônico de Origem (Licitação Regular):** 6024.2026/0015550-8 e 6024.2024/0002878-1
- **Órgão Requisitante:** Coordenadoria de Pronto Atendimento Social – CPAS / SMADS
- **Objeto:** Contratação emergencial de transição de empresa especializada para prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra para operacionalização da Central de Controle de Solicitações e Atendimento de Vagas (Mesa de Regulação/CPAS).

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, I)

1.1. Insubstituibilidade do Serviço e Risco de Desassistência Social

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), por meio da Coordenação de Pronto Atendimento Social (CPAS), responde pela gestão centralizada e regulação presencial ininterrupta (**24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano**) das solicitações de acolhimento institucional, pernoites emergenciais e acionamento do Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS) em todo o Município de São Paulo.

A Mesa de Regulação opera como a principal "Porta de Entrada" do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) na Capital, gerenciando diretamente **61,5% (18.414 vagas)** do ecossistema total de **29.933 vagas da rede socioassistencial municipal**. A descontinuidade desta operação presencial acarretaria o colapso imediato na recepção e encaminhamento de populações hipervulneráveis — idosos, crianças e adolescentes,

mulheres em situação de violência doméstica e mais de 31 mil pessoas em situação de rua (Censo SMADS/2021) —, violando o dever constitucional de assistência social (art. 203 da CF/88).

1.2. Cronologia Instrutória e Histórico Administrativo (2º Semestre de 2024 a 2026)

Para evidenciar a absoluta diligência da Administração Pública e afastar qualquer hipótese de desídia ou falta de planejamento, registra-se o detalhado histórico dos atos praticados no certame regular:

1. **Início dos Estudos e Pesquisas Infrutíferas (2º Semestre de 2024):** A SMADS iniciou tempestivamente o planejamento para a sucessão do contrato vigente. Foram promovidas diversas rodadas de cotações e pesquisas de preço no mercado que restaram frustradas/infrutíferas, em razão da alta complexidade técnica do objeto que mescla operação presencial 24x7 e tecnologia de regulação.
2. **Proposta e TR Inadequados Apresentados pela Atual Contratada (Meados de Novembro de 2025):** Em meados de novembro de 2025, a empresa atualmente prestadora apresentou proposta comercial na ordem de **R$ 6 milhões mensais**, oferecendo a regulação de 100% das vagas da rede atrelada a um sistema proprietário de controle de atendimentos, porém demandando uma expansão substancial do quadro de Recursos Humanos (RH), conforme anexo I – Proposta Comercial.
3. **Análise Crítica pelo Gabinete SMADS e Redesenho do Objeto:** Ao examinar a referida proposta e a minuta de Termo de Referência encaminhada, este Gabinete constatou que **o modelo não refletia a real necessidade pública do Município**. A solução apresentada limitava-se a um atendimento telefônico isolado, desprovido de inteligência de dados.
    - Este Gabinete determinou que a contratação definitiva deveria abarcar uma **Solução Integrada de Tecnologia e Operação (SISA+)**, integrando

aproximadamente **50 tipologias socioassistenciais** (entre Proteção Social Básica e Especial) para acompanhar a jornada integral do munícipe;

- Exigiu-se a interoperabilidade e consolidação de **aproximadamente 37 sistemas legados/bancos de dados isolados** em uma única plataforma unificada;
- Incorporaram-se requisitos de **mapas de calor operacionais em tempo real**, recursos de **Inteligência Artificial (IA) para apoiar o Plano Individual de Atendimento (PIA) / Projetos de Vida dos acolhidos** e painéis de monitoramento analítico (*dashboards*).

4. **Redesenho Técnico e Ocorrência de Impugnações/Apontamentos de Mercado:** Após dezenas de reuniões de alinhamento com os técnicos da CPAS, SMADS, a nova modelagem foi concluída e enviada para pesquisa de mercado. Contudo, a atual empresa contratada e outros *players* do setor apresentaram manifestações formais e apontamentos técnicos complexos.
5. **Aprofundamento Técnico e Permissão para Consórcios (Art. 15 da Lei nº 14.133/2021):** Para garantir o cumprimento estrito do princípio da competitividade, afastar qualquer risco de direcionamento e evitar o cerceamento de participação, a SMADS acolheu os apontamentos e aprofundou a revisão instrutória. Amparada pelo **art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021**, a Pasta decidiu readequar o edital regular do Pregão nº 6024.2026/0015550-8 para **permitir expressamente a participação de empresas organizadas em Consórcio**.
6. **Iminência do Termo Final Contratual e Necessidade da Ponte Emergencial:** Como a instrução da modelagem em Consórcio e os prazos licitatórios do Pregão Eletrônico estender-se-ão além do limite improrrogável do contrato atual (03/12/2026), torna-se indispensável a formalização da **contratação emergencial de transição**, garantindo a perenidade dos serviços enquanto o certame definitivo é concluído.

2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DO OBJETO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (Art. 18, § 1º, II)

A prestação de serviços de operacionalização da Central de Regulação de Vagas encontra-se devidamente alinhada ao Planejamento Estratégico da SMADS e contemplada nos instrumentos de planejamento orçamentário do Município de São Paulo para o exercício de 2026, cumprindo os requisitos de governança do Decreto Municipal nº 62.100/2022.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, III)

3.1. Requisitos Operacionais e de Pessoal

- **Quadro de Mão de Obra Dedicada:** Alocação de **101 (cento e um) colaboradores organizados em 55 (cinquenta e cinco) postos presenciais simultâneos (24x7x365)**, qualificados segundo os Níveis Funcionais I a V definidos em ANEXO;
- **Sede / Infraestrutura de Apoio:** Obrigatoriedade de a CONTRATADA demonstrar, no prazo de até 30 dias, a manutenção de sede, filial ou escritório na Região Metropolitana de São Paulo para suporte administrativo e gestão de reserva técnica.

3.2. Requisitos Tecnológicos e de Infraestrutura

- **Dispositivos Móveis e Conectividade:** Fornecimento de 06 smartphones corporativos com plano ilimitado de voz e dados (mínimo de 5GB) para coordenação operacional;
- **Notebooks** Fornecimento de 04 notebooks- Processador Intel Core i5 recente
- RAM 16 GB; 32 GB
- Armazenamento SSD de 512 GB ou superior
- Tela Full HD ou superior, preferencialmente IPS
- Sistema Windows 11,

3.3. Requisitos de Proteção de Dados (LGPD) e Conformidade

- **Cumprimento da Lei nº 13.709/2018:** Assinatura obrigatória da **Declaração de Confidencialidade, Sigilo e Proteção de Dados Pessoais (ANEXO)** no ato da assinatura contratual, assegurando a atuação da contratada como Operadora e a confidencialidade absoluta dos prontuários sociais dos munícipes.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E DIMENSIONAMENTO (Art. 18, § 1º, IV)

O dimensionamento da equipe foi consolidado a partir do mapeamento real de demanda da rede socioassistencial da Capital:

Nível / Função	Categoria / Formação Exigida	Escala / Jornada	Postos Simultâneos	(Nº Colaboradores)
Nível I	Auxiliar Administrativo (Ensino Médio)	Seg-Sex (40h)	2	2
Nível II	Atendente Técnico Operacional (Ensino Médio) diurno – 8 as 20 horas	12x36	24	48
Nível II	Atendente Técnico Operacional (Ensino Médio) noturno 20:00 as 8:00 horas	12x36	14	28
Nível II	Atendente Técnico Operacional (Ensino Médio) 40 horas – seg. a sex	40h	2	2
Nível III	Supervisor I - Regulação Técnica (Superior - Serv. Social, Psico, pedagogia)	12x36 / diurno	3	6
Nível III	Supervisor I - Regulação Técnica (Superior - Serv. Social, Psico, pedagogia)	12x36 / noturno	3	6
Nível III	Supervisor I - Regulação Técnica (Superior - Serv. Social, Psico, Pedagogia)	Segunda a sexta-40 horas	2	2
Nível IV	Supervisão II – (Superior/ Ciência De Dados, Direito, Gestão Pública - Admin Ou TI)	12x36 / Plantões diurno	1	2

Nível / Função	Categoria / Formação Exigida	Escala / Jornada	Postos Simultâneos	(Nº Colaboradores)
Nível IV	Supervisão II – (Superior/ Ciência De Dados, Direito, Gestão Pública - Admin Ou TI)	12x36 / Plantões noturno	1	2
Nível IV	Supervisão II – (Superior/ Ciência De Dados, Direito, Gestão Pública - Admin Ou TI)	Segunda a sextas 40 horas - Plantões diurno	2	2
Nível V	Coordenação Geral (Superior - Serv. Social, Psico ou Pedag.)	Seg-Sex (40h)	1	1
TOTAL CONSOLIDADO	--	--	**55 Postos**	**101 Colaboradores**

Razoabilidade Econômica: A manutenção rigorosa do teto de 101 colaboradores /55 postos presenciais em relação à matriz de 2020 — mesmo diante da expansão da rede para 29.933 vagas e aumento de 30,9% na população de rua — demonstra os ganhos de produtividade introduzidos pela Portaria SMADS nº 115/2024 e preserva a modicidade dos custos públicos.

NOTA TÉCNICA DE ESCLARECIMENTOS SOBRE OS QUANTITATIVOS DE COLABORADORES

*A presente Nota Técnica visa fundamentar, sob a ótica da **Gestão Pública Baseada em Evidências**, a absoluta razoabilidade, a eficiência administrativa e a modicidade orçamentária da manutenção do quantitativo de **101 (cento e um) colaboradores distribuídos em 55 (cinquenta e cinco) postos de trabalho presenciais simultâneos em regime 24x7** na contratação de transição da Central de Controle de Solicitações e Atendimento de Vagas (Mesa de Regulação/CPAS).*

*Demais disso, o documento demonstra que a preservação do mesmo teto de pessoal dimensionado em 2020 — em detrimento de pleitos de expansão de custos ou aumento desproporcional de folha de pagamento — decorre do ganho de produtividade trazido pela modernização dos fluxos da **Portaria SMADS nº 115/2024** e pela interoperabilidade dos sistemas estatais (SISA, SISRUA e SP156/SIGRC).*

2. EVIDÊNCIAS COMPARATIVAS DE EVOLUÇÃO OPERACIONAL (2020 vs. 2025/2026)

A análise da evolução do ecossistema socioassistencial do Município de São Paulo demonstra que, enquanto os indicadores de demanda e capacidade física da rede cresceram significativamente, a SMADS manteve rigorosamente o quadro de pessoal enxuto, otimizando o gasto público:

Quadro Demonstrativo de Produtividade e Modicidade de Pessoal

Indicador / Parâmetro Operacional	Matriz do TR de 2020 (Base de Origem)	Panorama Atual (2025 – 2026)	Análise Técnico-Estatística de Evolução e Evidências
Vagas de Acolhimento Mapeadas na Rede	17.322 vagas	29.933 vagas	Expansão física de +72,8% na capacidade total de acolhimento da rede socioassistencial municipal.
Escopo de Regulação Direta Centralizada	14% das vagas (restrita a Crianças e Adolescentes - 2.438 vagas)	61,5% das vagas de regulação direta (18.414 vagas diretas)	Ampliação de mais de 5,4 vezes o volume de vagas reguladas diretamente pela Central.
Público-Alvo Potencial (População em Situação de Rua)	24.344 pessoas (Censo 2019)	31.884 pessoas (Censo Oficial SMADS 2021)	Aumento de +30,9% do contingente de população vulnerável nos logradouros públicos da Capital.
Solicitações Específicas de Acolhimento / Reordenamento	~24.859 solicitações/ano	>137.000 solicitações/ano	Crescimento superior a 450% nas demandas diretas para gestão de vagas e regulação de acolhimento.
Volume Total de Atendimentos (Canais 24x7, SEAS e Emergências)	635.787 solicitações/ano (base 2019 com chamados simples)	>490.000 atendimentos de alta complexidade/ano	Mudança no perfil do atendimento: maior densidade técnica, análise de prontuários e exigência da Portaria SMADS nº 115/2024.
Headcount da Contratação (Nº de Colaboradores)	Dimensionado em 101 colaboradores	101 colaboradores	0% de aumento no contingente de pessoal (Preservação da Modicidade do Erário).

Indicador / Parâmetro Operacional	Matriz do TR de 2020 (Base de Origem)	Panorama Atual (2025 – 2026)	Análise Técnico-Estatística de Evolução e Evidências
Postos Presenciais Simultâneos (24x7)	55 postos presenciais	55 postos presenciais	0% de aumento nos postos físicos simultâneos de trabalho na Central de Operações.

3. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ABSORÇÃO DE DEMANDA E ECONOMICIDADE

1. ***Eficiência Normativa e Padronização Procedimental (Portaria SMADS nº 115/2024):***

*A promulgação da Portaria SMADS nº 115/2024 estabeleceu prazos regimentais rigorosos — estipulando o limite de **até 3 horas para regulação e disponibilização de vagas** — e padronizou as atribuições das portas de entrada e dos serviços acolhedores. Essa parametrização reduziu o tempo de tramitação dos prontuários e eliminou redundâncias nos atendimentos, permitindo que a mesma equipe absorva um volume substancialmente maior de casos sem perda de qualidade operacional.*

2. ***Ganhos de Produtividade por Interoperabilidade Sistêmica:***

A integração das rotinas operacionais dos sistemas estatais legados (SISA, SISRUA e SP156/SIGRC) permitiu a automação de consultas de vagas e o direcionamento célere de chamados de abordagem social às equipes SEAS em campo. A equipe alocada opera com foco analítico e regulatório, elevando a capacidade individual de processamento por posto presencial.

3. ***Rejeição de Propostas Abusivas e Proteção ao Erário Municipal:***

A decisão deste Gabinete em manter o quadro fixado em 101 colaboradores / 55 postos respaldaram-se na rejeição de propostas que pretendiam expandir desnecessariamente o quadro de Recursos Humanos e elevar os custos contratuais para patamares desproporcionais (como a cotação de R$ 6,0 milhões/mês apresentada no mercado). A manutenção do teto histórico garante que o Município pagará o preço estritamente justo e de mercado, cobrindo os custos reais da folha (CCT da categoria) e encargos operacionais.

4. CONCLUSÃO E PARECER TÉCNICO

A partir das evidências fáticas e documentais apresentadas, conclui-se que:

1. *O dimensionamento em **101 colaboradores e 55 postos presenciais 24x7** atende rigorosamente aos princípios da proporcionalidade, da eficiência e da modicidade dos custos públicos;*
2. *A manutenção do quantitativo de 2020 afasta qualquer alegação de sobredimensionamento de despesas perante o Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCM-SP) e demais órgãos de controle;*
3. *O modelo adotado garante a plena continuidade e perenidade do atendimento presencial 24x7 da Mesa de Regulação da CPAS que está atualmente instalado (Av. Prof. Ascendino Reis, nº 830 que será alterado Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP) na nova sede da **Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907**, assegurando o acolhimento digno e protetivo à população vulnerável de São Paulo*

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E ALTERNATIVAS POSSÍVEIS (Art. 18, § 1º, V)

5.1. Análise das Alternativas Estudadas

1. **Alternativa A – Inação ou Paralisação dos Serviços:** Totalmente inviável e ilícita, pois acarretaria o colapso no acolhimento de rua, abandono de vulneráveis e responsabilização do Município por violação de direitos humanos primários.
2. **Alternativa B – Assunção Direta pela Administração (Execução Direta):** Inviável a curto prazo devido à ausência de cargos vagos de atendentes/reguladores no quadro próprio da Prefeitura em número suficiente (101 profissionais) e à impossibilidade de realização de concurso público antes de 03/12/2026.
3. **Alternativa C – Contratação Emergencial de Transição com Cláusula Resolutiva (Solução Adotada):** Afigura-se como a **única alternativa juridicamente viável e operacionalmente segura**. Permite a manutenção presencial do serviço 24x7 sob valores de mercado e garante a transição harmoniosa para a futura contratada do Pregão Eletrônico regular (SISA+ / Consórcio).

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (Art. 18, § 1º, VI)

6.1. Parâmetro de Preço e Modicidade Orçamentária

A estimativa de custos para a contratação emergencial de transição baseia-se na planilha de custos praticada no contrato vigente, ajustada exclusivamente pelos índices oficiais da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) das categorias abrangidas e pela pesquisa de insumos de mercado deverá ser previsto um (Anexo **– Modelo de Proposta de Preço Comercial**).

Este modelo afasta qualquer sobrepreço ou proposta abusiva (como a cotação rejeitada de aproximadamente R$ 6,0 milhões/mês), assegurando que a Administração pagará estritamente pelos postos de trabalho e custos operacionais efetivamente prestados.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (Art. 18, § 1º, VII)

A solução contratual abrange a prestação integrada de serviços continuados de operacionalização da Mesa de Regulação/CPAS, compreendendo:

1. Alocação de mão de obra qualificada e registrada sob a CLT (Níveis I a V);
2. Execução presencial e ininterrupta nas instalações disponibilizadas pela SMADS, local de execução (Av. José Maria Whitaker 290, que será alterado Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP) Fornecimento de uniformes, crachás PVC, EPIs/ assepsia, insumos de escritório, 06 smartphones e 04 notebooks dedicados a suporte operacional tecnológico ás equipes;
3. Gestão integral de assiduidade, cobertura de absenteísmo Fornecimento de uniformes, crachás PVC, EPIs/assepsia, insumos de escritório, 06 smartphones e 04 notebooks dedicados ao suporte operacional tecnológico ás equipes;
4. Cobertura dos postos em caso de ausência em até 2 horas e suporte de Preposto residente;
5. Submissão ao Acordo de Nível de Serviço (SLA) pautado no Índice de Desempenho Operacional do Tempo Médio de Resposta (IDO_{TMR}).

8. JUSTIFICATIVAS PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, VIII)

O objeto não é passível de parcelamento. A operacionalização da Central de Regulação exige unidade de comando, padronização técnica de atendimento e gestão centralizada das 29.933 vagas da rede. O fracionamento da mão de obra de atendimento e regulação entre diferentes empresas comprometeria a integridade dos fluxos da Portaria SMADS nº 115/2024, elevando o tempo de resposta e gerando falhas graves no encaminhamento de urgências socioassistenciais.

9. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (Art. 18, § 1º, IX)

Com a formalização da contratação emergencial de transição, a SMADS pretende alcançar:

- **Continuidade e Eficiência:** Manutenção de 100% da regulação ininterrupta das 18.414 vagas de gestão direta (61,5% da rede) sem vacância de postos;
- **Cumprimento de Prazos do SLA:** Manutenção do Tempo Médio de Resposta de até 5 min para abordagem social, até 15 min para emergências/PPCV e até 3 horas para regulação de acolhimento;
- **Garantia de Transição Suave:** Transição operacional sem impacto social quando o Pregão Eletrônico regular (SISA+ / Facilitie) for concluído.
- .

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO (Art. 18, § 1º, X)

- Previsão de adequação física no local de execução (Av. Jose Maria Whitaker 290- que será alterado Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP);
- Disponibilização dos computadores operacionais para os postos de Nível I e II e III e IV, e garantia do acesso lógico aos sistemas legados (SISA, e SP156/SIGRC);
- Designação formal da Comissão de Fiscalização e Gestor do Contrato nos termos da Lei nº 14.133/2021 e Decreto nº 62.100/2022.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (Art. 18, § 1º, XI)

A presente contratação emergencial guarda direta correlação e paralelismo com a instrução do **Pregão Eletrônico regular nº 6024.2026/0015550-8** (relativo à Solução Integrada SISA+ / Facilities, oriundo do Processo SEI nº 6024.2024/0002878-1). A transição entre os dois ajustes está assegurada pela Cláusula Resolutiva Expressa.

12. ALINHAMENTO COM O PRINCÍPIO DA AÇÃO PREVENTIVA E IMPACTOS AMBIENTAIS (Art. 18, § 1º, XII)

A contratada deverá observar práticas de sustentabilidade e logística reversa no descarte de EPIs, baterias e materiais de escritório, além de priorizar o uso de insumos de assepsia com selo socioambiental e registro na ANVISA, conforme especificações que deverá constar em ANEXO.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, XIII)

Diante de todo o exposto, este Estudo Técnico Preliminar demonstra, de forma categórica e fundamentada:

1. A **absoluta necessidade pública e o dever indelegável** de manter a operacionalização presencial e ininterrupta da Mesa de Regulação/CPAS;
2. A **ausência de desídia da Gestão**, uma vez que a dilação no certame regular decorreu do aprofundamento técnico necessário para permitir a participação de **facilites (art. 15 da Lei nº 14.133/2021)**, assegurando a ampla competitividade do projeto SISA+ sem cerceamentos;
3. A **viabilidade jurídica e operacional da Dispensa Emergencial de Transição (art. 75, VIII, da Lei nº 14.133/2021)**, respaldada pela jurisprudência do TCM-SP, TCE-SP e TCU, com a garantia de encerramento automático mediante a **Cláusula Resolutiva Expressa**.

Conclui-se pela **PLENA VIABILIDADE E ADEQUAÇÃO TÉCNICO-JURÍDICA** da instauração do procedimento emergencial de transição.

São Paulo,21 de Outubro de 2026.