ANEXO II

RECURSOS HUMANOS, DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE E OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

(Mesa de Regulação / CPAS – Contratação Emergencial de Transição)

1. QUADRO CONSOLIDADO DE RECURSOS HUMANOS E ESCALAS (55 POSTOS / 101 FUNCIONÁRIOS)

Para assegurar a regulação ininterrupta e o funcionamento presencial (24 horas por dia, 7 dias por semana) local de execução (Av. José Maria Whitaker ,290, que será alterado para a **Avenida Marquês de São Vicente, nº 2.907, São Paulo/SP**), a CONTRATADA deverá disponibilizar a seguinte estrutura de pessoal e postos simultâneos:

Nota Metodológica: Nas escalas 12x36 (operação 24h/7dias), cada posto presencial simultâneo exige a rotação de 2 (dois) colaboradores para cumprimento rigoroso da jornada da CLT.

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 / Função	Categoria / Formação Exigida	Escala / Jornada	Postos Simultâneos	(Nº Colaboradores)
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, Gestão Pública - Admin Ou TI)	12x36 / Plantões diurno	1	2
Nível IV	Supervisão II – (Superior/ Ciência De Dados Gestão Pública - Admin Ou TI)	12x36 / Plantões noturno	1	2
Nível IV	Supervisão II – (Superior/ Ciência De Dados 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**

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

2.1. Nível I – Auxiliar Administrativo

- **Quantitativo:** 2 colaboradores (2 postos de 40h).
- **Escolaridade Mínima:** Ensino Médio Completo.
- **Atribuições:** Suporte às atividades administrativas desenvolvidas pela CPAS; protocolo e organização de arquivos digitais e físicos; suporte operacional ao expediente da unidade.

2.2. Nível II – Atendente Técnico Operacional (Triagem e Atendimento 24x7)

- **Quantitativo:** 78 colaboradores (40 postos presenciais em escalas 12x36 -24 horas e 40h).

- **Escolaridade Mínima:** Ensino Médio Completo.
- **Atribuições:** Recebimento das demandas oriundas da central telefônica, e-mails e sistemas operacionais da Prefeitura de São Paulo (SISA, SP156/SIGRC); triagem inicial e encaminhamento de chamados; fornecimento de protocolo de abertura e de encerramento ao solicitante; encaminhamento das solicitações de abordagem social para os SEAS territoriais.

2.3. Nível III – Supervisor I (Regulação Técnica Socioassistencial 24x7)

- **Quantitativo:** 12 colaboradores (6 postos presenciais em escalas 12x36)
- **Formação Profissional Exigida (Nível Superior):** Graduação em Serviço Social (Assistente Social), Psicologia (Psicólogo), Pedagogia (Pedagogo).
- **Atribuições:** Regulação técnica de vagas de acolhimento socioassistencial; análise do perfil dos munícipes/famílias encaminhados pelas Portas de Entrada (CREAS, Centro POP, CRAS, SAS); verificação da disponibilidade de vagas nas tipologias indicadas; articulação com serviços parceirizados; supervisão imediata dos atendentes técnicos e garantia do cumprimento dos fluxos da CPAS e da Portaria SMADS nº 115/2024.

2.3.1 Nível III – Supervisor I (Regulação Técnica Socioassistencial segunda a sexta)

- **Quantitativo:** 2 colaboradores (2 postos presenciais em escala 40 horas segunda a sexta feira)
- **Formação Profissional Exigida (Nível Superior):** Graduação em Serviço Social (Assistente Social), Psicologia (Psicólogo), Pedagogia (Pedagogo);
- **Atribuições:** Regulação técnica de vagas de acolhimento socioassistencial; análise do perfil dos munícipes/famílias encaminhados pelas Portas de Entrada (CREAS, Centro POP, CRAS, SAS); verificação da disponibilidade de vagas nas tipologias indicadas; articulação com serviços parceirizados; supervisão imediata

dos atendentes técnicos e garantia do cumprimento dos fluxos da CPAS e da Portaria SMADS nº 115/2024.

2.4 – Supervisão II (Gestão de Dados, Monitoramento e Painéis Gerenciais)

- **Quantitativo:** 4 colaboradores (2 postos em jornada diária + plantões 12/36).
- **Formação Profissional Exigida (Nível Superior):** Graduação em ciência de dados, Direito, Administração de Empresas ou Tecnologia da Informação (TI).
- **Atribuições:** Monitoramento diário da taxa de ocupação e vacância das vagas de acolhimento nos sistemas operacionais da SMADS; elaboração de relatórios gerenciais diários, semanais e mensais (natureza dos chamados, encaminhamentos, impedimentos, filas de espera); alimentação de painéis informativos de bordo (*dashboards*) por território e tipologia.

2.4.1 -Supervisão II (Gestão de Dados, Monitoramento e Painéis Gerenciais)

- **Quantitativo:** 2 colaboradores (2 postos em jornada diária segunda a sextas 40 horas).
- **Formação Profissional Exigida (Nível Superior):** Graduação em ciência de dados, Direito, Administração de Empresas ou Tecnologia da Informação (TI).
- **Atribuições:** Monitoramento diário da taxa de ocupação e vacância das vagas de acolhimento nos sistemas operacionais da SMADS; elaboração de relatórios gerenciais diários, semanais e mensais (natureza dos chamados, encaminhamentos, impedimentos, filas de espera); alimentação de painéis informativos de bordo (*dashboards*) por território e tipologia.

2.5. Nível V – Coordenação Geral da Operação

- **Quantitativo:** 1 colaborador (1 posto de 40h).
- **Formação Profissional Exigida (Nível Superior):** Graduação em Serviço Social (Assistente Social), Psicologia (Psicólogo) ou Pedagogia (Pedagogo).

- **Atribuições:** Gestão geral do contrato de prestação de serviços e liderança do quadro de 101 colaboradores; controle de escalas, assiduidade e cobertura de faltas; interlocução direta com a coordenação da CPAS/SMADS e com a Comissão de Fiscalização do Contrato.

3. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E GESTÃO DE PESSOAL

A CONTRATADA responderá integralmente pela gestão de sua equipe e pelo cumprimento das obrigações legais pertinentes, cabendo-lhe:

1. **Admissão e Vínculo Empregatício:** Selecionar e preparar rigorosamente os empregados dentre pessoas maiores de 18 (dezoito) anos, mantendo 100% da equipe com registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e vínculo empregatício formal sob o regime da CLT.
2. **Designação de Preposto:** Indicar formalmente, por escrito, preposto responsável com poderes para representar a empresa junto à fiscalização da CONTRATANTE e tomar providências imediatas.
3. **Pisos e Benefícios da CCT:** Garantir o pagamento dos pisos salariais da categoria, Vale-Transporte (VT), Vale/Auxílio-Alimentação (VR/VA) e seguros previstos na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) vigente.
4. **Contingente de Reserva e Cobertura de Vacância:** Manter pessoal excedente qualificado no quadro de reserva para efetuar a substituição imediata de ausências, faltas ou licenças no prazo máximo de **2 (duas) horas**, garantindo que nenhum dos 55 postos presenciais fique desatendido.
5. **Uniformes, Crachás e EPIs:** Fornecer e exigir a utilização de crachás de identificação em PVC (54×86 mm), uniformes.
6. **Afastamento por Conduta Inadequada:** Substituir imediatamente todo colaborador que apresentar conduta desrespeitosa ou incompatível com o serviço público, ou que embaraçar a atuação da fiscalização.

7. **Comprovação Mensal para Faturamento:** Apresentar mensalmente, em anexo à Nota Fiscal, os comprovantes de quitação de salários, concessão de benefícios (VT e VR/VA), apólices de seguro contra acidentes de trabalho e guias quitadas do FGTS e INSS (e-Social) referentes a todo o pessoal alocado na prestação dos serviços.

São Paulo,28 de outubro de 2026.