



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

MINUTA DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº: **XX/2026**

PROCESSO: 6023.2026/0000925-5

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: 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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

ENDEREÇO ELETRÔNICO: (<https://www.gov.br/compras>)

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: **XX/10/2026**

MODO DE DISPUTA: ABERTO

FASE DE HABILITAÇÃO: APÓS AS FASES DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS, LANCES E JULGAMENTO.

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, por meio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SMIT**, situada na Rua Líbero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo/SP, CEP 01009-000, torna público, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO POR LOTE**, objetivando a prestação de serviços descrita(s) na Cláusula 2 – DO OBJETO deste Edital

A participação no presente pregão dar-se-á por meio eletrônico, pelo acesso ao site (<https://www.gov.br/compras>) - UASG nº 926345, nas condições descritas neste Edital, devendo ser observado o início da sessão às 10:00 horas do **dia XX/10/2026**.

Este Edital, seus anexos, o resultado do Pregão e os demais atos pertinentes também constarão do site <https://epubli.prefeitura.sp.gov.br/> – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT.

ÍNDICE

I – EDITAL Preâmbulo – Indicação da Unidade

- 1** Embasamento legal
- 2** Objeto
- 3** Condições de participação



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- 4** Da participação de licitantes sob a forma de consórcio
- 5** Acesso às informações
- 6** Impugnação do edital
- 7** Do orçamento estimado
- 8** Apresentação da proposta de preços
- 9** Abertura da sessão e classificação inicial das propostas de preços
- 10** Etapa de lances e negociação
- 11** Modo de disputa
- 12** Julgamento
- 13** Habilitação
- 14** Fase recursal
- 15** Adjudicação e homologação
- 16** Preço e dotação
- 17** Condições do ajuste
- 18** Penalidades
- 19** Disposições gerais

II ANEXOS

ANEXO I: Termo de Referência e Anexos – Especificações Técnicas e Condições de Execução do Objeto

ANEXO II: Modelo de Proposta de Preços

ANEXO III: Modelo de Declarações

ANEXO IV: Critérios para Análise Econômico-Financeira

ANEXO V: Minuta de Contrato

1. EMBASAMENTO LEGAL

O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, do Decreto Municipal nº 56.475/2015, da Lei Complementar nº 123/2006, e das demais normas aplicáveis.

2 OBJETO

- 2.1.** O presente pregão 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



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, de acordo com as especificações previstas no Termo de Referência – Anexo-I deste Edital, conforme sintetizado a seguir:

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

	Objeto	Unidade de Medida	Quantidade	Cota Reservada ¹	Tratamento diferenciado ME/EPP ²
Lote-1 REGIÃO NORTE	Posto de Supervisão	Postos	5	Não	Não
	Posto de Assistente de Supervisão	Postos	10	Não	Não
	Posto de Atendimento ao Público	Postos	71	Não	Não
	Suporte Técnico e Service Desk	Postos	5	Não	Não
	Supervisão Técnica de TIC	Postos	1	Não	Não

	Objeto	Unidade de Medida	Quantidade	Cota Reservada ¹	Tratamento diferenciado ME/EPP ²
Lote-2 REGIÃO LESTE	Posto de Supervisão	Postos	11	Não	Não
	Posto de Assistente de Supervisão	Postos	22	Não	Não
	Posto de Atendimento ao	Postos	176	Não	Não



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

	Público				
	Suporte Técnico e Service Desk	Postos	11	Não	Não
	Supervisão Técnica de TIC	Postos	1	Não	Não

Lote-3 REGIÃO SUL	Objeto	Unidade de Medida	Quantidade	Cota Reservada¹	Tratamento diferenciado ME/EPP²
	Posto de Supervisão	Postos	9	Não	Não
	Posto de Assistente de Supervisão	Postos	18	Não	Não
	Posto de Atendimento ao Público	Postos	138	Não	Não
	Suporte Técnico e Service Desk	Postos	9	Não	Não
	Supervisão Técnica de TIC	Postos	1	Não	Não

Lote-4 REGIÃO OESTE/ CENTRO	Objeto	Unidade de Medida	Quantidade	Cota Reservada¹	Tratamento diferenciado ME/EPP²
	Posto de Supervisão	Postos	9	Não	Não
	Posto de Assistente de Supervisão	Postos	16	Não	Não
	Posto de Atendimento ao Público	Postos	101	Não	Não
	Suporte Técnico e Service Desk	Postos	9	Não	Não
	Supervisão Técnica de TIC	Postos	1	Não	Não

- 2.2.** Será facultada a cada licitante a participação de apenas 1 (um) lote de seu interesse, podendo sagrar-se vencedora em quaisquer deles.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 3.1.** O interessado em participar da licitação deverá observar as seguintes condições:



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- a) atender a todas as exigências deste edital e de seus anexos;
- b) possuir cadastro ativo no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).
- b.1) As condições de cadastramento no SICAF deverão ser providenciadas até o **terceiro dia útil anterior à data estabelecida para recebimento das propostas.**
- b.2) É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- c) ter objeto social pertinente e compatível ao licitado;
- d) **não** estar em processo de falência;

3.3. **NÃO** é admitida a participação na licitação de interessados que se enquadrem nas seguintes hipóteses de vedação:

- a) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, estendendo-se a vedação ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que comprovado o ilícito ou utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- b) pessoa jurídica, cujo sócio majoritário tenha sido apenado com a sanção de proibição de contratar com o poder público ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, nos termos do art. 12 da Lei Federal nº 8.429/1992.
- c) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- d) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT
pela legislação trabalhista.

- e) OSCIPs atuando nessa condição;
- f) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei Federal nº 6.404/1976, concorrendo entre si;
- g) sociedades estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa e judicialmente;
- h) sociedades cooperativas.

3.2.1. Também **NÃO** poderá participar, direta ou indiretamente da presente licitação, agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ainda ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria.

3.2.1.1. As vedações previstas na cláusula 3.3.1 estendem-se a terceiro que auxilie a condução da licitação ou contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3.3. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que está ciente e concorda com as condições do edital e anexos.

4. DA PARTICIPAÇÃO DE LICITANTES SOB A FORMA DE CONSÓRCIO.

4.1. Será permitida nesta licitação a participação de consórcio de licitantes, observadas as seguintes normas:

- a) comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;
- b) indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;
- c) impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;
- d) responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato;



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

e) em caso de inexistência de prévia constituição e registro do consórcio, esses deverão ser providenciados antes da formalização do Termo de Contrato, no prazo estabelecido na cláusula 17.4 deste edital.

- 4.2. Em razão da formação do consórcio, basta que o líder tenha o seu cadastro perante o SICAF, em condições de participar eletronicamente do certame.
- 4.3. No consórcio de empresa brasileira e estrangeira, a liderança caberá obrigatoriamente à empresa brasileira e a empresa líder será responsável por todas as providências que forem necessárias para atender a legislação em vigor.
- 4.4. O consórcio não poderá ter a sua composição ou constituição alterada ou, sob qualquer forma, modificada, sem prévia e expressa concordância do órgão licitante.
- 4.5. O prazo de duração do consórcio deverá coincidir, no mínimo, com o prazo de vigência do contrato, inclusive seus aditivos e prorrogações;
- 4.6. Cada licitante consorciada deverá apresentar documentação comprobatória de sua habilitação, nos termos deste Edital.

5. ACESSO ÀS INFORMAÇÕES.

- 5.1. Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos ou informações relativos a esta licitação, que serão prestados mediante solicitação dirigida ao pregoeiro, até 03 (três) dias úteis antes da data marcada para abertura do certame, por meio do endereço eletrônico smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br,
- 5.2. Os esclarecimentos e as informações serão prestados no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data de abertura do certame.

6. IMPUGNAÇÃO DO EDITAL.

- 6.1. Qualquer pessoa, física ou jurídica poderá formular impugnações contra o ato convocatório, até 3 (três) dias úteis antes da data marcada para abertura do certame, mediante petição apresentada via e-mail, smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br, em seu corpo ou documento anexo.

6.1.1. No ato da apresentação da impugnação é obrigatório anexar ao e-mail a cópia digitalizada dos seguintes documentos:

- a) se o impugnante for pessoa física, documento emitido por órgão de identificação dos Estados, Distrito Federal e/ou documento que seja reconhecido por lei como documento de identificação, em via física ou digital; e comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- b) se o impugnante for pessoa jurídica, comprovante de inscrição no Cadastro



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), acompanhado do respectivo ato constitutivo ou de procuração, que comprove que o signatário da impugnação efetivamente representa a impugnante, bem como os documentos de identificação do signatário mencionados no item 6.1.1.a.

- 6.2. Caberá ao Pregoeiro se manifestar, motivadamente, a respeito da(s) impugnação(ões), proferindo sua decisão no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 6.3. Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do edital capaz de afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.
- 6.4. A decisão sobre a impugnação será publicada no sítio eletrônico oficial, no Diário Oficial da Cidade – DOC e no Sistema Compras.gov.
- 6.5. Os pedidos de impugnações, bem como as respectivas respostas serão divulgados no sistema eletrônico Compras.gov para visualização dos interessados.
- 6.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 6.7. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

7. DO ORÇAMENTO ESTIMADO.

- 7.1. A publicidade do orçamento estimado permanecerá restrita até a abertura da fase recursal, nos termos do art. 32 do Decreto nº 62.100/2022.

7.1.1. A restrição temporária da publicidade do orçamento estimado não prevalecerá para os órgãos de controle interno e externo.

8. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS.

- 8.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, a proposta com a descrição do objeto e o preço, com o **VALOR DO PREÇO TOTAL DOS LOTES**, com duas casas decimais, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, devendo, no cadastramento da proposta, proceder às seguintes declarações, em campo próprio do sistema:

- a) Que está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- b) que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

Federal n.º 14.133/2021, caso enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte;

- c) Que não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- e) que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega da proposta, nos termos do art. 63, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021;

- 8.2. A proposta deverá contemplar, necessariamente, os quantitativos previstos na cláusula 2.1 deste Edital, sendo vedada a apresentação de proposta para quantitativos inferiores, sob pena de desclassificação.
- 8.3. A licitante deverá consignar na sua proposta o Valor e a descrição do objeto ofertado, observado o Termo de Referência - Anexo I deste Edital.
- 8.4. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 8.5. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta, lances e declarações, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 8.6. A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.
- 8.7. A proposta deve conter oferta firme e precisa, sem alternativa de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 8.8. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, em algarismos, com 2 (duas) casas decimais e devem ser adequados aos praticados no mercado na data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária e devem incluir todos os custos diretos, indiretos e despesas, necessários ao fornecimento do objeto, inclusive frete. O preço ofertado constituirá a única e completa remuneração pelo cumprimento do objeto deste certame.
- 8.9. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimo, a qualquer título.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- 8.10.** A licitante declarada vencedora do certame deverá enviar a proposta de preços, acompanhada da planilha de composição de custos unitários, observado o disposto neste Edital, de acordo com o formulário que segue como Anexos II e II-A deste Edital, com todas as informações ali constantes, devendo ser redigida em língua portuguesa, com clareza, perfeitamente legível, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, ser datada, rubricada em todas as folhas e assinada por seu representante legal ou procurador, devidamente identificado com número de CPF e respectivo cargo na licitante.
- 8.11.** A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.
- 8.12.** As licitantes poderão, facultativamente, realizar visita técnica nos locais de execução dos serviços para coleta de informações e formulação de sua proposta.
- 8.12.1.** A licitante deverá agendar previamente a visita via e-mail, SMIT_opera@prefeitura.sp.gov.br com a servidora Claudia dos Santos Galindo Oliveira no Telefone: (11) 2075-7288, indicando seu representante e sua identificação, até o dia útil anterior ao da abertura do certame, quando será designada a data e o horário da referida visita.
- 8.12.2.** O representante da licitante não receberá qualquer tipo de comprovante de comparecimento de Visita Técnica.
- 8.12.3.** A licitante, independentemente de ter realizado ou não a Visita Técnica, deverá apresentar, juntamente com os documentos de Habilitação, Declaração de Pleno Conhecimento das Especificações do Objeto para execução dos serviços, conforme modelo constante do Anexo III, não podendo alegar qualquer desconhecimento como elemento impeditivo da formulação da proposta ou do perfeito cumprimento do contrato.
- 9. ABERTURA DA SESSÃO E CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**
- 9.1.** Na data e horário indicados no preâmbulo deste Edital terá início automático a sessão pública do pregão eletrônico.
- 9.2.** A análise da conformidade das propostas visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e será feita exclusivamente na fase de julgamento em relação à proposta mais bem classificada.
- 9.3.** Serão desclassificadas as propostas:
- a)** cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste edital e seus anexos;
 - b)** que por ação da licitante ofertante, nos momentos do procedimento em que o sigilo seja essencial, contenham elementos que permitam a sua identificação;



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

c) estipule preços inexequíveis ou acima do máximo definido para a contratação, global e unitariamente;

- 9.4. A desclassificação se dará por decisão motivada e registrada no sistema.
- 9.5. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas dos demais licitantes.
- 9.6. Somente as licitantes cujas propostas sejam classificadas e ordenadas automaticamente pelo sistema participarão da fase de lances.
- 10. ETAPA DE LANCES E NEGOCIAÇÃO.**
- 10.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento, registro e valor.
- 10.2. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras para sua aceitação, bem como o Modo de Disputa previsto na Cláusula 11 deste Edital.
- 10.3. A Licitante somente poderá oferecer lance inferior ou percentual de desconto maior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo mínimo de R\$ 500,00 (quinhentos reais) para cada um dos quatro lotes, a saber: Lote 1, Lote 2, Lote 3 e Lote 4 em relação aos lances intermediários e em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.
- 10.4. A licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 segundos após o registro do sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 10.5. As licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, **vedada a identificação do licitante**.
- 10.6. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 10.7. Caso a desconexão do sistema eletrônico persista por tempo superior a dez minutos para o órgão ou a entidade promotora da licitação, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 10.8. No caso de haver a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, será observado o que segue, no tocante ao item para o qual incida o tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006, conforme descrito na cláusula 2.1 deste Edital:



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- 10.8.1.** Antes da classificação definitiva de preços, caso a melhor oferta não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema utilizado verificará se ocorreu empate ficto previsto no § 2º do artigo 44 da Lei Complementar nº 123/2006 e Decreto nº 56.475/2015, ou seja, as propostas apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte, ou cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, com valores até 5% (cinco por cento) acima do melhor preço ofertado.
- 10.8.2.** Em caso positivo, a microempresa ou empresa de pequeno porte convocada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela, à primeira classificada no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão.
- 10.8.3.** Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte convocada não exerça o benefício de ofertar preço inferior à primeira classificada ou não o faça no tempo apurado, o sistema automaticamente convocará as microempresas ou empresas de pequeno porte remanescentes que, porventura, se enquadrem na hipótese do empate ficto, na ordem classificatória, para exercício do mesmo direito, sucessivamente, se for o caso.
- 10.8.4** Se houver equivalência entre os valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos apontados nos itens anteriores, será realizado sorteio para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 10.9.** Em caso de eventual empate entre propostas ou lances, serão adotados os critérios previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021, de acordo com a ordem legalmente estabelecida.
- 10.10.** Encerrada a etapa de lances da sessão pública e definida a licitante que apresentou o melhor preço, o pregoeiro deverá com ela negociar, mediante troca de mensagens no sistema eletrônico, com vistas à obtenção de melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste edital.
- 10.10.1.** Visando à celeridade do procedimento licitatório, ao ser convocada, a licitante deverá se manifestar no prazo estabelecido pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação, caso verificada a hipótese da cláusula 10.11 deste Edital.
- 10.10.2** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes, bem como anexação aos autos do processo.
- 10.11.** Quando o primeiro colocado, em que pese à negociação realizada, mantiver sua proposta acima do preço máximo definido, a proposta será desclassificada e a



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

negociação poderá ser realizada com os demais licitantes, observada a ordem de classificação.

10.12. O licitante mais bem classificado deverá, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável mediante solicitação fundamentada e autorização do Pregoeiro, enviar a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada.

10.13. Encerrada a negociação, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

11. MODO DE DISPUTA ABERTO

11.1. No modo de disputa aberto os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos em sessão pública com duração de 10 (dez) minutos com prorrogação automática quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos.

11.2. A prorrogação automática será de dois minutos e ocorrerá de forma sucessiva enquanto houver lances enviados nesse período.

11.3. Não havendo novos lances a sessão pública encerrar-se-á automaticamente e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

11.4. Após a definição da melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), a Administração poderá admitir o reinício da disputa aberta para a definição das demais colocações.

11.5. Admitido o reinício, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários, podendo optar por manter o seu último lance.

11.6. Expirados os prazos, o sistema ordenará e divulgará os lances.

12. JULGAMENTO

12.1. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do menor preço total por lote, observados os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste Edital e em seus anexos quanto ao objeto.

12.2. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro realizará a verificação da conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto estipulado e à compatibilidade do preço em relação ao estimado para a contratação.

12.3. Nesta fase serão consultados os cadastros previstos na cláusula 13.7 em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, de forma a verificar a existência de sanção que impeça a participação no certame e futura contratação, garantida a manifestação do licitante previamente a eventual desclassificação.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

12.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum benefício direcionado às ME/EPP's, o pregoeiro diligenciará para verificar o enquadramento.

12.5. Será desclassificada a proposta vencedora nas hipóteses da cláusula 9.3.

12.6. Erros no preenchimento da proposta não constituem motivo para desclassificação da proposta, desde que se limitem a erros ou falhas que não alteram a substância da proposta.

13. HABILITAÇÃO

13.1 Divulgado o julgamento das propostas de preços na forma prescrita neste Edital, passar-se-á à fase de habilitação.

13.2 A habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira da licitante vencedora poderá ser substituída por meio de registro regular no SICAF.

13.3 Caso os dados e informações constantes do SICAF não atendam aos requisitos exigidos deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de alcançar os documentos por meio eletrônico, juntando-os ao processo administrativo pertinente à licitação.

13.3.1. O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio consultarão os documentos exigidos neste Edital, por meio eletrônico, devendo a licitante encaminhar pelo sistema os demais documentos não emitidos via Internet.

13.3.2. Na impossibilidade de obtenção/emissão de documentos por meio eletrônico, o Pregoeiro solicitará sua apresentação pela licitante, juntamente com os demais documentos.

13.3.3. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações no momento da verificação de documentação ou dos meios para a transmissão de documentos a que se referem as cláusulas anteriores, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades, a licitante deverá encaminhar os documentos solicitados por outros meios, dentro do prazo estabelecido, sob pena de inabilitação, mediante decisão motivada.

13.4. Por meio de aviso lançado no sistema, via “chat”, o Pregoeiro informará às demais licitantes a empresa habilitada por atendimento às condições estabelecidas neste Edital.

13.5. A habilitação se dará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, relativos a:



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

13.5.1. Habilitação jurídica:

- a)** Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Sociedade Limitada Unipessoal;
- b)** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar adequado, na forma prevista nos artigos 27 e 28 da Lei Federal n. 12.690/2012;
- c)** Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias ou cooperativas, quando tal informação já não estiver contida no documento de que trata a alínea b desta cláusula;
- d)** Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício, quando tal informação já não estiver contida no ato constitutivo;
- e)** Ato de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País
- f)** Ato de registro ou autorização expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- g)** Certidão simplificada expedida pela Junta Comercial do Estado onde se situa a sede da licitante ou ato constitutivo e alterações subsequentes, devidamente registrados em se tratando de sociedade empresária, e no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- h)** Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- i)** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, com as devidas alterações, se o caso, devidamente registrado no Registro de Empresas Mercantis ou Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, da sociedade empresária, sociedade simples, empresa individual de responsabilidade limitada ou empresário a que se refere o art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), consideradas microempresas ou empresas de pequeno porte nos termos da Lei Complementar 123/2006 com a redação que lhe atribuiu a Lei Complementar 147/2014.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- j) Certificado de condição de Microempreendedor Individual, com indicação do CPF e data de nascimento do empresário e número da inscrição na Junta Comercial, conforme o caso.
- k) Compromisso de constituição do consórcio, conforme regras estabelecidas no edital.

13.5.2. Regularidade fiscal, social e trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
- b) Certidão de regularidade de débitos relativos a tributos federais e à dívida ativa da União, inclusive as contribuições sociais;
- c) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.
- c.1) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.
- d) Certidão de regularidade de débitos referentes a tributos estaduais relacionados com o objeto licitado, expedida por meio de unidade administrativa competente da sede ou domicílio da licitante.
 - d.1) No caso da licitante ter domicílio ou sede no Estado de São Paulo, a prova de regularidade para com a Fazenda Estadual se dará através da certidão de débitos tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida nos termos da Resolução SF/PGE nº 02/2013, ou a que suceder.
- d) Certidão de regularidade de débitos referentes a tributos municipais relacionados com o objeto licitado, expedida por meio de unidade administrativa competente da sede ou domicílio da licitante.
 - d.1) No caso da licitante ter domicílio ou sede no Município de São Paulo, a prova de regularidade perante a Fazenda Municipal se dará por meio da Certidão Negativa Conjunta de Débitos de Tributos Mobiliários, expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda.
- e) Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS).
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de correspondente certidão negativa.

13.5.3. Qualificação econômico-financeira



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- a)** Certidão negativa de pedido de falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, em data não superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento;
 - a.1)** Se a licitante não for sujeita ao regime falimentar, a certidão mencionada deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil, ou documento equivalente.
- b)** Comprovação de boa situação financeira, conforme segue:
 - b.1)** Apresentação do balanço patrimonial e da demonstração de resultado de exercício dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.
 - b.1.1)** Caso constituída a pessoa jurídica há menos de 2 (dois) anos, a exigência limitar-se-á ao último exercício social;
 - b.1.2)** As empresas criadas no exercício financeiro da licitação ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, nos termos do art. 65, § 1º da Lei Federal nº 14.133/2021.
 - b.2)** Demonstração dos índices econômico-financeiros, de acordo com o Anexo IV, deste edital:
 - b.2.1)** Comprovação de patrimônio líquido correspondente a, no mínimo, 10% do valor da proposta final apresentada pelo licitante
 - b.2.2)** O valor exigido nesta cláusula será acrescido de 10% em se tratando de consórcio, admitindo-se o somatório dos valores de cada consorciado.
 - b.2.3)** O acréscimo previsto na cláusula b.3.1 não se aplica aos consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e empresas de pequeno porte.
 - b.2.2)** A licitante deverá apresentar, preferencialmente em papel timbrado, planilha com os cálculos utilizados para a obtenção dos índices, assinada por profissional habilitado na área contábil.
 - b.3.)** A empresa que não tiver alcançado os índices exigidos no **ANEXO IV** será considerada inabilitada.

13.5.4. Qualificação técnica



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

a) Atestado(s)/certidão(ões) de capacidade técnico-operacional, em nome da licitante, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) a anterior execução de objeto pertinente e compatível com o objeto desta licitação.

a.1) Entende-se compatível(eis) o(s) atestado(s) ou certidão(ões) que comprove(m), isoladamente ou somados, a execução de, no mínimo, 50% do quantitativo estimado nesta licitação.

a.2) O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, assinado(s) por autoridade ou representante de quem o(s) expediu, com a devida identificação, não lhe sendo exigido prazo de validade.

a.3) Em se tratando de consórcio, será admitido o somatório dos quantitativos de cada consorciado.

13.5.5. Outros Documentos de habilitação:

a) Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, sob as penas da Lei, conforme o disposto no artigo. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal e inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021

b) Declaração de inexistência de fato impeditivo de sua habilitação, inclusive condenação judicial na proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, transitada em julgada ou não desafiada por recurso com efeito suspensivo, por ato de improbidade administrativa;

c) Declaração de que a licitante não possui sanções vigentes previstas no inciso III do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Município de São Paulo e no inciso IV do mesmo artigo, no âmbito de quaisquer entes federativos.

d) Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social.

e) Declaração, sob as penas da Lei, de ciência sobre a impossibilidade de contratar com a Administração Municipal caso possua inscrição no Cadastro Informativo Municipal - CADIN MUNICIPAL.

13.5.5.1. As declarações supra deverão ser elaboradas em papel timbrado e subscritas pelo representante legal da licitante, sendo recomendada a utilização do modelo constante no



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

ANEXO III do presente Edital, facultando-se a elaboração de declarações individualizadas.

13.6. A licitante, para fins de habilitação, deverá observar as disposições gerais que seguem:

13.6.1. Todos os documentos devem estar com seu prazo de validade em vigor. Se este prazo não constar de cláusula específica deste edital, do próprio documento ou de lei específica, será considerado o prazo de validade de 06 (seis) meses, a contar da data de sua expedição, salvo os atestados/certidões de qualificação técnica, para os quais não se exige validade.

13.6.2. Todos os documentos expedidos pela empresa deverão estar subscritos por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor.

13.6.3. Os documentos serão apresentados em original, por cópia autenticada ou por cópia simples com autenticidade declarada por advogado sob sua responsabilidade pessoal.

13.6.4. A autenticidade dos documentos emitidos via Internet será conferida pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio.

13.6.5. Se a licitante for a **matriz**, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for a **filial**, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

13.6.5.1. Caso a licitante pretenda que um de seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, deverá apresentar toda documentação de habilitação de ambos os estabelecimentos.

13.6.5.2. Atestados de capacidade técnica ou de responsabilidade técnica podem ser apresentados em nome e com o número do CNPJ (MF) da matriz ou da filial da empresa licitante.

13.6.6. Todo e qualquer documento apresentado em língua estrangeira deverá estar acompanhado da respectiva tradução para o idioma pátrio, feita por tradutor público juramentado.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- 13.6.7** Não serão aceitos documentos cujas datas e caracteres estejam ilegíveis ou rasurados de tal forma que não possam ser entendidos.
- 13.6.8** Os documentos exigidos para habilitação não poderão, em hipótese alguma, ser substituídos por protocolos, que apenas configurem o seu requerimento, não podendo, ainda, ser remetidos posteriormente ao prazo fixado.
- 13.6.9.** Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.
- 13.7.** O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio verificarão eventual descumprimento das vedações de participação na licitação, mediante consulta ao:
- a)** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, do Conselho Nacional de Justiça (CNIA – CNJ), no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;
 - b)** Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico <https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>;
 - c)** Rol de Empresas Punidas, disponível no endereço eletrônico https://capital.sp.gov.br/web/gestao/w/coordenadoria_de_bens_e_servicos_cobes/empresas_punidas/9255;
 - d)** Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), disponível no endereço eletrônico <https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>;
- 13.7.1.** As consultas realizar-se-ão em nome da licitante, da matriz (quando filial seja a licitante), e de seus sócios majoritários.
- 13.8.** Os documentos serão analisados pelo Pregoeiro e sua Equipe de Apoio quanto a sua conformidade com os solicitados e serão anexados ao processo administrativo pertinente a esta licitação.
- 13.8.1.** Estando a documentação de habilitação da licitante vencedora em desacordo com as exigências do Edital, ela será inabilitada.
- 13.8.1.1.** Para o(s) item(ns)/lote(s) em que haja incidência do tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006, conforme quadro da cláusula 2.1, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte assim qualificada, bem como de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

56.475/2015, a sessão será suspensa, concedendo-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para regularização, de forma a possibilitar, após tal prazo, sua retomada, nos termos do disposto no artigo 17 do Decreto nº 56.475/2015.

- 13.8.2.** Sendo inabilitada a proponente cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance e proponente que atendam o Edital.
- 13.8.3.** Após a entrega dos documentos de habilitação, não será admitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para complementação de informações em relação aos documentos já apresentados e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame e para atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
- 13.8.4.** Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 13.8.5.** Estando a documentação de habilitação da licitante completa, correta, com observância de todos os dispositivos deste Edital e seus Anexos o Pregoeiro considerará a proponente habilitada e vencedora do certame.

14. FASE RECURSAL

- 14.1.** Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.
- 14.2.** As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de três dias úteis, contados a partir da data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação ou, na hipótese de adoção da inversão de fases, da ata de julgamento.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- 14.3.** Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de três dias úteis, contado da data de intimação pessoal ou de divulgação da interposição do recurso.
- 14.4.** Será assegurado ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 14.5.** O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não possam ser aproveitados.
- 14.6.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão, a qual poderá reconsiderar a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento dos autos.
- 14.7.** O recurso e pedido de reconsideração terão efeito suspensivo até a decisão final pela autoridade competente.
- 15. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**
- 15.1.** Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior para adjudicar o objeto e homologar o procedimento, observado o disposto no art. 71 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 16. PREÇO E DOTAÇÃO**
- 16.1.** O preço do objeto contratado será o ofertado pela licitante a quem for o mesmo adjudicado.
- 16.2.** Este preço inclui todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, benefícios, encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto, incluindo, se o caso, frete até o local de entrega designado pela Prefeitura, transporte, e constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pelo seu adequado e perfeito cumprimento, de modo que nenhuma outra remuneração será devida.
- 16.3.** O reajustamento do preço observará o previsto no contrato.
- 16.4.** Os recursos necessários para a contratação, onerarão a dotação nº do orçamento vigente.
- 17. CONDIÇÕES DO AJUSTE E GARANTIA PARA CONTRATAR**
- 17.1.** Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o contrato, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 e neste Edital.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

17.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do interessado, desde que:

- a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e
- b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

17.2. Para a contratação, deverá ser verificada a permanência das condições de regularidade fiscal, social e trabalhista (cláusula 13.5.2 deste Edital) da adjudicatária e, ainda, consultados os cadastros previstos na cláusula 13.7 deste Edital.

17.2.1. Como condição para a contratação, deverá restar comprovado, ainda, que a empresa a ser contratada não possui pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto nº 47.096/2006.

17.3. A licitante adjudicatária deverá ter registro atualizado no Cadastro de Credores junto à Secretaria Municipal da Fazenda (SF), ou, caso não possua, deverá providenciá-lo no prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir da homologação do certame, junto ao setor de contabilidade da Contratante, sob pena de configurar recusa na contratação para fins de aplicação das penalidades previstas neste Edital.

17.4. Caso a vencedora da licitação tenha se comprometido a constituir consórcio, deverá apresentar o termo de sua constituição e registro, nas condições previstas no compromisso de sua constituição, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da homologação da licitação.

17.4. É facultado à Administração Pública, quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos, sem embargo da aplicação das penalidades cabíveis, retomar o procedimento, mediante agendamento de nova Sessão Pública, ou revogar a licitação.

17.4.1. Na hipótese de retomada do procedimento, as demais licitantes classificadas serão cientificadas para participar da sessão pública.

17.4.2 O aviso da nova sessão será publicado no Diário Oficial da Cidade e divulgado nos endereços eletrônicos <https://www.gov.br/compras/pt-br/> e <https://epubli.prefeitura.sp.gov.br> – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia-SMIT.

17.4.3. Na sessão, o Pregoeiro convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, promovendo a averiguação das condições de habilitação,



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

procedendo-se conforme especificações deste edital, até o encontro de proposta que atenda a todas as exigências estabelecidas, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto da licitação.

- 17.4.4.** Caso frustrada a providência descrita na cláusula 17.9.3, serão convocados os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário e desde que compatível com os valores de referência para o certame (art. 90, § 4º, da Lei Federal nº 14.133/2021), procedendo-se, em seguida, à averiguação das condições de habilitação, conforme especificações deste edital, até o encontro de proposta que atenda a todas as exigências estabelecidas, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto da licitação.
- 17.5.** Cabe à licitante verificar, no Termo de Referência (Anexo I) e na minuta de contrato (Anexo V) a existência de obrigação de empregar pessoas em situação de rua, egressos do sistema prisional ou mulheres vítimas de violência doméstica, ou ainda de prestar garantia de execução do contrato.
- 17.6.** Deverá ser prestada garantia para contratar, nos termos do art. 125 do Decreto Municipal nº 62.100/2022, com prazo não superior a 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato, no valor de 5% (cinco inteiros por cento) do valor total do contrato para o período de 12 (doze) meses, que será prestada mediante permissivo legal.
- 17.6.1.** A garantia poderá ser prestada nas modalidades previstas no artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/21.
- 17.7.** Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a contratada será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.
- 17.8.** O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade.
- 17.9** A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.
- 17.10** A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da Contratada, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.

- 17.11** A garantia poderá ser substituída, mediante requerimento da interessada, respeitadas as modalidades referidas no item 17.6.1.

18. PENALIDADES

- 18.1.** São aplicáveis as sanções e procedimentos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, no Decreto nº 62.100/2022, e aquelas previstas neste Edital e no Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal.

18.1.1 As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação; e/ou,

b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.

- 18.2.** Ocorrendo recusa da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito de prévia intimação e da ampla defesa, serão aplicadas:

- a)** Multa de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste, se firmado fosse;
- b)** Pena de impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos com a Administração Pública, a critério do órgão licitante;

18.2.1. Incidirá nas mesmas penas previstas na cláusula 18.2 a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pelo não cumprimento das condições necessárias para tanto, salvo na hipótese de boa-fé da adjudicatária.

- 18.3.** Serão aplicadas as penalidades referidas nas alíneas “a” e “b” da cláusula 18.2 à licitante que:

18.3.1. Deixar de entregar a documentação exigida no certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo(a) pregoeiro(a) durante o certame ou, se microempresa ou pequena empresa, não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim;

18.3.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:

18.3.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT
ou após a negociação;

18.3.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

18.3.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

18.3.2.4. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

18.3.3 ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes;

18.3.4 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

18.3.5 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

18.3.5.1 agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

18.3.5.2 induzir deliberadamente a erro no julgamento;

18.3.5.3 apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

18.3.6 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

18.3.7 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

18.4. Poderá, ainda, ser aplicada à licitante, pela autoridade competente, nas hipóteses das cláusulas 18.2 e 18.3, por meio de decisão fundamentada, a pena de inidoneidade de 3 (três) até 6 (seis) anos, observado o disposto no § 5º do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021.

18.5. A sanção de multa poderá ser cumulada com as demais.

18.6. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/2021, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à autoridade competente, o Secretário Municipal e deverão ser enviados pelo correio eletrônico SMIT_oper@prefeitura.sp.gov.br com a servidora Claudia dos Santos Galindo Oliveira no Telefone: (11) 2075-7288.

18.6.1. Caso o órgão licitante releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição editalícia, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- 18.7.** O prazo para pagamento das multas será de 30 (trinta) dias a partir da intimação da licitante.
- 18.7.1.** A multa será devida após a aplicação da penalidade tornar-se definitiva, esgotados eventuais recursos interpostos.
- 18.8.** Os procedimentos de aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar serão conduzidos por comissão, nos termos do artigo 158, “caput” e § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 18.9.** São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 14.133/2021 e Lei Federal nº 12.846/2013.
- 19. DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 19.1.** No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 19.2.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa e do princípio do formalismo moderado, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.
- 19.3.** As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o Município de São Paulo não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 19.4.** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do certame.
- 19.4.1** A falsidade de qualquer declaração prestada poderá caracterizar o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penas e das sanções administrativas previstas na legislação pertinente, mediante o devido processo legal, e implicará, também, a inabilitação da licitante se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.
- 19.5.** A licitante vencedora deverá comunicar à Administração toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, devendo manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- 19.6.** O ajuste, suas alterações e rescisão obedecerão à Lei Federal nº 14.133/2021, demais normas complementares e disposições deste Edital, aplicáveis à execução dos contratos, especialmente nos casos omissos.
- 19.7.** A revogação ou anulação da licitação observará os procedimentos e normas previstas no art. 71 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 19.8.** O Pregoeiro poderá promover diligências destinadas à complementação de informações sobre documentos já apresentados, desde que se trate de fatos existentes à época da abertura do certame e atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas, nos termos do art. 64 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 19.8.1.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item acima, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 19.8.2.** Havendo impossibilidade por parte da licitante de enviar os arquivos exigidos no Edital durante a sessão pública via sistema eletrônico, o pregoeiro poderá autorizar o envio do respectivo documento para o e-mail: smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br, desde que justificado.
- 19.9.** Os casos omissos e as dúvidas surgidas serão resolvidos pelo Pregoeiro ouvidas, se for o caso, as Unidades competentes.
- 19.10.** Integrarão o contrato, para todos os fins, a proposta vencedora, a Ata da licitação e este Edital da Licitação, com seus anexos, independentemente de transcrição.
- 19.11.** Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 19.12.** Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e municipais disciplinando a matéria.
- 19.13.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, observado o art. 183 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 19.14.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário do Pregoeiro.
- 19.15.** Os atos relativos à licitação efetuados por meio do sistema serão formalizados e registrados em processo administrativo pertinente ao certame.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

- 19.16.** O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos a publicação, serão divulgados no Diário Oficial da Cidade e no sítio eletrônico <https://epubli.prefeitura.sp.gov.br/> – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, bem como no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.
- 19.17.** O pregoeiro e a equipe de apoio que atuarão neste pregão eletrônico foram designados nos autos do processo administrativo a ele pertinente e indicados no sistema.
- 19.18.** O Edital e seus anexos estão disponíveis no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://epubli.prefeitura.sp.gov.br/> – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT.
- 19.19.** As dúvidas interpretativas e eventuais omissões serão dirimidas com plena observância ao disposto nas normas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto nº 62.100/2022.
- 19.20.** Fica desde logo eleito o Foro da Comarca da Capital – Vara da Fazenda Pública - para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente certame ou de ajuste dele decorrente.

São Paulo, xx de setembro de 2026.

Pregoeira

Comissão de Contratação



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT
SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

MINUTA DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº: XX/2026

PROCESSO: 6023.2026/0000925-5

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: 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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



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.

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. LOTES

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	
Freguesia do Ó/Brasilândia	1	2	15	1	

Jaçanã/Tremembé	1	2	19	1	1
Santana/Tucuruvi	1	2	15	1	
Vila Maria/Vila Guilherme	1	2	12	1	
TOTAL	5	10	71	5	
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	
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

*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.

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.

1.4. 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 Copenhagen, 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, CEP: 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 Libero 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.

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 TERCEIRIZAÇÃO

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 de riscos operacionais, à ampliação da competitividade e à redução da concentração contratual, poderá ser estabelecida limitação de adjudicação de apenas um lote por licitante, conforme justificativas constantes do Estudo Técnico Preliminar e regras definidas no instrumento convocatório.

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

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá observar os seguintes requisitos mínimos:

5.1. REQUISITOS OPERACIONAIS

I - disponibilidade contínua das equipes durante o horário de funcionamento das unidades;

II - substituição imediata de profissionais ausentes;

III - manutenção de reserva técnica operacional;

IV - padronização de procedimentos operacionais;

V - utilização de uniformes e crachás, quando determinado pela CONTRATANTE;

VI - atendimento humanizado e acessível;

VII - observância às diretrizes da SMIT.

5.1.1. PERFIS PROFISSIONAIS E ATRIBUIÇÕES

5.1.1.1. 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.

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.

5.2. 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 - prestar informações sobre os serviços públicos disponíveis;

III - realizar triagem e organização dos fluxos de atendimento;

IV - executar registros, consultas e atualizações em sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE;

V - apoiar a utilização de equipamentos de autoatendimento;

VI - prestar apoio à inclusão digital dos usuários;

- VII - observar protocolos de atendimento prioritário;
- VIII - registrar ocorrências operacionais relacionadas ao atendimento;
- IX - apoiar ações de organização e funcionamento da unidade;
- X - executar outras atividades correlatas compatíveis com o escopo contratual.

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.

5.3. 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.

5.4. 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;
- II - experiência mínima de 2 anos em liderança ou supervisão;
- III - conhecimentos em gestão de pessoas;
- IV - conhecimentos em indicadores operacionais;
- V - certificação de Brigada de Incêndio;
- VI - certificação em Primeiros Socorros.

5.5. 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.

5.6. 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 - manutenção preventiva e corretiva;
- 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.

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.

5.7. 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.

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.

5.8. 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%
Acima de 1.001 funcionários	5%
...	

5.9. 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.

5.10. UNIFORMIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO PESSOAL

A CONTRATADA deverá assegurar que todos os profissionais alocados na execução contratual utilizem, durante toda a jornada de trabalho, uniforme e crachá de identificação, sempre que disponibilizados ou exigidos pela CONTRATANTE.

Os profissionais deverão manter adequada apresentação pessoal, observando os padrões de identificação visual, vestimenta e conduta estabelecidos pela CONTRATANTE para atuação nas unidades do Programa Descomplica SP.

Quando houver definição de identidade visual institucional, modelos, cores, logotipos, layouts ou demais especificações de uniformização pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar a adequação dos uniformes e assegurar sua utilização pelos profissionais, sem prejuízo à continuidade da prestação dos serviços.

Os crachás deverão permanecer visíveis durante toda a permanência do profissional nas dependências das unidades, permitindo sua pronta identificação pelos cidadãos, gestores e fiscais do contrato.

A recusa injustificada ou o descumprimento reiterado da utilização dos uniformes e crachás pelos profissionais deverá ser objeto de providências administrativas pela CONTRATADA, sem prejuízo dos apontamentos e sanções contratuais cabíveis.

5.11. 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 - supervisão técnica contínua;
- IV - acompanhamento operacional diário;
- V - controle de frequência e produtividade;
- VI - substituição imediata de faltas e afastamentos.

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

A contratada deverá apresentar plano de implantação operacional contendo cronograma de mobilização, alocação inicial das equipes, transição operacional e início da execução dos serviços.

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 Ordem de Início dos Serviços poderá ser emitida individualmente para cada unidade, de acordo com o cronograma de implantação definido pela CONTRATANTE e as necessidades operacionais do Programa Descomplica SP.

Após o recebimento da 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 Ordem de Início dos Serviços, observados os cronogramas específicos definidos pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá assegurar que, ao término do prazo de mobilização, todos os postos previstos para a unidade contemplada pela OIS estejam integralmente implantados e aptos à execução dos serviços contratados.

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 – uniformes e crachás de identificação funcional, quando exigidos para a respectiva função e quando determinado pela CONTRATANTE;
- II – equipamentos de proteção individual (EPIs), quando aplicáveis às atividades desempenhadas;
- III – materiais de apoio operacional necessários à execução dos serviços sob sua responsabilidade;
- IV – equipamentos de comunicação interna eventualmente necessários à coordenação das equipes, observadas as diretrizes da CONTRATANTE;
- V – materiais utilizados nas atividades de capacitação e treinamento dos profissionais.

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.

Os equipamentos de informática, mobiliário, sistemas corporativos, infraestrutura tecnológica, bem como os serviços de impressão e respectivos insumos, serão disponibilizados por contratos específicos mantidos pela Administração, não integrando as obrigações da presente contratação.

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 ao atendimento de ocorrências de baixa complexidade e à realização de intervenções corretivas simples necessárias à continuidade dos serviços.

O kit deverá permanecer sob responsabilidade da equipe de supervisão ou dos profissionais de TIC designados para o lote, devendo estar disponível para utilização durante toda a vigência contratual.

O Kit de Reparo Operacional de TIC deverá contemplar, no mínimo:

I - mouse óptico USB;

II - teclado padrão USB;

III - cabos de rede (patch cords) de diferentes comprimentos;

IV - conectores RJ-45;

V - filtros de linha;

VI - adaptadores e extensões elétricas de uso comum;

VII - pilhas e baterias para equipamentos eventualmente utilizados na operação;

VIII - ferramentas básicas para pequenos reparos e ajustes operacionais;

IX - materiais de organização e identificação de cabeamento;

X - demais itens de baixo valor e rápida substituição necessários para manutenção da continuidade operacional dos serviços.

A utilização do kit destina-se exclusivamente à solução de ocorrências operacionais simples, não substituindo serviços especializados de manutenção corretiva, suporte de fabricantes ou substituição de equipamentos pertencentes à CONTRATANTE.

A CONTRATADA será responsável pela reposição dos itens consumidos, danificados ou inutilizados, garantindo a disponibilidade permanente do kit durante toda a execução contratual.

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.

10.2. 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

10.3. **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.

10.4. **OBSERVAÇÕES METODOLÓGICAS**

Os quantitativos apresentados representam estimativas para fins de formação da proposta e dimensionamento operacional da contratação.

Os postos de natureza técnica, supervisão e apoio operacional poderão atuar de forma compartilhada e itinerante entre unidades pertencentes ao mesmo lote, observadas as necessidades operacionais e os níveis de serviço estabelecidos pela CONTRATANTE.

Quando o somatório dos quantitativos resultar em frações, será adotado o arredondamento para o número inteiro imediatamente superior, com o objetivo de garantir a adequada cobertura operacional e a continuidade dos

serviços.

Os quantitativos poderão sofrer ajustes durante a execução contratual, observados os limites e condições previstos na legislação vigente e no instrumento contratual.

11. UNIFORMES

11.1. UNIFORMIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

A CONTRATADA deverá assegurar que todos os profissionais alocados na execução contratual utilizem uniforme e crachá de identificação funcional durante a prestação dos serviços, sempre que disponibilizados ou exigidos pela CONTRATANTE.

Os uniformes deverão observar os padrões visuais, institucionais e de identificação definidos pela CONTRATANTE para atuação nas unidades do Programa Descomplica SP, incluindo cores, modelos, elementos gráficos e demais especificações que venham a ser estabelecidas pela Administração.

Os crachás de identificação deverão seguir obrigatoriamente o layout padronizado disponibilizado pela CONTRATANTE, contendo, no mínimo, fotografia do profissional, nome completo, função exercida e identificação da empresa contratada, observadas as diretrizes de identidade visual do Programa Descomplica SP.

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento dos crachás de identificação e respectivos cordões porta-crachá para todos os profissionais alocados na execução contratual, observando obrigatoriamente o layout, modelo, padrões visuais e demais especificações institucionais disponibilizados pela CONTRATANTE.

Os crachás deverão permanecer visíveis durante toda a jornada de trabalho, permitindo a pronta identificação dos profissionais pelos cidadãos, gestores, fiscais do contrato e demais usuários dos serviços.

Os profissionais deverão manter adequada apresentação pessoal, compatível com o ambiente de atendimento ao público e com os princípios de urbanidade, profissionalismo e qualidade dos serviços prestados.

Sempre que houver atualização dos padrões de identidade visual institucional definidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá promover as adequações necessárias nos uniformes, crachás e cordões de identificação dos profissionais vinculados ao contrato, observados os prazos e orientações estabelecidos pela Administração.

A CONTRATADA será responsável por fiscalizar e assegurar a correta utilização dos uniformes, crachás e cordões de identificação por seus profissionais, adotando as providências necessárias em caso de descumprimento, sem prejuízo das medidas de fiscalização, glosas e demais sanções previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

Compete à CONTRATADA confeccionar, fornecer, substituir e manter atualizados os crachás de identificação e respectivos cordões porta-crachá durante toda a vigência contratual, incluindo casos de admissão, substituição de profissionais, perda, extravio, desgaste ou alteração de informações cadastrais.

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.

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

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, confecção, substituição e manutenção dos crachás de identificação funcional e respectivos cordões porta-crachá para todos os profissionais alocados na execução contratual.

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

Os cordões porta-crachá deverão seguir o padrão visual definido pela CONTRATANTE, garantindo uniformidade de identificação em todas as unidades do Programa Descomplica SP.

Sempre que exigido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá assegurar a utilização de uniformes institucionais pelos profissionais alocados, observando os modelos, cores, layouts e demais especificações visuais estabelecidas pela Administração.

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.

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. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

A execução contratual será acompanhada por meio de Instrumento de Medição de Resultado – IMR, destinado à avaliação objetiva do desempenho da CONTRATADA.

O IMR contemplará indicadores operacionais, metas mínimas de desempenho, critérios de aferição, periodicidade de avaliação, níveis de conformidade e mecanismos de aplicação de glosas.

Poderão ser avaliados, entre outros:

- I - cobertura integral dos postos de trabalho;
- II - tempo de reposição de profissionais;
- III - tempo de resposta para atendimento de demandas de suporte técnico;
- IV - índice de absenteísmo;
- V - qualidade do atendimento ao cidadão;
- VI - conformidade operacional dos serviços;
- VII - cumprimento dos procedimentos e protocolos estabelecidos pela CONTRATANTE;
- VIII - desempenho dos serviços de supervisão e acompanhamento operacional.

16.4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

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

O detalhamento dos indicadores, metas, pesos, critérios de avaliação, tolerâncias, metodologia de cálculo, faixas de desempenho, fatores de desconto e procedimentos de apuração constará do Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS), parte integrante deste Termo de Referência.

O ANS e o IMR constituirão instrumentos formais de acompanhamento contratual, subsidiando a fiscalização, a medição dos serviços, a aplicação de glosas e a verificação da conformidade da execução.

16.5. 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.

16.6. 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.

16.7. 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.

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.

17.2.4. INDICADORES DE DESEMPENHO

- I - aferição dos indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado - IMR;
- II - cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço - ANS;
- III - desempenho operacional das equipes;
- IV - 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

Nos termos da legislação aplicável e dos instrumentos de medição previstos nesta contratação, poderão ser aplicadas glosas ou retenções proporcionais ao pagamento devido, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, quando constatadas irregularidades na execução contratual.

Poderão ensejar glosas, entre outras hipóteses:

- 17.3.1. Ausência de profissionais sem reposição nos prazos estabelecidos contratualmente.
- 17.3.2. Descumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos no ANS.
- 17.3.3. Descumprimento dos procedimentos operacionais, das obrigações contratuais ou das determinações da fiscalização.
- 17.3.4. Não produção dos resultados pactuados ou desempenho inferior aos padrões mínimos estabelecidos para a contratação.
- 17.3.5. Execução das atividades contratadas com qualidade inferior à exigida neste Termo de Referência.
- 17.3.6. Utilização de recursos humanos em quantidade ou qualificação inferior à prevista contratualmente.
- 17.3.7. Falhas recorrentes na execução dos serviços ou na prestação do atendimento ao cidadão.
- 17.3.8. Inconsistências, omissões ou irregularidades nos registros utilizados para medição dos serviços.

17.4. INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

A aferição de desempenho da CONTRATADA será realizada mediante utilização do Instrumento de Medição de Resultado – IMR e do Acordo de Nível de Serviço – ANS.

Os critérios de avaliação, indicadores, metas, pesos, tolerâncias, faixas de desempenho, metodologia de cálculo e fatores de desconto encontram-se detalhados no Anexo IX – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e no Anexo XI – Tabela de Ocorrências e Medição.

17.5. 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.

17.6. 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, no Instrumento de Medição de Resultado – IMR 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.

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.

Enquanto persistirem irregularidades que impeçam a validação da execução contratual, a CONTRATANTE poderá suspender a conclusão da medição, sem prejuízo da aplicação das medidas contratuais cabíveis.

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.

Após a emissão do recebimento definitivo, a CONTRATADA será autorizada a emitir a correspondente Nota Fiscal/Fatura, observando os valores efetivamente apurados na medição mensal.

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 IMR, 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, no Instrumento de Medição de Resultado - IMR 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.

19.3. PRAZO PARA PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura

devidamente atestada pela CONTRATANTE e da comprovação do cumprimento das condições estabelecidas para liquidação da despesa.

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

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 IMR, 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.

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 qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento permanecerá suspenso até que a CONTRATADA promova a regularização da situação.

Nesta hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado após a apresentação da documentação corrigida e a validação pela CONTRATANTE, não acarretando qualquer ônus adicional à Administração.

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

Nos casos de atraso de pagamento por responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para o atraso, os valores devidos serão atualizados financeiramente desde a data de

vencimento até a data do efetivo pagamento.

A atualização observará a legislação aplicável e os critérios de correção monetária e juros moratórios vigentes à época da ocorrência.

Os critérios de aferição, registros de ocorrências, aplicação de glosas e validação da execução contratual observarão o disposto no Anexo XI – Tabela de Ocorrências e Medição.

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.

20.5. Para os custos relativos à mão de obra, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir da data-base da categoria profissional considerada na elaboração da proposta.

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 Instrumento de Medição de Resultado – IMR e 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. Independentemente das sanções administrativas previstas neste capítulo, o descumprimento dos níveis de serviço, indicadores de desempenho e obrigações operacionais poderá ensejar aplicação de glosas financeiras.

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 IMR e ANS;

IX - reincidência de não conformidades apontadas pela fiscalização.

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 glosas não afasta a possibilidade de aplicação das demais penalidades administrativas cabíveis.

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
2	0,25% do valor mensal do contrato por ocorrência

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
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 para aplicação de multas:

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU
I	Interrupção injustificada dos serviços	5
II	Ausência de profissional sem reposição dentro do prazo contratual	4
III	Descumprimento dos níveis mínimos de serviço	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

22.6. 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. As ocorrências operacionais, os critérios de aferição, os pesos, as tolerâncias, os fatores de aceitação e os percentuais de desconto aplicáveis serão apurados conforme metodologia estabelecida no Anexo XI - Tabela de Ocorrências e Medição, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas previstas neste Termo de Referência, no Contrato e na Lei Federal nº 14.133/2021.

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.

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.

23.3.4. OPERAÇÃO SIMULTÂNEA

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

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 - estar relacionados à atividade econômica principal ou secundária da licitante.

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.

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 ([157191427](#))

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 VII - Levantamento de Postos ([157193307](#))

Anexo IX - Acordo de Nível de Serviço ([158488219](#))

Anexo X - Perfis Profissionais ([158520444](#))

Anexo XI - Tabela de Ocorrência e Medição ([158550462](#))

Anexo Demonstrativo - Caderno de Estudos ([161836711](#))

Alefe Henrique de Sousa Silva
Assessor I

Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT
Elaborado por.

Cláudia dos Santos Galindo Oliveira
Coordenadora da Coordenadoria de Atendimento Presencial
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

Aprovo o presente Termo de Referência para prosseguimento da contratação.



Alefe Henrique de Sousa Silva
Assessor(a) I
Em 14/08/2026, às 16:31.



Claudia dos Santos Galindo Oliveira

Coordenador(a) II

Em 17/08/2026, às 12:13.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **161848539** e o código CRC **46A50280**.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

MINUTA DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº: XX/2026

PROCESSO: 6023.2026/0000925-5

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: 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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS

A..... (empresa) inscrita no CNPJ sob nº estabelecida na....., nº....., telefone nºs....., e-mail....., propõe executar o objeto licitado, considerando todas as regras e condições previstas no edital de licitação e respectivos anexos, em especial na minuta contratual e no termo de referência, encartados no procedimento suprarreferido, pelo seguinte preço:.....

LOTE 1 – REGIÃO NORTE				
Descrição do Posto	QUANTIDADE	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
Postos de Supervisão	5			
Postos de Assistentes De Supervisão	10			
Postos de Atendimento ao Público	71			
Suporte Técnico e Service Desk	5			
Supervisão Técnica de TIC	1			
VALOR TOTAL DO LOTE				
LOTE 2 – REGIÃO LESTE				
Descrição do Posto	QUANTIDADE	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
Postos de Supervisão	11			
Postos de Assistentes De Supervisão	22			
Postos de Atendimento ao				



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Público	176			
Suporte Técnico e Service Desk	11			
Supervisão Técnica de TIC	1			
VALOR TOTAL DO LOTE				
LOTE 3 – REGIÃO SUL				
Descrição do Posto	QUANTIDADE	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
Postos de Supervisão	9			
Postos de Assistentes De Supervisão	18			
Postos de Atendimento ao Público	138			
Suporte Técnico e Service Desk	9			
Supervisão Técnica de TIC	1			
VALOR TOTAL DO LOTE				
LOTE 4– REGIÃO OESTE/CENTRO				
Descrição do Posto	QUANTIDADE	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
Postos de Supervisão	9			
Postos de Assistentes De Supervisão	16			
Postos de Atendimento ao Público	101			
Suporte Técnico e Service Desk	9			
Supervisão Técnica de TIC	1			
VALOR TOTAL DO LOTE				

VALOR TOTAL DOS 4 LOTES

VALOR TOTAL DOS 4 (Quatro) LOTES: R\$(Por Extenso).

DAS DECLARAÇÕES:

01. Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes desta licitação.
02. Declara que não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
03. Declara, por fim, que a proposta ora apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

Processo Sei: 6023.2026/0000925-5



DA VALIDADE DA PROPOSTA: 60.(sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.

São Paulo, de de 20...

(assinatura e identificação do representante legal/procurador da licitante)

Nome:

CPF:

Cargo:



MINUTA DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº: XX/2026

PROCESSO: 6023.2026/0000925-5

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: 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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

ANEXO II “A”

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

(Nota: a planilha de composição de custos e encargos deverá seguir as especificações técnicas e terão como referência os Estudos Técnicos de Serviços Terceirizados do Município de São Paulo e, na ausência, do Governo do Estado de São Paulo – CadTerc ou do Governo Federal, nos termos do art. 17, parágrafo único, do Decreto nº 62.100/22)

Processo Sei:
6023.2026/0000925-5



a) Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)

Quadro 22: Posto de Recepcionista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)

CUSTOS DO POSTO 44 HORAS SEMANAIS DIURNO DE SEG A SEX MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2026		
Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	1,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
Composição da Remuneração	R\$ 1.995,25	30,1064%
Salário-base	R\$ 1.995,25	30,1064%
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 1.046,52	15,7910%
Vale-transporte	R\$ 118,90	1,7941%
Custo mensal	R\$ 238,62	3,6005%
Parcela do trabalhador	-R\$ 119,72	-1,8065%
Vale-refeição	R\$ 418,79	6,3191%
Custo mensal	R\$ 446,90	6,7433%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 1,82	0,0275%
Parcela do trabalhador	-R\$ 29,93	-0,4516%
Cesta básica	R\$ 151,91	2,2922%
Assistência Médica e Familiar	R\$ 37,09	0,5597%
Benefício social sindical	R\$ 16,75	0,2527%
Auxílio-creche	R\$ 12,50	0,1886%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 11,97	0,1806%
Prêmio Cesta Básica II	R\$ 278,61	4,2039%
Insumos Diversos	R\$ 87,03	1,3132%
Uniforme	R\$ 82,24	1,2409%
Gasto Mensal	R\$ 90,62	1,3674%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 8,38	-0,1264%
Outros Itens	R\$ 4,79	0,0723%
Gasto Mensal	R\$ 5,28	0,0797%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,49	-0,0074%
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.527,51	23,0487%
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 734,25	11,0791%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 338,37	5,1057%
Afastamento maternidade	R\$ 0,74	0,0112%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 318,34	4,8034%
Custo de rescisão	R\$ 114,73	1,7312%
Outros	R\$ 21,08	0,3181%
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação	R\$ 529,13	7,9841%
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 529,13	7,9841%
Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 1.441,89	21,7567%
Custos Indiretos	R\$ 301,27	4,5459%
Lucro	R\$ 395,04	5,9608%
Tributos	R\$ 745,58	11,2501%
ISS	R\$ 132,55	2,0001%
PIS	R\$ 109,35	1,6500%
COFINS	R\$ 503,68	7,6000%
Total do Posto/mês	R\$ 6.627,33	100,0000%
Total do Posto/dia (20,50 dias efetivamente trabalhados no mês)	R\$ 323,28	-

d) Recepcionista diurno - 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

Quadro 25: Posto de Recepcionista diurno – 12 x 36 horas (2ª feira a domingo)

CUSTOS DO POSTO 12 HORAS DIÁRIAS DIURNO DE SEG A DOM MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2026		
Discriminação dos Custos	Escala:	12x36h
	Turno:	Diurno
	Qtd. Funcionários	2,00
	Valores expressos em Reais (R\$)	
Composição da Remuneração	R\$ 3.990,50	31,8510%
Salário-base	R\$ 3.990,50	31,8510%
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 1.755,14	14,0090%
Vale-transporte	R\$ 114,89	0,9170%
Custo mensal	R\$ 354,32	2,8281%
Parcela do trabalhador	-R\$ 239,43	-1,9111%
Vale-refeição	R\$ 622,78	4,9709%
Custo mensal	R\$ 663,59	5,2966%
Dia da categoria - 16 de maio	R\$ 3,63	0,0290%
Parcela do trabalhador	-R\$ 44,44	-0,3547%
Cesta básica	R\$ 303,82	2,4250%
Assistência Médica e Familiar	R\$ 74,18	0,5921%
Benefício social sindical	R\$ 33,50	0,2674%
Auxílio-creche	R\$ 25,00	0,1995%
Norma Regulamentadora N.º 07	R\$ 23,93	0,1910%
Prêmio Cesta Básica II	R\$ 557,04	4,4461%
Insumos Diversos	R\$ 174,06	1,3893%
Uniforme	R\$ 164,48	1,3128%
Gasto Mensal	R\$ 181,25	1,4467%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 16,77	-0,1339%
Outros Itens	R\$ 9,58	0,0765%
Gasto Mensal	R\$ 10,56	0,0843%
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,98	-0,0078%
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 3.129,06	24,9753%
Encargos previdenciários e FGTS	R\$ 1.468,50	11,7211%
13º Salário + Adicional de férias	R\$ 676,75	5,4016%
Afastamento maternidade	R\$ 1,48	0,0118%
Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 636,68	5,0818%
Custo de rescisão	R\$ 292,24	2,3326%
Outros	R\$ 53,41	0,4263%
Cobertura do Intervalo de Repouso e Alimentação	R\$ 754,06	6,0187%
Custos de reposição intervalo intrajornada	R\$ 754,06	6,0187%
Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 2.725,82	21,7567%
Custos Indiretos	R\$ 569,54	4,5459%
Lucro	R\$ 746,81	5,9608%
Tributos	R\$ 1.409,47	11,2500%
ISS	R\$ 250,57	2,0000%
PIS	R\$ 206,72	1,6500%
COFINS	R\$ 952,18	7,6000%
Total do Posto/mês	R\$ 12.528,64	100,0000%
Total do Posto/dia (30,44 dias efetivamente trabalhados no mês)	R\$ 411,58	-



SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

MINUTA DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº: XX/2026

PROCESSO: 6023.2026/0000925-5

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: 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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

ANEXO III

**MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÕES - HABILITAÇÃO
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)**

A _____ (empresa) inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). _____, inscrito no CPF sob o nº _____

DECLARA:

- 1)** para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/21, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz;
- 2)** que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, inclusive condenação judicial na proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, transitada em julgada ou não desafiada por recurso com efeito suspensivo, por ato de improbidade administrativa, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 3)** que não possui sanções vigentes previstas no inciso III do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública Direta e indireta do Município de São Paulo, bem como no inciso IV do mesmo artigo, no âmbito de quaisquer entes federativos;
- 4)** que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social.
- 5)** estar ciente sobre a impossibilidade de contratar com a Administração Municipal caso possua inscrição no Cadastro Informativo Municipal - CADIN MUNICIPAL.

(local do estabelecimento), de _____ de 20..



SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

Representante Legal/Procurador

(nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)



SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

MINUTA DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº: XX/2026

PROCESSO: 6023.2026/0000925-5

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: 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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

ANEXO IV

CRITÉRIOS DE ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA

(BALANÇO PATRIMONIAL)

(especificar os coeficientes para cada um dos índices).

A situação econômica e financeira da licitante será aferida mediante a apresentação do balanço patrimonial do exercício anterior ao da realização do certame licitatório e dos índices de: Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG).

Índice de Liquidez Geral (LG):	$\frac{\textit{Ativo Circulante} + \textit{Ativo Realizável à Longo}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo Não Circulante}}$	≥ 1
Índice de Liquidez Corrente (LC):	$\frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}}$	≥ 1
Índice de Solvência Geral (ISG):	$\frac{\textit{Ativo Total}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo Não Circulante}}$	≥ 1



SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 01 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

ANEXO V

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 95, II) e Decreto Municipal nº 62.100/2022

TERMO DE CONTRATO Nº **XXX**/SMIT/2026

MINUTA DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº: **XX**/2026

PROCESSO: 6023.2026/0000925-5

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: 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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

CONTRATANTE: Prefeitura do Município de São Paulo – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.

CONTRATADA:

CNPJ Nº

VALOR UNITÁRIO:

R\$ VALOR TOTAL:

R\$ DOTAÇÃO

ORÇAMENTÁRIA:

NOTA(S) DE EMPENHO:



O Município de São Paulo, por meio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**, com sede na Rua Líbero Badaró, 425 - 34º andar – Centro – CEP: 01009-000, na cidade de São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº **46.392.163/0001-68**, neste ato representada pelo Secretário, Humberto de Alencar Pizza da Silva, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) (nome contratada), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº (número), sediado(a) na (endereço), doravante designada CONTRATADA, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa e procuração apresentada nos autos (se for o caso), tendo em vista o que consta no Processo nº 6023.2026/0000925-5 e em observância às disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, Decreto Municipal nº 56.475/2015 e da Lei Complementar nº 123/2006, e demais normas aplicáveis, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº , mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato é 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 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, conforme especificações do Termo de Referência e nas condições estabelecidas neste contrato.

ITEM	Grupo de Serviços	COTA RESERVADA	TRATAMENTO DIFERENCIADO ME/EPP
1	Serviços de Atendimento ao Público	Não	Não
1.1	Atendimento ao Público	Não	Não
1.2.	Atendimento ao Público	Não	Não
1.3.	Supervisão	Não	Não
2.	Tecnologia da Informação	Não	Não
2.1	Suporte Técnico e Service Desk	Não	Não
2.2.	Supervisão Técnica de TIC	Não	Não

	Grupo de Serviços	Unidade de Medida	Quantidade	Cota Reservada¹	Tratamento diferenciado
--	-------------------	-------------------	------------	-----------------	-------------------------



PREFEITURA DE SÃO PAULO

Lote 1– REGIÃO NORTE					ME/EPP ²
	Posto de Supervisão	Postos	5	Não	Não
	Posto de Assistente de Supervisão	Postos	10	Não	Não
	Posto de Atendimento ao Público	Postos	71	Não	Não
	Suporte Técnico e Service Desk	Postos	5	Não	Não
	Supervisão Técnica de TIC	Postos	1	Não	Não

Lote 2– REGIÃO LESTE	Grupo de Serviços	Unidade de Medida	Quantidade	Cota Reservada ¹	Tratamento diferenciado ME/EPP ²
	Posto de Supervisão	Postos	11	Não	Não
	Posto de Assistente de Supervisão	Postos	22	Não	Não
	Posto de Atendimento ao Público	Postos	176	Não	Não
	Suporte Técnico e Service Desk	Postos	11	Não	Não
	Supervisão Técnica de TIC	Postos	1	Não	Não

Lote 3– REGIÃO SUL	Grupo de Serviços	Unidade de Medida	Quantidade	Cota Reservada ¹	Tratamento diferenciado ME/EPP
	Posto de Supervisão	Postos	9	Não	Não
	Posto de Assistente de Supervisão	Postos	18	Não	Não
	Posto de Atendimento ao Público	Postos	138	Não	Não
	Suporte Técnico e Service Desk	Postos	9	Não	Não
	Supervisão Técnica de TIC	Postos	1	Não	Não

	Grupo de Serviços	Unidade de Medida	Quantidade	Cota Reservada ¹	Tratamento diferenciado
--	-------------------	-------------------	------------	-----------------------------	-------------------------



Lote 4– REGIÃO OESTE/ CENTRO					ME/EPP
	Posto de Supervisão	Postos	9	Não	Não
	Posto de Assistente de Supervisão	Postos	16	Não	Não
	Posto de Atendimento ao Público	Postos	101	Não	Não
	Suporte Técnico e Service Desk	Postos	9	Não	Não
	Supervisão Técnica de TIC	Postos	1	Não	Não

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.2.1.** O Termo de Referência;
- 1.2.2.** O Edital da Licitação;
- 1.2.3.** A Proposta da CONTRATADA;
- 1.2.4.** Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, prorrogável na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021 e do artigo 116 do Decreto Municipal nº 62.100/2022, desde que:

- (i) haja concordância das partes; (ii) a CONTRATADA haja cumprido satisfatoriamente suas obrigações; (iii) pesquisa de preço revele que os preços são compatíveis com os de mercado.

2.1.1 Caso a CONTRATADA não tenha interesse na prorrogação do ajuste, deverá comunicar este fato por escrito à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.

2.1.2 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2. O contrato não poderá ser prorrogado quando a CONTRATADA: (i) estiver em situação irregular no Cadastro Informativo Municipal - CADIN MUNICIPAL; ou (ii) tiver sido apenada nas sanções de declaração de inidoneidade para contratar com o Poder Público, em qualquer de suas esferas, ou de impedimento de licitar e contratar com o Município de São Paulo, observadas as abrangências de aplicação e o disposto no art. 113 do Decreto 62.100/2022.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

CLÁUSULA TERCEIRA - CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

- 3.1.** As condições de execução e recebimento do objeto, incluindo a periodicidade da aferição, quantitativos, e os dias e locais de prestação do serviço, constam no Termo de Referência (Anexo do Edital de Licitação), que integra este contrato.
- 3.2.** A fiscalização da execução do contrato observará o disposto no art. 120 do Decreto nº 62.100/2022 e na cláusula oitava deste contrato.
- 3.3.** Observado o art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021, o objeto contratual será recebido mediante relatório de medição do que foi executado no período de aferição definido no Termo de Referência, o qual será apresentado pela CONTRATADA à fiscalização da CONTRATANTE, que, após conferência, atestará se a parcela do objeto foi executada a contento.
- 3.4.** O objeto deverá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.
- 3.5.** Em caso da identificação de produtos ou serviços que não estejam em conformidade com as especificações descritas no Termo de Referência, a CONTRATADA responsabilizar-se-á por todas as despesas e encargos decorrentes da substituição de objetos em desconformidade, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, bem como se compromete a entregar o objeto licitado, sanadas todas as ressalvas apresentadas, independentemente das sanções previstas na lei e neste instrumento.
- 3.6.** Verificada a compatibilidade da execução do objeto com o previsto neste contrato, o fiscal do contrato atestará a sua conformidade.
- 3.7.** O recebimento do objeto pela CONTRATANTE não exclui a responsabilidade civil por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços, materiais ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

- 4.1.** É **vedada à subcontratação dos serviços essenciais** (Atendimento ao Cidadão, Assistente de Supervisão e Supervisor de Unidade).
- 4.2.** Será **permitida parcialmente para serviços especializados de TIC** (Suporte Técnico e Supervisão Técnica), mediante prévia aprovação da Contratante e comprovação da



capacidade técnica da subcontratada, permanecendo a Contratada integralmente responsável pela execução dos serviços e obrigações contratuais.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 5.1. O valor (anual, ou outra unidade de medida, a depender do objeto e da proposta do contratado) da presente contratação é de R\$, totalizando o valor contratual de R\$. (por extenso), para todo o período de vigência do contrato.
- 5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 5.3. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na seguinte dotação orçamentária:
- 5.4. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

- 6.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega, pela CONTRATADA, da nota fiscal ou nota fiscal/fatura e da documentação exigida na Portaria SF nº 275/2024 e alterações.
- 6.2. Caso venha ocorrer necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será suspensa, retomando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 6.3. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA no Banco do Brasil, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010.
- 6.4. Havendo atraso nos pagamentos por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA terá direito à compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05/2012 e alterações.



6.4.1 A compensação financeira será calculada aplicando-se, à parcela em atraso, o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e 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”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

- 6.5.** Antes do pagamento, a CONTRATANTE efetuará consulta ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto nº 47.096/2006, do qual não poderá constar qualquer pendência.
- 6.6.** Os pagamentos não isentam a CONTRATADA das responsabilidades contratuais, nem implicam na plena aceitação do objeto.
- 6.7.** Os pagamentos obedecerão às normas da Secretaria Municipal da Fazenda.
- 6.8.** O pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, em decorrência da extinção ou da rescisão do contrato, ficará condicionado, sem prejuízo dos demais documentos exigidos em norma da Secretaria Municipal da Fazenda, à apresentação de cópias dos termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, dos empregados vinculados à prestação dos respectivos serviços, ou à comprovação da realocação dos referidos empregados para prestar outros serviços.
- 6.9.** Na hipótese de inadimplemento de obrigações trabalhistas ou previdenciárias, o pagamento, a critério da CONTRATANTE, poderá ser feito em conta vinculada ou diretamente aos empregados da CONTRATADA, sendo que, em tal hipótese:
- 6.9.1.** a CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE os credores e os valores devidos, responsabilizando-se integralmente por quaisquer informações equivocadas;
- 6.9.2.** a CONTRATADA permanecerá responsável por qualquer ônus legal ou contratual ou ainda por qualquer débito remanescente decorrente do inadimplemento;
- 6.9.3.** o pagamento realizado na forma prevista nesta cláusula será entendido para os fins deste Contrato como pagamento à CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA – REPACTUAÇÃO



- 7.1.** Os preços inicialmente ajustados poderão ser repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do Contratado.
- 7.2.** O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:
- a) Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
 - b) Para os demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra): a partir da data da apresentação da proposta.
- 7.3.** Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.
- 7.3.1.** Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que apostilada.
- 7.4.** A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.
- 7.5.** Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.
- 7.6.** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.
- 7.7.** Na repactuação, o Contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do Contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.



7.8. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos custos da mão de obra, o Contratado efetuará a demonstração analítica da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção coletiva ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato que fundamenta a repactuação.

7.8.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho visa a repassar integralmente a variação de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

7.9. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos demais custos, decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), a respectiva variação será apurada mediante a aplicação do índice de reajustamento IPC/FIPE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, observando a data de referência e o interregno mínimo definidos nesta cláusula, com base na seguinte fórmula:

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) a ser reajustada;

I^0 = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta ou à data do último reajustamento aplicado;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

7.9.1. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o Contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

7.9.2. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra) será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.9.3. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.9.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), por meio de termo aditivo.

7.10. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado (não relativos a mão de obra), o Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor,



promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

- 7.11.** Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.
- 7.12.** Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.
- 7.13.** Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 7.14.** O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.
- 7.15.** Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao Contratante ou ao Contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 7.16.** A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente.
- 7.17.** O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação em até 45 (quarenta e cinco) dias, contado a partir da data em que for apresentada, pelo Contratado, solicitação acompanhada de documentação contendo demonstração analítica da variação dos custos a serem repactuados.
- 7.17.1.** O prazo referido na subdivisão anterior não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.
- 7.18.** A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.
- 7.19.** As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133, de 2021.



7.20. Se ocorrer repactuação para valor maior, o Contratado deverá complementar a garantia contratual que tenha sido anteriormente prestada, caso exigida neste instrumento, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

CLÁUSULA OITAVA– REAJUSTE

- 8.1.** O preço contratado é fixo e irrevogável no prazo de um ano contado da data da proposta comercial,(inserir data da proposta, em DD/MM/AAAA).
- 8.1.1.** Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, o preço inicial será reajustado, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Preços ao Consumidor - IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, nos termos da Portaria SF nº 389/2017.
- 8.1.2** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 8.1.3.** No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 8.1.4.** Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 8.1.5.** Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 8.1.6.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 8.1.7.** O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1.** A CONTRATANTE se compromete a executar todas as obrigações contidas, no Termo de Referência, no Edital de Licitação e neste contrato, cabendo-lhe especialmente:
- 9.1.1.** Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste contrato e das disposições legais que o regem;
- 9.1.2.** Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução do contrato, inclusive comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente,



qualquer mudança de Administração;

9.1.3. Designar 1 (um) ou mais representantes da Administração para acompanhar e fiscalizar o contrato, conforme previsto no art. 7º da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como o(s) seu(s) suplente(s);

9.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas, observado o disposto no art. 120 do Decreto nº 62.100/2022;

9.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;

9.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido na cláusula sexta do presente contrato;

9.1.7. Verificada a existência de qualquer infração contratual, relatar os fatos e iniciar o procedimento de aplicação de penalidade, nos termos previstos no contrato, observada a legislação vigente;

9.1.8. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas;

9.1.9. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação da permanência das condições requeridas para a contratação;

9.1.10. Atestar a execução do contrato e sua qualidade, indicando qualquer ocorrência, se for o caso, em processo próprio, onde será processado o pagamento;

9.1.11. Receber o objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

9.2. A fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE não exime nem diminui a completa responsabilidade da CONTRATADA, por qualquer inobservância às cláusulas contratuais.

CLÁUSULA DECIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. São obrigações da CONTRATADA:

10.1.1. Executar fielmente o contrato de acordo com as cláusulas avençadas, com eficiência e zelo, dentro dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE e conforme as disposições do Edital de Licitação, do Termo de Referência e deste contrato;

10.1.2. Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que precedeu este ajust;



10.1.3. Manter durante toda a vigência do contrato, o padrão de qualidade e as especificações técnicas descritas no Termo de Referência e nos demais documentos que integram o presente instrumento, oferecendo, sempre que necessário e mediante justificativa da CONTRATANTE amostras para análise da conformidade, assumindo o ônus das análises;

10.1.4. Empregar a mão de obra necessária e devidamente selecionada para o atendimento do presente contrato, verificando a aptidão profissional, antecedentes pessoais, saúde física e mental e todas as informações necessárias, de forma a garantir uma perfeita qualidade e eficiência dos serviços prestados;

10.1.5. Enviar à CONTRATANTE e manter atualizado o rol de todos os funcionários que participem da execução do objeto contratual, quando for o caso;

10.1.6. Cumprir os prazos estabelecidos, conforme cronograma, mantendo a CONTRATANTE informada do produto fornecido ou do serviço prestado;

10.1.7. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus empregados, adotando as precauções necessárias à execução do objeto, fornecendo os equipamentos de proteção individual (EPI) exigidos pela legislação, respondendo por eventuais indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, cabendo-lhe comunicar à CONTRATANTE a ocorrência de tais fatos;

10.1.8. Executar, sem ônus para a CONTRATANTE, as ações necessárias à correção e revisão de falhas verificadas na execução do contrato;

10.1.9. Responsabilizar-se por todos os prejuízos que porventura sejam causados à CONTRATANTE ou a terceiros, em razão da execução do contrato;

10.1.10. Comparecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, aos seus escritórios ou em outro local indicado em até (*indicar o prazo*), para prestar esclarecimentos relacionados ao objeto do contrato;

10.1.11. Manter um preposto responsável pela boa condução da execução contratual;

10.1.12. Assumir a responsabilidade por obrigações trabalhistas, encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los em época própria;

10.1.13. Assumir encargos fiscais e comerciais incidentes na execução do contrato;

10.1.14. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

10.1.15. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de



dirigente da CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021;

10.1.16. Comunicar a CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;

10.1.17. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa;

10.1.18. Comunicar à CONTRATANTE toda alteração em seus dados cadastrais, para atualização.

10.1.19. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

10.1.20. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para que obtenham os extratos dos recolhimentos de suas contribuições previdenciárias ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e dos seus depósitos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;

10.1.21. Demonstrar, em até 30 (trinta) dias, contados do início da execução do respectivo contrato, que possui sede, filial, escritório ou preposto à disposição dos empregados e da Administração Pública no Município ou na região metropolitana onde serão prestados os serviços;

10.1.22. Apresentar, quando solicitado pela Administração, comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD

11.1. As Partes obrigam-se a observar e cumprir a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e demais normas federais e municipais aplicáveis sobre o tema, em todas as atividades de tratamento de dados pessoais que decorram, direta ou indiretamente, da execução deste Contrato.

11.1.1. Incluem-se nesta obrigação o cumprimento de determinações de órgãos reguladores e/ou fiscalizadores relativos à matéria.

11.1.2. Quando requerido pela CONTRATANTE ou pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), a CONTRATADA deverá colaborar com a elaboração de Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), fornecendo informações técnicas e operacionais necessárias à sua confecção.

11.2. O MUNICÍPIO, na qualidade de Controlador, é responsável por definir as



finalidades e os meios do tratamento de dados pessoais. A CONTRATADA, na qualidade de Operadora, deverá seguir estritamente as instruções documentadas do MUNICÍPIO e implementar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais, conforme o art. 39 da LGPD.”

11.3. Tratamento pela CONTRATADA em Nome do MUNICÍPIO: Caso a execução do objeto contratual envolva o tratamento de dados pessoais pela CONTRATADA em nome e por conta do MUNICÍPIO (atuando como Operadora), a CONTRATADA deverá:

- a)** Seguir estritamente as finalidades e instruções documentadas do MUNICÍPIO.
- b)** manter registro atualizado das operações de tratamento realizadas no âmbito deste contrato, incluindo categoria de dados, base legal, finalidades, medidas de segurança aplicadas e prazos de retenção, disponibilizando tais informações à CONTRATANTE quando solicitado.
- c)** Cooperar com o MUNICÍPIO para responder às solicitações dos titulares e às fiscalizações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- d)** Notificar o MUNICÍPIO em até 24 (vinte e quatro) horas sobre qualquer incidente de segurança envolvendo os dados tratados sob este contrato.
- e)** Garantir por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade, integridade e segurança dos dados, conforme exigido pela LGPD, não podendo a CONTRATADA utilizar os dados pessoais para outros fins, com exceção daqueles adstritos à execução do objeto do presente contrato.
- f)** A CONTRATADA deverá assegurar que seus funcionários, colaboradores e terceirizados com acesso a dados pessoais recebam treinamentos adequados sobre proteção de dados, privacidade e sigilo, compatíveis com a criticidade das informações tratadas.
- g)** Observar as hipóteses de tratamento determinadas pelo MUNICÍPIO para o tratamento dos dados pessoais, abstendo-se de coletar dados ou solicitar consentimento de titulares sem prévia e expressa autorização do MUNICÍPIO.
- h)** A CONTRATADA deverá eliminar quaisquer dados pessoais recebidos em decorrência deste CONTRATO sempre que determinado pela CONTRATANTE e, com expressa anuência da CONTRATANTE, nas seguintes hipóteses:
 - h.I** - os dados se tornarem desnecessários;
 - h.II** - término de procedimento de tratamento específico para o qual os dados se faziam necessários;
- i)** A CONTRATADA não poderá transferir dados pessoais tratados no âmbito deste contrato para fora do território nacional sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, devendo, quando aplicável, atender aos



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

requisitos do art. 33 da LGPD.

j) Permitir a realização de auditorias pela CONTRATANTE e pelos órgãos de controle competentes, mediante aviso prévio e preservação de informações confidenciais, disponibilizando as evidências necessárias à comprovação do cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

k) Ao término do contrato, proceder à devolução ou eliminação segura dos dados, conforme instrução do MUNICÍPIO, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas as hipóteses legais de guarda.

11.4. Ocorrendo qualquer descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula, inclusive incidentes de segurança, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da ciência do fato.

11.4.1. Na ocorrência de incidente de segurança no âmbito da execução do contrato, a CONTRATADA deverá, além da notificação formal prevista na Cláusula 10.4, encaminhar à CONTRATANTE, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar da ciência do incidente, relatório contendo, no mínimo, as seguintes informações:

11.4.1.1. – data e hora da detecção do incidente e, quando possível, da ocorrência;

11.4.1.2. – descrição da natureza do incidente e dos dados pessoais afetados, especificando, quando aplicável, se envolveu dados sensíveis ou de crianças e adolescentes;

11.4.1.3. – quantidade de titulares afetados, ainda que estimada;

11.4.1.4. – descrição das possíveis consequências do incidente;

11.4.1.5. – medidas técnicas e administrativas já implementadas para conter ou mitigar os efeitos do incidente;

11.4.1.6. – medidas corretivas e preventivas planejadas ou em curso;

11.4.1.7. – identificação e dados para contato do encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO) da CONTRATADA, ou do responsável técnico designado para acompanhar a ocorrência junto à CONTRATANTE.

11.4.2. As informações referidas nos incisos da subcláusula 10.4.1 deverão ser atualizadas continuamente, à medida que novos dados forem obtidos ou medidas forem adotadas.

11.4.3. A CONTRATADA deverá prestar todo o suporte técnico, jurídico e administrativo necessário à CONTRATANTE para a eventual comunicação do incidente à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), aos titulares afetados, bem como a outros órgãos competentes, conforme previsto no art. 48 da Lei nº 13.709/2018.



11.5. A CONTRATADA compromete-se a cooperar com a CONTRATANTE no atendimento tempestivo e adequado às solicitações dos titulares de dados pessoais, nos termos do art. 18 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), exclusivamente mediante requisição formal da CONTRATANTE.

11.5.1. A CONTRATADA deverá viabilizar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da requisição da CONTRATANTE, o fornecimento de todas as informações necessárias à verificação, validação e atendimento de solicitações formuladas pelos titulares, tais como:

11.5.1.1. – confirmação da existência de tratamento;

11.5.1.2. – acesso aos dados pessoais;

11.5.1.3. – correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

11.5.1.4. – anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;

11.5.1.5. – informação sobre compartilhamento de dados;

11.5.1.6. – informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa, quando aplicável.

11.5.2. A CONTRATADA não poderá responder diretamente a solicitações dos titulares, salvo se expressamente autorizada pela CONTRATANTE, devendo encaminhar imediatamente qualquer solicitação recebida, por qualquer meio, à CONTRATANTE, em até 2 (dois) dias úteis.

11.5.3. As obrigações previstas nesta cláusula não afastam a responsabilidade da CONTRATADA por eventual descumprimento de instruções formais da CONTRATANTE que comprometa o atendimento aos direitos dos titulares, nos termos do art. 42 da LGPD.

11.6. A violação das obrigações de proteção de dados sujeitará a Parte infratora às penalidades contratuais, sem prejuízo das sanções legais e da obrigação de reparar eventuais danos.

11.6.1. A CONTRATADA responderá, nos termos do art. 42 da LGPD, por perdas e danos, inclusive de ordem moral ou material, causados à CONTRATANTE ou a terceiros, desde que comprovada sua culpa no descumprimento de obrigações relativas à proteção de dados pessoais decorrentes deste contrato. A responsabilidade incluirá o ressarcimento de eventuais multas administrativas impostas à CONTRATANTE em decorrência exclusiva de ação ou omissão da CONTRATADA.

11.6.2. A obrigação de confidencialidade permanecerá após o término da vigência deste Contrato e sua violação ensejará a aplicação à parte infratora da multa contratual cabível, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal.



- 11.7.** A CONTRATADA somente poderá envolver suboperadores no tratamento de dados pessoais mediante autorização prévia, expressa e formal da CONTRATANTE, devendo garantir que tais terceiros observem integralmente as obrigações de proteção de dados previstas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 12.1. Para execução deste contrato, será prestada garantia no valor de R\$ **(indicar valor)**, correspondente ao importe de **5% (cinco inteiros por cento)** do valor do contrato para o período de 5 (cinco) anos, sob qualquer das modalidades previstas no art. 96, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021, devendo a CONTRATADA apresentá-la no prazo máximo de até 15 (quinze) dias da data da assinatura deste contrato, nos termos do art. 125, §1º, do Decreto nº 62.100/22.
- 12.1.1. O seguro-garantia ou fiança bancária deverão observar os requisitos e parâmetros previstos na Portaria SF nº 338/2021 e alterações.
- 12.2. Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a CONTRATADA será convocada a reforçar ou renovar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre ao mesmo percentual previsto na cláusula 12.1.
- 12.3. O não cumprimento do disposto nas cláusulas 12.1 e 12.2 ensejará aplicação das penalidades previstas neste contrato.
- 12.4. A garantia poderá ser utilizada para satisfazer quaisquer débitos, perdas ou danos decorrentes da execução deste contrato, sofridos pelo CONTRATANTE ou por terceiros, inclusive os prejuízos decorrentes do inadimplemento total ou parcial deste contrato e as multas aplicadas à CONTRATADA.
- 12.5. A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da CONTRATADA, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação.
- 12.5.1. Na hipótese de existência de demandas trabalhistas ou de terceiros que possam implicar na responsabilidade patrimonial do CONTRATANTE, a garantia será retida, e poderá ser utilizada para garantia do juízo.
- 12.6. A garantia poderá ser substituída, mediante requerimento da CONTRATADA, respeitadas as modalidades referidas no art. 96, §1º, da Lei Federal nº



14.133/2021.

- 12.7.** A garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 12 (doze) meses para além do prazo estimado para encerramento da execução do contrato pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - INFRAÇÕES E PENALIDADES

- 13.2.** Multa 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso injustificado no início da prestação dos serviços, até o máximo de 15% (quinze por cento).

13.2.1. No caso de atraso injustificado por período superior a 15 (quinze) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da CONTRATANTE, a rescisão contratual, por culpa da contratada, aplicando-se a multa prevista na cláusula 13.4.

- 13.3.** Multa por inexecução parcial do contrato: 10% (dez por cento), sobre o valor da parcela não executada.

- 13.4.** Multa por inexecução total do contrato: 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

13.4.1. Na mesma multa incorrerá a CONTRATADA quando, por qualquer outra razão, der causa à rescisão do contrato pela CONTRATANTE.

- 13.5.** Multa por violação à cláusula 10ª (LGPD): até 20% (vinte por cento) do valor do contrato, a ser fixada nos termos da cláusula 13.13.

- 13.6.** Havendo comunicação de desinteresse da CONTRATADA em prorrogar o contrato após o prazo previsto na cláusula 2.1.1 deste contrato, esta ficará sujeita à multa de até 2% do valor do contrato, observados os critérios previstos na cláusula 13.13.

- 13.7.** Multa por descumprimento de obrigações trabalhistas ou previdenciárias: 5% (cinco por cento) sobre o montante inadimplido.

13.7.1. Caso, no mês(es) seguinte(s), haja novo inadimplemento, será(ão) aplicada(s) nova(s) multa(s), de modo a manter a relação percentual prevista na cláusula 13.7.

13.7.2. Na hipótese da CONTRATADA informar o inadimplemento antes da sua ciência pela CONTRATANTE, a multa será reduzida para 1% (um por cento) do montante inadimplido, caso em que a CONTRATADA deverá apresentar e se



comprometer com um plano de regularização das obrigações trabalhistas para o seu cumprimento integral, incluindo ônus previstos na legislação, no prazo máximo de 3 (três) meses.

13.7.3. Em situações excepcionais, o prazo máximo previsto na cláusula acima poderá ser prorrogado pela CONTRATANTE.

13.7.4. A multa prevista na cláusula 13.7.2 poderá ser substituída por advertência em caso de inadimplemento pontual e não significativo.

13.9. Multas por descumprimento de obrigações contratuais específicas, considerando o tipo e grau da infração previsto na Tabela 1 e o respectivo valor, previsto na Tabela 2:

Tabela 1

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por empregado e por ocorrência
2	Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços.	1	Por empregado e por dia
3	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
4	Fornecer informação falsa de serviço ou substituição de material licitado por outro de qualidade inferior.	2	Por ocorrência
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	6	Por dia e por tarefa designada
6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência



8	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
10	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável.	1	Por item e por ocorrência
11	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.	4	Por empregado e por dia

Deixar de:

12	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	1	Por empregado e por dia
13	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	2	Por empregado e por dia
14	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
15	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	1	Por ocorrência
16	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus empregados.	1	Por ocorrência
17	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	2	Por ocorrência
18	Efetuar a reposição de empregados faltosos.	2	Por ocorrência
19	Entregar o uniforme aos empregados na periodicidade definida no Edital e seus anexos.	1	Por empregado e por dia



20	Manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade local de prestação dos serviços.	1	Por ocorrência e por dia
21	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.	2	Por ocorrência e por dia
22	Apresentar notas fiscais discriminando preço e quantidade de todos os materiais utilizados mensalmente, indicando marca, quantidade total e quantidade unitária (volume, peso etc.).	4	Por ocorrência
23	Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	2	Por ocorrência e por dia
24	Manter em estoque equipamentos discriminados em contrato, para uso diário.	2	Por item e por dia
25	Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los.	2	Por empregado e por ocorrência
26	Substituir os equipamentos que apresentarem defeitos e/ou apresentarem rendimento insatisfatório em até 48 horas, contadas da comunicação da contratante.	2	Por dia
27	Cumprir o programa periódico de manutenção preventiva, quando determinada em contrato.	3	Por item e por ocorrência
28	Cumprir a cota mínima de contratação de pessoas em situação de rua, mulheres vítimas de violência doméstica ou egressos do sistema prisional, <u>nas</u>	3	Por pessoa não contratada e por mês, após



	hipóteses em que ela for aplicável, conforme previsto no Termo de Referência e neste Contrato, ou de prestar as informações acerca do desligamento de beneficiários da cota.		descumprimento de notificação para regularização no prazo de 30 dias.
29	Participar de capacitação em Direitos Humanos e Cidadania oferecida pelo Município, presencialmente ou por meio de plataforma online, <u>nas hipóteses de obrigatoriedade</u> de contratação de pessoas em situação de rua, mulheres vítimas de violência doméstica ou egressos do sistema prisional.	2	Por mês, após descumprimento de notificação para regularização no prazo de 30 dias ou outro assinalado pela autoridade.

Tabela 2:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% do valor mensal do contrato
2	0,4% do valor mensal do contrato
3	0,8% do valor mensal do contrato
4	1,6% do valor mensal do contrato
5	3,2% do valor mensal do contrato
6	4,0% do valor mensal do contrato

13.10. Multa por descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes deste ajuste, não capitulada em cláusula específica: de 3% (três por cento) a 30% (trinta por cento) do valor mensal do contrato, observados os critérios da cláusula 13.13.

13.10.1. Na hipótese desta cláusula 12.10, poderá, ainda, ser proposta pelo gestor ou fiscal do contrato, de maneira fundamentada, a aplicação da pena de ADVERTÊNCIA em vez da multa, quando não se justificar a imposição de penalidade pecuniária.



13.10.2. Persistindo a infração, a multa prevista nesta cláusula poderá ser aplicada novamente nos meses seguintes, até a regularização da situação.

13.11. Considerando os critérios previstos na cláusula 13.13, ficará a critério da Administração a aplicação concomitante, em decisão fundamentada:

a) da pena de impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 03 (três) anos com a Administração, observado o disposto no art. 156, § 4º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

b) da pena de inidoneidade por no mínimo 03 (três) anos e no máximo 06 (seis) anos, observado o disposto no art. 156, § 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.12. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.13. As sanções são independentes e a aplicação da penalidade de multa não exclui a aplicação concomitante das demais penalidades, nem a rescisão do Contrato, a critério do CONTRATANTE.

13.14. O prazo para pagamento das multas será de 30 dias a partir da intimação da CONTRATADA.

12.14.1. A multa será devida após a aplicação da penalidade tornar-se definitiva, esgotados eventuais recursos interpostos pela CONTRATADA.

12.14.2. O valor das multas poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.

12.14.3. Se o valor das faturas devidas à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.

12.14.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da CONTRATANTE.

12.14.5. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

13.15. Para a dispensa da aplicação de penalidade é imprescindível expressa manifestação da Unidade Requisitante, esclarecendo os fatos ou problemas que motivaram o inadimplemento, ou, na hipótese de caso fortuito ou força maior, que a CONTRATADA comprove a ocorrência do evento que a impediu de cumprir a obrigação, não bastando, em qualquer dos casos, a mera alegação da



inexistência de prejuízo ao andamento dos serviços ou ao erário, conforme previsto no art. 146 do Decreto nº 62.100/2022.

- 13.16.** A CONTRATANTE, por conveniência e oportunidade, poderá converter a multa pecuniária, não superior a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), em advertência, observados os critérios da cláusula 13.13.
- 13.17.** O procedimento para aplicação de penalidade observará o disposto nos artigos 145 a 148 do Decreto Municipal nº 62.100/2022.
- 13.18.** Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso, nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/2021, observados os prazos neles fixados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 14.1.** O contrato será extinto quando expirado o prazo de vigência.
- 14.2.** O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ANTICORRUPÇÃO

- 15.1.** Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma nos termos do art. 114, II, do Decreto nº 62.100/2022.
- 15.2.** As Partes declaram ter ciência dos deveres de conduzir os seus negócios de maneira legal, ética e transparente, conforme requisitos das Normas Anticorrupção incluindo, mas não se limitando à Lei Federal nº 12.846/2013, e de estender a todos os seus dirigentes, empregados, contratados e colaboradores, assim como terceiros que as representem, a obrigação de



cumprir estas diretrizes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

- 16.1.** Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 62.100/2021 e demais normas aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, e nas normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - ALTERAÇÕES

- 17.1.** Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pelos arts. 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 17.2.** A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 17.3.** As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante prévia celebração de termo aditivo, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês, nos termos do art. 132 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 17.4.** Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 17.5.** O pedido de revisão de preços será apreciado nos termos do procedimento previsto na legislação municipal.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - PUBLICAÇÃO

- 18.1.** Este contrato e seus eventuais aditamentos deverão ser divulgados no Portal Nacional de Contratações Públicas, nos termos do artigo 174 da Lei Federal nº 14.133/2021, assim como no Diário Oficial da Cidade de São Paulo e nos sistemas eletrônicos oficiais, conforme previsto no art. 150 do Decreto nº 62.100/2022.



CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

- 19.1. As controvérsias relativas à execução e à interpretação deste contrato serão solucionadas amigavelmente por meio de negociação entre as partes. Caso não haja solução pela negociação, as partes poderão submeter a controvérsia para a mediação judicial ou extrajudicial.
- 19.2. Não havendo solução consensual, fica eleito o foro desta Comarca para todo e qualquer procedimento judicial decorrente deste contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser.

São Paulo, xx de setembro de 2026.

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do

CONTRATADO TESTEMUNHAS:

1-