ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS, INFRAESTRUTURA E EXECUÇÃO OPERACIONAL

(Central de Controle de Solicitações e Atendimento de Vagas – Mesa de Regulação / CPAS)

1. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

A operacionalização da Central de Controle de Solicitações e Atendimento de Vagas (Mesa de Regulação / CPAS) visa a dar suporte operacional permanente e qualificado à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS/CPAS), no alcance dos seguintes objetivos e aprimoramentos institucionais:

1.1. Apoio Operacional Continuado: Apoio permanente às atividades administrativas desenvolvidas pela CPAS no atendimento de solicitações, encaminhamentos e monitoramento de vagas da rede de acolhimento socioassistencial.

1.2. Padronização Procedimental: Uniformização e simplificação do processo de solicitação e distribuição de vagas de acolhimento em estrita conformidade com a Portaria SMADS nº 115/2024.

1.3. Celeridade e Eficiência: Garantia de celeridade, efetividade e otimização dos resultados no processamento de requisições de acolhimento socioassistencial e no atendimento ao cidadão.

1.4. Pronto Atendimento em Crises e Calamidades: Apoio à CPAS no recebimento, triagem e direcionamento imediato de solicitações para atendimento a emergências e calamidade pública (Plano Preventivo de Chuvas de Verão - PPCV, contingências de baixas temperaturas, desabamentos e desastres urbanos).

2. ROL DE ATIVIDADES OBRIGATÓRIAS E ROTINAS OPERACIONAIS 24x7

A CONTRATADA responderá pela execução diária, contínua e ininterrupta das seguintes atividades operacionais:

2.1. Atendimento Operacional 24x7x365: Receber, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, por meio de central telefônica, e-mail e sistemas oficiais de atendimento da Prefeitura do Município de São Paulo (SISA, SISRUA, SP156/SIGRC), as solicitações para abordagem social, vagas de acolhimento e emergências/calamidades, fornecendo obrigatoriamente o protocolo de abertura ao solicitante.

2.2. Encaminhamento de Abordagem Social (SISRUA/SP156): Encaminhar imediatamente as solicitações de abordagem social para as equipes dos Serviços

Especializados de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua (SEAS) da rede parceirizada do respectivo território.

2.3. Encaminhamento de Emergências e Calamidades: Encaminhar solicitações de emergência e calamidade pública para as Supervisões de Assistência Social (SAS) territoriais e/ou equipes do SEAS em campo.

2.4. Regulação Técnica de Vagas de Acolhimento: Receber solicitações de acolhimento, verificar a disponibilidade de vagas na tipologia adequada (Adultos em Situação de Rua, Crianças e Adolescentes, Idosos, Mulheres Vítimas de Violência, Pessoas com Deficiência, Público LGBTQIAPN+ e Programa Vila Reencontro e convalescença), comunicar o CREAS, Centro POP ou SAS competente e, quando necessário, acionar a equipe responsável pelo transporte de usuários.

2.5. Encerramento e Retorno de Protocolo: Responder ao solicitante informando o desfecho da demanda e fornecendo o protocolo de encerramento.

2.6. Registros e Relatórios Sistematizados: Registrar 100% das solicitações e encaminhamentos em instrumental próprio e sistematizar dados em relatórios semanais e mensais de acompanhamento.

2.7. Monitoramento e Painéis Gerenciais (Dashboards): Monitorar a taxa de ocupação e vacância das vagas por meio dos sistemas operacionais da SMADS, elaborando relatórios diários e mensais (volume, natureza dos chamados, encaminhamentos, impedimentos e filas de espera) e mantendo painéis gerenciais (dashboards) atualizados por território e tipologia de serviço.

3. **CONDICIONANTES DE LOCAL, HORÁRIO E VIGÊNCIA DE EXECUÇÃO**

3.1. Horário de Execução: Ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano) em regime presencial.

3.2. Local de Execução: Central de Operações disponibilizada pela CONTRATANTE, instalada na Av. José Maria Whitaker,290 que será alterada para a Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP.

3.3. Vigência do Ajuste: Prazo de até 12 (doze) meses a contar de 04/12/2026, contendo Cláusula Resolutiva Expressa para encerramento automático e de pleno direito com a homologação do Pregão Eletrônico regular nº 6024.2026/0015550-8 e a assunção integral da operação pela vencedora do certame.

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

4. ESPECIFICAÇÕES DE MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

Relação detalhada de materiais, equipamentos e insumos que a CONTRATADA deverá disponibilizar e manter para a operação presencial e ininterrupta na Central de Operações:

4.1. **Equipamentos de Comunicação Móvel (Smartphones)**

- 06 (seis) Unidades — Smartphones Corporativos: Habilitados com linha executiva corporativa, plano ilimitado de voz e dados móveis (mínimo de 5GB de internet por linha, SMS e MMS) destinados ao suporte operacional das equipes de Coordenação e Supervisão da operação.
- Especificações Mínimas: Homologados pela ANATEL; Sistema Operacional Android 8.0 ou iOS 10 (mínimos); processador octa-core de 2.0 GHz ou superior; memória RAM de 2 GB; armazenamento interno de 64 GB; tela de 5,0” Full HD (1080×1920p); conectividade 4G LTE, Wi-Fi e Bluetooth; acompanhados de bateria de íons de lítio, carregador bivolt, cabo de dados e capa/película protetora.

4.2. **Notebooks Dedicados de Alta Performance (Hardware para suporte operacional)**

- 04 (quatro) Unidades — Notebooks Dedicados de Alta Performance: Equipamentos dedicados exclusivamente ao suporte operacional das equipes de Supervisão, Monitoramento e Inteligência de Dados.
- Especificações Mínimas:
    - Processador Intel Core i5 recente;
    - Memória RAM de 16 GB ou 32 GB;
    - Armazenamento interno SSD de 512 GB ou superior;
    - Tela Full HD ou superior, preferencialmente IPS;

- Sistema Operacional Microsoft Windows 11 64 bits pré-instalado.

4.3. Periféricos, Tecnologia e Identificação

- 101 (cento e uma) Unidades — Crachás de Identificação em PVC: Identificação funcional obrigatória para 100% do contingente alocado.
    - *Especificações:* Cartão impresso em PVC com foto e dados do colaborador, dimensões de 54×86 mm e espessura de 0,76 mm, acompanhado de presilha de jacaré ou cordão de pescoço.

4.4. Insumos e Materiais de Escritório (Cota Mensal)

Para atendimento contínuo dos postos de trabalho presenciais, a CONTRATADA deverá suprir mensalmente os seguintes quantitativos mínimos:

- Canetas esferográficas azuis (ponta média de 1 mm);
- Lápis grafite nº 2 e Borrachas brancas macias;
- Apontadores simples em plástico com lâmina de metal;
- Canetas marca-texto (cor amarela fluorescente);
- Réguas plásticas de 30 cm e Pastas plásticas transparentes;
- Blocos de notas autoadesivas (tamanho 76×102 mm);
- Grampeadores de mesa e Caixas de grampos galvanizados nº 26/6.

4.5. Diretrizes Ambientais e Logística Reversa

- Todos os insumos de escritório e equipamentos eletrônicos disponibilizados deverão atender rigorosamente às práticas de sustentabilidade, registro nos órgãos competentes e logística reversa no descarte de baterias e materiais de escritório, em estrito alinhamento com o ANEXO VIII e comprovação mediante o APÊNDICE I DO ANEXO VIII.

5. OBRIGAÇÕES INSTITUCIONAIS DA CONTRATANTE

Compete à Prefeitura de São Paulo / SMADS:

5.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações contratuais e legais.

5.2. Exercer a fiscalização e o acompanhamento diário dos serviços por servidores ou comissão formalmente designada nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 62.100/2022.

5.3. Disponibilizar as instalações físicas no local de execução (Av. José Maria Whitaker,290 que será alterado para Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP).

5.4. Disponibilizar os computadores e postos computacionais operacionais para o desempenho das atividades dos colaboradores de Nível I ao V

5.5. Garantir o acesso lógico aos sistemas operacionais oficiais e legados (SISA, SISRUA, SP156/SIGRC).

5.6. Realizar a capacitação e orientação do quadro da CONTRATADA quanto aos fluxos operacionais específicos da CPAS e às normativas da Portaria SMADS nº 115/2024.

5.7. Efetuar os pagamentos devidos no prazo de até 30 (trinta) dias contados do ateste da Nota Fiscal.

6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, FISCALIZAÇÃO E VINCULAÇÃO AO SLA

6.1. A fiscalização contratual avaliará continuadamente a execução do objeto, a assiduidade e o cumprimento dos tempos de atendimento e guarnecimento ininterrupto dos postos presenciais.

6.2. Metas Operacionais do Tempo Médio de Resposta (TMR) e Qualidade:

- Atendimento Operacional: Atendimento de 100% das solicitações registradas nos canais oficiais.
- TMR Abordagem Social (SISRUA/SEAS): Tempo médio de encaminhamento de até 5 minutos.
- TMR Emergências e Calamidades: Tempo médio de encaminhamento de até 15 minutos.
- TMR Vagas de Acolhimento: Análise de perfil e disponibilização do encaminhamento à vaga em até 3 (três) horas, em estrita conformidade com a Portaria SMADS nº 115/2024.
- Avaliação Qualitativa: Aferição do Índice de Desempenho Operacional (IDO), assiduidade, pontualidade, postura, urbanidade e uso obrigatório de crachás por toda a equipe.

6.3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA (ANEXO VI): O não atingimento do Índice de Desempenho Operacional do Tempo Médio de Resposta (IDO-TMR) ou a ocorrência de postos presenciais vagos sem a devida substituição no prazo máximo de 2 (duas) horas resultará na aplicação automática de glosas financeiras sobre a medição mensal, calculadas com base nas fórmulas estipuladas no ANEXO VI (Acordo de Nível de Serviço – SLA e Indicadores de Desempenho Operacional), sem prejuízo da instauração do devido processo administrativo sancionatório.