TERMO DE REFERÊNCIA (TR) EMERGENCIAL DE TRANSIÇÃO

(Elaborado em estrita observância ao art. 6º, inciso XXIII, alíneas "a" a "i", e art. 72, II, da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 62.100/2022)

- **Processo Administrativo Emergencial nº:** 6024.2026/0020912-8
- **Fundamento Legal:** Art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (Art. 6º, XXIII, "a")

1.1. 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) da SMADS, composta por 101 (cento e um) colaboradores distribuídos em 55 (cinquenta e cinco) postos de trabalho contínuos em regime presencial 24x7, garantindo a regulação ininterrupta das solicitações de acolhimento e abordagem social no Município de São Paulo a partir de 04/12/2026.

1.2. **Nota de Integração:** As especificações operacionais detalhadas, insumos e equipamentos constam no:

- **ANEXO I – Especificações dos Serviços, Infraestrutura e Execução Operacional:** Detalhamento do rol de atividades obrigatórias, rotinas 24x7, local de execução (Av. José Maria Whitaker, 290 que será alterado Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP), equipamentos tecnológicos (smartphones, notebooks de alta performance) e insumos operacionais.

1.3. E, a estrutura detalhada de pessoal consta no:

- **ANEXO II – Recursos Humanos, Dimensionamento da Equipe e Obrigações Trabalhistas:** Matriz de 101 colaboradores distribuídos em 55 postos presenciais, turnos/escalas, atribuições e exigências de qualificação por Nível de Atividade (Níveis I a V com base no TR/CPAS e na estrutura emergencial) e obrigações da CLT/CCT.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO, COMPETÊNCIAS DA CPAS, JUSTIFICATIVA TÉCNICA E JURISPRUDÊNCIA DO TCM-SP (Art. 6º, XXIII, "b")

2.1. Competências Institucionais e Missão Pública da CPAS

2.1.1. Nos termos do Decreto Municipal nº 58.103, de 26 de fevereiro de 2018, compete precipuamente à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), por meio da Coordenação de Pronto Atendimento Social (CPAS), assegurar o pronto e efetivo atendimento socioassistencial, de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana), em todo o território do Município de São Paulo.

2.1.2. Cabe à CPAS a gestão centralizada, recepção e regulação técnica das requisições de vagas para acolhimento institucional, bem como de pernoites emergenciais e do acionamento das ações de abordagem social a pessoas em situação de rua, crianças e adolescentes, mulheres em situação de violência, idosos e pessoas com deficiência, público LGBTQIAPN+ e período de convalescença.

2.2. Fundamentação Técnica, Percentual de Regulação Centralizada e Dados

2.2.1. A contratação fundamenta-se no dever indelegável da SMADS/CPAS de garantir a operacionalização contínua da Mesa de Regulação, responsável pela regulação centralizada de 61,5% do total de 29.933 vagas de acolhimento socioassistencial da rede municipal (capacidade que evoluiu significativamente a partir das 17.322 vagas originais mapeadas no Termo de Referência emitido 2020).

2.2.2. O detalhamento do mapeamento da capacidade física da rede de acolhimento socioassistencial, o escopo de regulação direta por tipologia, os dados demográficos e a série histórica consolidada de solicitações operacionais geridas pela Central constam do

ANEXO III – Relatório de Impacto Socioassistencial e Demanda Operacional da CPAS, integrante indissociável deste Termo de Referência.

2.2.3. A relevância e o aumento crítico da demanda operacional respaldam-se nos dados do Censo da População em Situação de Rua da Cidade de São Paulo de 2021 (SMADS), o qual identificou um contingente de 31.884 pessoas em situação de rua na capital (um salto de 31% em relação aos 24.344 recenseados em 2019), dos quais 12.675 encontravam-se desacolhidos (dormindo em logradouros públicos) e constituindo público-alvo imediato das equipes de abordagem social e regulação de vagas da CPAS.

2.2.4. Para suportar essa pressão assistencial e garantir a eficiência na porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a operação da Mesa de Regulação é dimensionada para processar um volume histórico de mais de 635.000 (seiscentos e trinta e cinco mil) solicitações anuais (com média de 1.775,7 atendimentos/dia), abrangendo:

- **Regulação Técnica de Vagas de Acolhimento:** Distribuição e gestão de vagas para Adultos em Situação de Rua, Crianças e Adolescentes, Idosos, Mulheres Vítimas de Violência, Público LGBTQIAPN+, Pessoas com Deficiência e Programa Vila Reencontro e pessoas em período de convalescença;
- **Atendimento SIGRC / Central SP156:** Triagem, abertura de protocolos e encaminhamento em tempo real das solicitações de abordagem social para os Serviços Especializados de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua (SEAS) em campo;
- **Atendimento a Emergências e Calamidades Públicas:** Suporte presencial ininterrupto para recebimento e direcionamento de chamados de urgência do Plano Preventivo de Chuvas de Verão (PPCV), desabamentos, baixas temperaturas e contingências urbanas.

2.3. Síntese do Dimensionamento, Evolução Histórica (2020 vs. 2025/2026) e Eficiência do Quadro de Pessoal

2.3.1. Para demonstrar a perfeita razoabilidade do dimensionamento de mão de obra e afastar eventuais alegações de sobredimensionamento de custos, cumpre correlacionar

a evolução da demanda operacional atendida pela CPAS com a manutenção do quantitativo do quadro de pessoal contratado:

Quadro Comparativo de Evolução Operacional e Recursos Humanos (2020 vs. 2025/2026)

Indicador / Parâmetro Operacional	TR 2020 (Base de Origem)	Panorama Atual (2025 – 2026)	Análise Técnico-Estatística de Evolução
Vagas de Acolhimento Mapeadas na Rede	17.322 vagas	29.933 vagas	Expansão de +72,8% na capacidade física da rede socioassistencial do Município de São Paulo.
Escopo de Regulação Direta Centralizada	14% das vagas (restrita a Crianças e Adolescentes - 2.438 vagas)	61.5% das vagas de regulação direta (com meta de abrangência total)	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 em extrema vulnerabilidade social e risco nas ruas 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 acolhimento socioassistencial.
Volume Total de Atendimentos (Canais 24x7, SEAS, SISRUA 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 regulação rigorosa da Portaria SMADS nº 115/2024.
Headcount da Contratação (Nº de Colaboradores)	Dimensionado em 56 colaboradores	101 colaboradores	Percentual de crescimento: aumento de 64,29% % de aumento no contingente de pessoal (Garantia de modicidade administrativa).
Postos Presenciais Simultâneos (24x7)	30 postos presenciais	55 postos presenciais	Percentual de crescimento: 86,67% de aumento nos postos físicos simultâneos de trabalho na Central de Operações.

2.4. Justificativa Técnica do Dimensionamento e Eficiência do Gasto Público

- **Absorção de Demanda por Ganho de Produtividade Tecnológica:** Apesar do expressivo crescimento do contingente populacional em situação de rua (+30,9%), da expansão da rede de acolhimento (+72,8%) e do aumento vertiginoso nas requisições de acolhimento e reordenamento, a SMADS optou por manter rigorosamente o teto de 101 colaboradores distribuídos em 56 postos presenciais 24x7.
- **Impacto Positivo da Portaria SMADS nº 115/2024 e Sistemas Integrados:** A manutenção da mesma estrutura de pessoal — capaz de absorver um volume de trabalho exponencialmente maior — sustenta-se na padronização

procedimental introduzida pela Portaria SMADS nº 115/2024, na otimização do Tempo Médio de Resposta (TMR de até 3 horas para regulação de vagas) e nos ganhos de produtividade decorrentes da interoperabilidade e automação do SISA, SISRUA e SP156/SIGRC.

- **Preservação da Modicidade do Valor Contratual:** Essa estratégia administrativa evita a expansão desnecessária da folha de pagamento, maximizando o uso dos recursos públicos e garantindo à fiscalização um modelo enxuto, de alta performance e totalmente aderente às exigências dos órgãos de controle externo (TCM-SP, TCE-SP e TCU).

2.5. Adequação Normativa e Operacional à Portaria SMADS nº 115/2024

2.5.1. A execução da Mesa de Regulação pela CONTRATADA observará estritamente os fluxos procedimentais, protocolos de acolhimento, tipologias e prazos regimentais estipulados pela Portaria SMADS nº 115/2024, a qual padronizou a regulação técnica, o acesso e a distribuição de vagas na rede socioassistencial do Município de São Paulo, estabelecendo o limite máximo de até 3 (três) horas para a resposta técnica e disponibilização da vaga de acolhimento.

2.6. Fundamentação Jurisprudencial Tripartida (TCM-SP, TCE-SP e TCU) e Segurança Jurídica

2.6.1. Considerando o término improrrogável do contrato vigente em 03/12/2026 e o avanço instrutório do certame licitatório regular (Pregão Eletrônico nº 6024.2026/0015550-8), a realização da presente contratação direta por dispensa de licitação encontra pleno amparo no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, respaldada na consolidada doutrina do Direito Administrativo e nos precedentes dos órgãos de controle externo:

2.6.1.1. Tutela do Interesse Público Primário e Não Interrupção do Serviço Essencial

- **TCM-SP (Sessão Plenária e Jurisprudência Consolidada):** O Tribunal Municipal assenta que a paralisação de serviços públicos essenciais de natureza socioassistencial contínua constitui grave afronta à continuidade do serviço público. A dispensa emergencial é lídima e imperativa quando visada a afastar prejuízos irreparáveis à população em situação de extrema vulnerabilidade social no Município de São Paulo.
- **TCE-SP (Súmulas e Decisões de Conselho):** A Corte de Contas Paulista consigna expressamente que a contratação direta é legítima para assegurar a perenidade de serviços essenciais à coletividade, sendo vedado à Administração paralisações que exponham o interesse público primário a risco de colapso sanitário ou social.
- **TCU (Acórdão nº 1.214/2013 – Plenário):** O Tribunal de Contas da União consolida a tese de que a iminência do encerramento contratual e o risco de interrupção de serviço essencial justificam o uso da ponte emergencial, prevalecendo o dever de continuidade e de tutela da vida e dignidade humana sobre o rigor formalista do rito licitatório.

2.6.1.2. Distinção do Causalismo: Inexistência de Inércia ou Desídia Administrativa

- A jurisprudência convergente das três Cortes (TCM-SP, TCE-SP e TCU) estabelece que a eventual mora ou necessidade de readequação técnica do certame regular não impede a formalização da contratação emergencial de transição.
- **Doutrina e Jurisprudência Repetitiva:** O administrado e os beneficiários da política pública não podem ser penalizados pela morosidade burocrática necessária à modelagem do novo edital. Como pacificou o TCE-SP e o TCM-SP, ainda que a situação emergencial decorra da morosidade de trâmites internos, a contratação direta deve e precisa ser realizada para preservar o interesse público coletivo, devendo eventuais apurações de responsabilidade funcional tramitar em autos próprios e autônomos, sem prejuízo da execução da transição operacional.

2.6.1.3. Transitoriedade Restrita, Proporcionalidade e Cláusula Resolutiva Expressa

- **Proporcionalidade da Contratação:** O quantitativo e o prazo do ajuste atendem rigorosamente ao limite estritamente indispensável para afastar o risco de descontinuidade da regulação das 29.933 vagas socioassistenciais.
- **Garantia da Transição via Cláusula Resolutiva (Jurisprudência TCM-SP, TC/012123/2021 e Pareceres Referenciais da PGM):** A presente dispensa não busca perpetuar a emergência, servindo exclusivamente como ponte transitória. Para assegurar o adimplemento da boa-fé administrativa e a modicidade tarifária, o contrato conterá Cláusula Resolutiva Expressa, determinando a sua rescisão automática e de pleno direito, sem qualquer dever de indenização à CONTRATADA, a partir da homologação do Pregão Eletrônico regular nº 6024.2026/0015550-8 e da assunção integral da operação pela vencedora do certame.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, XXIII, "c" e "d")

3.1. Disponibilização de solução integrada para a operacionalização contínua e presencial da Central de Controle de Solicitações e Atendimento de Vagas (Mesa de Regulação/CPAS) nas instalações disponibilizadas pela CONTRATANTE, local de execução (Av. Prof. Ascendino Reis, nº 830 que será alterado Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP).

3.2. A solução compreende a alocação de mão de obra especializada registrada sob o regime da CLT, supervisão presencial 24x7, gestão de escalas e cobertura de absenteísmo, fornecimento de uniformes, crachás de identificação em PVC (54×86 mm, espessura 0,76 mm), insumos completos de escritório, 06 smartphones corporativos com plano executivo de voz e dados (mínimo de 5GB de internet por linha, SMS/MMS) e 04 notebooks dedicados de alta performance destinados ao suporte operacional das equipes de Supervisão e monitoramento e inteligência de dados.

3.3. **Vinculação Expressa ao ANEXO II:** O detalhamento completo da matriz de 101 colaboradores distribuídos em 55 postos presenciais simultâneos, turnos/escalas de trabalho (12x36 e 40h), composição salarial e obrigações trabalhistas e previdenciárias encontra-se estabelecido no **ANEXO II – Recursos Humanos, Dimensionamento da Equipe e Obrigações Trabalhistas**, integrante indissociável deste Termo de Referência.

3.4. Regime de Execução Operacional

3.4.1. Execução presencial e ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano) na Central de Operações da SMADS, local de execução (Av. José Maria Whitaker, 290 que será alterado Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP).

3.5. Níveis de Atividade, Perfil Profissional e Dimensionamento (Parâmetros do TR de 2020)

3.5.1. O contingente da operação é dimensionado em 101 (cento e um) colaboradores distribuídos em 55 (cinquenta e cinco) postos de trabalho contínuos, qualificados segundo as diretrizes históricas do TR/CPAS e detalhados no **ANEXO II** em especial os constantes no subitem 2.

3.5.2. **DETALHAMENTO DAS ATRIBUIÇÕES E PERFIL POR NÍVEL DE ATIVIDADE (NÍVEIS I A V):**

- **Atividade Nível I – Auxiliar Administrativo:** Suporte operacional às rotinas administrativas - documentação: Organizar arquivos físicos/digitais, emitir notas, triar e redigir correspondências ou e-mails. Sistemas e Planilhas: Alimentar dados em sistemas e atualizar planilhas de controle (geralmente Excel); Apoio Setorial: Auxiliar no controle do quadro de recursos humanos e documentos de RH.
- **Atividade Nível II – Atendente - Triagem e Atendimento Operacional (24x7):** Recebimento e registro, tratativas e encaminhamentos das demandas de

e sistemas operacionais da PMSP (SISA, SP156/SIGRC). Serviço ininterrupto (24h/7dias) e suporte ao expediente. Escolaridade Mínima: Ensino Médio Completo.

- **Atividade Nível III – Supervisor I - Regulação Técnica (24x7):** Regulação técnica de vagas de acolhimento socioassistencial, intermediação com a CPAS e cumprimento dos fluxos operacionais. Serviço ininterrupto (24h/7dias). Formação Exigida (Ensino Superior Completo): Serviço Social (Assistente Social), Pedagogia (Pedagogo), Psicologia (Psicólogo).
- **Atividade Nível IV –Supervisor II Monitoramento e Inteligência de Dados:** Monitoramento diário da ocupação da rede de acolhimento, elaboração de relatórios gerenciais diários, semanais e mensais e alimentação de painéis informativos de bordo (dashboards). Escolaridade Mínima: Ensino Superior Completo (Ciência de Dados / Direito / Administração ou Tecnologia da Informação).
- **Atividade Nível V – Coordenação Geral da Operação:** Gestão integral do contrato, liderança da equipe, controle de escalas/assiduidade e interlocução presencial perante a fiscalização da CPAS/SMADS. Escolaridade Mínima: Ensino Superior Completo (Serviço Social, Psicologia ou Pedagogia).

3.6. Prazos Operacionais e Indicadores de Qualidade (Portaria SMADS nº 115/2024 e SLA)

3.6.1. A CONTRATADA responderá pelo cumprimento das seguintes metas formais de Tempo Médio de Resposta (TMR), sob pena de glosas e sanções previstas no **ANEXO VI (Acordo de Nível de Serviço – SLA)**:

- **Triagem e Encaminhamento de Abordagem Social (SEAS/SISRUA):** Tempo médio de encaminhamento de até 5 minutos;
- **Atendimento a Chamados de Emergências e Calamidades Públicas:** Tempo médio de encaminhamento de até 15 minutos;

- **Regulação Técnica e Disponibilização de Vagas de Acolhimento:** Análise de perfil e disponibilização do encaminhamento à vaga em até 3 (três) horas para as tipologias que atendem o público adulto e em até 2 (duas) horas para o atendimento de criança e adolescente, em estrita observância à Portaria SMADS nº 115/2024;
- **Aferição Mensal do IDO:** Avaliação contínua da taxa de cumprimento dos prazos regimentais e do guarnecimento ininterrupto dos 55 postos presenciais para fins de ateste e liquidação da fatura mensal.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (Art. 6º, XXIII, "e")

4.1. **Assunção e Transição Operacional:** Assunção integral dos serviços a partir de 0h00 do dia 04/12/2026, garantindo a transição operacional sem qualquer descontinuidade dos serviços socioassistenciais ou vacância de postos de trabalho.

4.2. **Gestão de Pessoal e Representação:** A gestão da equipe e o controle diário de assiduidade, pontualidade e substituição de pessoal dar-se-ão presencialmente na Central de Operações por Preposto formalmente designado pela CONTRATADA.

4.3. **Vinculação Contratual (ANEXO V):** A execução observará integralmente os termos, obrigações e penalidades estipulados na Minuta do Termo de Contrato Padrão SEGES/PGM, que constitui o **ANEXO V – Minuta de Contrato**, integrante indissociável deste Termo de Referência, contando inclusive com a Cláusula Resolutiva Expressa de Transição.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (Extraídas da Minuta-Padrão de Contrato da SEGES/PGM)

A CONTRATANTE compromete-se a cumprir as seguintes obrigações padronizadas:

5.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste contrato e das disposições legais que o regem;

5.2. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução do contrato, inclusive comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração;

5.3. Disponibilizar as instalações físicas no local de execução (Av. Prof. Ascendino Reis, nº 830 que será alterado Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP);

5.4. Disponibilizar os computadores e postos computacionais para o desempenho das atividades de Nível I e II, III IV e V;

5.5. Realizar a capacitação e orientação do quadro da CONTRATADA quanto aos fluxos específicos e normativos da CPAS e da Portaria SMADS nº 115/2024;

5.6. Designar 1 (um) ou mais representantes da Administração para acompanhar e fiscalizar o contrato (fiscais e gestores), conforme previsto no art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 62.100/2022;

5.7. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, comunicando à CONTRATADA as ocorrências que exijam medidas corretivas;

5.8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA no prazo de até 30 (trinta) dias contados do ateste da Nota Fiscal, observadas as normas da Secretaria Municipal da Fazenda;

5.9. Verificada a existência de qualquer infração contratual, relatar os fatos e iniciar o procedimento de aplicação de penalidade, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (Extraídas da Minuta-Padrão da SEGES/PGM e TR)

São obrigações da CONTRATADA:

6.1. Executar fielmente o contrato de acordo com as cláusulas avençadas, com eficiência e zelo, dentro dos padrões exigidos pela CONTRATANTE e conforme as disposições do Termo de Referência e seus Anexos;

6.2. Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação direta;

6.3. Empregar a mão de obra de 101 colaboradores em 55 postos devidamente selecionada, com idade superior a 18 anos, verificando aptidão profissional, antecedentes e saúde física/mental;

6.4. Registrar 100% dos empregados sob o regime da CLT, apresentando no início dos serviços e sempre que solicitado a comprovação do vínculo empregatício em CTPS;

6.5. Designar e manter, por escrito, preposto capacitado e aceito pela CONTRATANTE para representá-la na execução do contrato e interlocução com a fiscalização;

6.6. Exercer rigoroso controle de assiduidade e pontualidade, mantendo contingente de reserva qualificado para substituição imediata de ausências no prazo máximo de 2 (duas) horas, impedindo a vacância de postos;

6.7. Fornecer uniformes organizados, crachás de identificação em PVC (54×86 mm);

6.8. Fornecer a infraestrutura de comunicação móvel (6 smartphones com linha/dados) e 4 computadores dedicados de alta performance destinados ao suporte operacional das equipes de Supervisão e monitoramento e inteligência de dados, conforme especificações técnicas do **ANEXO I**;

6.9. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações trabalhistas, encargos previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual, bem como por eventuais passivos de ações judiciais;

6.10. Apresentar mensalmente, como condição para o pagamento, a comprovação de quitação das obrigações trabalhistas (folha analítica, salários, VT, VR/VA conforme CCT) e guias recolhidas do FGTS e INSS (e-Social) da equipe alocada;

6.11. Observar rigorosamente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018), garantindo o sigilo absoluto das informações e prontuários dos usuários atendidos;

6.11.1. No momento da assinatura do contrato a contratada deverá entregar **ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**, devidamente preenchida;

6.12. Demonstrar, por meio de Declaração direcionada à Contratante em até 30 (trinta) dias do início do contrato, que possui sede, filial ou escritório estruturado no Município de São Paulo ou Região Metropolitana.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO (Art. 6º, XXIII, "g")

7.1. **Valor da Reposição Mensal:** O valor devido mensalmente à CONTRATADA corresponderá à soma dos valores dos postos de trabalho e custos operacionais efetivamente prestados no período, conforme estabelecido na proposta vencedora (**ANEXO IV – Proposta de Preço Comercial**).

7.2. **Condicionantes para Liquidação e Pagamento:** O pagamento será efetuado mensalmente, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do ateste formal da fiscalização, condicionado estritamente a:

- Aferição e aprovação do Índice de Desempenho Operacional do Tempo Médio de Resposta, previsto no **ANEXO VI (Acordo de Nível de Serviço – SLA)**;
- Aplicação prévia das eventuais glosas decorrentes de desvios de prazos ou de postos presenciais vagos, calculadas com base nos valores unitários expressos no **ANEXO IV**;

- Apresentação e verificação prévia de toda a documentação comprobatória de regularidade trabalhista, previdenciária e fiscal exigida pela Portaria SF nº 275/2024 e pela Minuta-Padrão SEGES.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (Art. 6º, XXIII, "h")

8.1. A seleção do fornecedor dar-se-á por Contratação Direta por Dispensa de Licitação, fundamentada no art. 75, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021. O critério de julgamento adotado será o de menor preço global, pautando-se pela compatibilidade dos valores com o mercado, capacidade operacional de assunção imediata dos serviços a partir de 04/12/2026 e demonstração de qualificação técnica mediante atestado de capacidade na execução de serviços de central de atendimento ou regulação presencial 24x7.

8.2. A apresentação da proposta comercial deverá observar estritamente o **ANEXO IV – Modelo de Proposta de Preço Comercial**, acompanhada das planilhas sintética e analítica de composição de custos com a decomposição detalhada de mão de obra, encargos sociais e trabalhistas, insumos operacionais, equipamentos e BDI, além da comprovação integral da regularidade jurídica, fiscal e trabalhista (CNDT, FGTS e CND).

9. VIGÊNCIA DO CONTRATO E CLÁUSULA RESOLUTIVA EXPRESSA

9 1. **Vigência:** Prazo de até 12 (doze) meses, com início em 04 de dezembro de 2026.

9.2. **Cláusula Resolutiva de Transição (Jurisprudência TCM-SP, TC/012123/2021):** O contrato emergencial conterá cláusula resolutiva expressa determinando a sua rescisão automática e de pleno direito, sem qualquer indenização à CONTRATADA, quando for homologado o Pregão Eletrônico regular (Processo nº 6024.2026/0015550-8) e a vencedora do certame assumir a operação.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS E ADEQUAÇÃO INSTRUMENTAL

10.1. **Autonomia e Vinculação:** Integram este Termo de Referência, para todos os fins de direito e aplicação contratual, as especificações operacionais, a estrutura de pessoal, os modelos de proposta, as regras do Acordo de Nível de Serviço (SLA) e a minuta contratual padrão SEGES/PGM constante nos seus Anexos.

10.2. **Prevalência Normativa:** Em caso de eventual divergência entre as regras formais deste Termo de Referência e os Anexos operacionais, prevalecerão as disposições de ordem pública contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, no Decreto Municipal nº 62.100/2022 e nas diretrizes normativas da Portaria SMADS nº 115/2024.

10.3. **Casos Omissos:** Os casos omissos ou situações não previstas na execução diária da Mesa de Regulação/CPAS serão resolvidos administrativamente pela Comissão de Fiscalização da SMADS, ouvida a Coordenadoria de Pronto Atendimento Social (CPAS) e, quando necessário, a Assessoria Jurídica da Pasta.

11. ROL DE ANEXOS INTEGRANTES DO TERMO DE REFERÊNCIA

Fazem parte integrante e indissociável deste Termo de Referência os seguintes documentos técnicos e operacionais:

11.1.ANEXO I – Especificações dos Serviços, Infraestrutura e Execução Operacional: Detalhamento do rol de atividades obrigatórias, rotinas 24x7, local de execução (Av. Prof. Ascendino Reis, nº 830 que será alterado Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP), equipamentos tecnológicos (smartphones, headsets, microcomputadores de alta performance) e insumos operacionais.

11.2.ANEXO II – Recursos Humanos, Dimensionamento da Equipe e Obrigações Trabalhistas: Matriz de 101 colaboradores distribuídos em 55 postos presenciais, turnos/escalas, atribuições e exigências de qualificação por Nível de Atividade (Níveis I a V com base no TR/CPAS e na estrutura emergencial) e obrigações da CLT/CCT.

11.3.ANEXO III – Relatório de Impacto Socioassistencial e Demanda Operacional da CPAS: Mapeamento da capacidade regulada (29.933 vagas atuais) e série histórica de solicitações da Central.

11.4.ANEXO IV – Modelo de Proposta de Preço Comercial: Formato padronizado para cotação das proponentes com decomposição de custos de mão de obra, insumos, BDI e encargos.

11.5.ANEXO V – Minuta de Termo de Contrato Padrão (SEGES/PGM): Minuta oficial da Prefeitura de São Paulo para serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, contendo a Cláusula Resolutiva Expressa de Transição.

11.6.ANEXO VI – Acordo de Nível de Serviço (SLA) e Indicadores de Desempenho Operacional: Métrica do Tempo Médio de Resposta (TMR) e fórmula sintética para cálculo objetivo de glosas e ateste mensal pela Gestora do Contrato.

11.7.ANEXO VII – Declaração de Confidencialidade, Sigilo e Proteção de Dados Pessoais (LGPD): Termo de compromisso formal de observância à Lei Federal nº 13.709/2018 e garantia de sigilo absoluto dos prontuários e dados dos munícipes.

11.8.ANEXO VIII – DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, LOGÍSTICA REVERSA E AÇÃO PREVENTIVA

- **11.8.1. APÊNDICE I DO ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CUMPRIMENTO DAS DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, LOGÍSTICA REVERSA E AÇÃO PREVENTIVA**

11.9.ANEXO IX - MATRIZ DE GESTÃO E ALOCAÇÃO DE RISCOS - Estabelece a Matriz de Alocação de Riscos referente à contratação emergencial de transição da Mesa de Regulação/CPAS, definindo objetivamente a responsabilidade pelos eventos incertos ou imprevistos que possam impactar o equilíbrio econômico-financeiro.

São Paulo, 21 de outubro de 2026.

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO / CPAS

Coordenação de Pronto Atendimento Social – SMADS