



**TERMO DE CONTRATO Nº 111/2022/SMS-1/CONTRATOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 406/2022/SMS-G**

PROCESSO Nº 6018.2021/0001921-1

CONTRATANTE PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

CONTRATADA: ORBITALL ATENDIMENTO LTDA

OBJETO DO CONTRATO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CALL CENTER/TELEATENDIMENTO OU INSTITUIÇÃO FILANTRÓPICA VOLTADA PARA O EMPREGO DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA FÍSICA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO, FORNECENDO OPERADORES PARA O SISTEMA OPERACIONAL DE ATENDIMENTO E DESPACHO VIGENTE NA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU-192 - SÃO PAULO) DA CIDADE DE SÃO PAULO.

VALOR TOTAL: R\$ 13.171.087,92 (treze milhões e cento e setenta e um mil e oitenta e sete reais e noventa e dois centavos)

NOTA DE EMPENHO Nº: 58.128/2022 no valor de R\$ 5.780.644,14

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 84.10.10.302.3026.2514.3.3.90.39.00. 02

Aos 20 dias do mês de julho do ano de 2022, a **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30, neste ato representada por seu Secretário Municipal da Saúde, Senhor **LUIZ CARLOS ZAMARCO**, nos termos da competência que lhe foi delegada, doravante designada como **CONTRATANTE** e, de outro a empresa **ORBITALL ATENDIMENTO LTDA**, CNPJ nº 18.081.219/0003-90, Rua Alfredo Pujol, 506, 4ª andar, Santana, CEP: 02.017-000, telefone: (11) 3094-6174, vencedora e adjudicatária do PREGÃO suprarreferido, por seu representante legal, senhor **LUIZ ANTONIO BASTOS IANINI**, portador(a) da Cédula de Identidade RG n.º 9.025.835, inscrito(a) no CPF/MF sob n.º 014.451.296-39, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 066530614 do processo nº 6018.2021/0001921-1, publicado no DOC/SP de 07/07/2022 – página 98 a 104, resolvem firmar o presente contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do art. 43, VI da Lei Federal nº 8.666/93 e do art. 4º, XXI e XXII da Lei Federal nº 10.520/02 e em conformidade com o ajustado neste instrumento.



CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a “**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CALL CENTER/TELEATENDIMENTO OU INSTITUIÇÃO FILANTRÓPICA VOLTADA PARA O EMPREGO DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA FÍSICA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO, FORNECENDO OPERADORES PARA O SISTEMA OPERACIONAL DE ATENDIMENTO E DESPACHO VIGENTE NA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU-192 - SÃO PAULO) DA CIDADE DE SÃO PAULO**” nos termos do ANEXO I – Termo de Referência, que é parte integrante do presente instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO INÍCIO DOS SERVIÇOS / DOS LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O prazo para que a **CONTRATADA** inicie a prestação de serviço na sua integralidade será de no máximo de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.
- 2.2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta em regime de 24 X 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), na Central de Operações do SAMU-192, instalada na Rua Jaraguá, nº 846, Bairro do Bom Retiro - São Paulo - Capital.
- 2.2.1. Em caso de implantação de central descentralizada ou mudança de endereço a **CONTRATANTE** deverá informar com antecedência de 30 dias o novo posto de trabalho, cabendo a **CONTRATADA** preencher o atendimento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 3.1. São obrigações da **CONTRATADA**:
- 3.1.1. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas no ANEXO I – Termo de Referência do Edital de Licitação, que precedeu este ajuste e faz parte integrante do presente instrumento;
- 3.1.2. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a **CONTRATANTE** pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
- 3.1.3. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
- 3.1.4. Fornecer mão de obra necessária, 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;



- 3.1.5. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual;
 - 3.1.6. Enviar à Administração e manter atualizado o rol de todos os funcionários que participem da execução do objeto contratual;
 - 3.1.7. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus empregados, adotando as precauções necessárias à execução dos serviços, 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;
 - 3.1.8. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
 - 3.1.9. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
 - 3.1.10. Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus empregados e prepostos, à **CONTRATANTE** ou a terceiros, podendo ser descontado do pagamento a ser efetuado, o valor do prejuízo apurado;
 - 3.1.11. Manter, durante o prazo de execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 3.2. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 4.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no ANEXO I – Termo de Referência, cabendo-lhe especialmente:
- 4.1.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;
 - 4.1.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
 - 4.1.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à **CONTRATADA**, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;
 - 4.1.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra, acompanhando a sua presença, fornecimento dos materiais, manutenção e etc, realizando a supervisão das atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA** e efetivando avaliação periódica;



- 4.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
- 4.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
- 4.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;
- 4.1.8. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
- 4.1.9. Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela **CONTRATADA**, para fins de pagamento;
- 4.1.10. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da **CONTRATADA** que estiver sem crachá, que embarçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.
- 4.1.11. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.
- 4.1.12. A **CONTRATANTE** poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos equipamentos e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital/contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO, REAJUSTE E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 5.1. O valor total dos serviços contratados é R\$ 13.171.087,92 (treze milhões e cento e setenta e um mil e oitenta e sete reais e noventa e dois centavos)), nele estando incluídos todos os custos e a margem de lucro da **CONTRATADA**, que nada mais poderá reclamar a título de contraprestação pela execução de suas obrigações contratuais.
- 5.2. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho 58.128/2022 no valor de R\$ 5.780.644,14 (cinco milhões e setecentos e oitenta mil e seiscentos e quarenta e quatro reais e quatorze centavos), onerando a dotação orçamentária nº 84.10.10.302.3026.2514.3.3.90.39.00. 02 do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.
- 5.3. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos no Decreto



Municipal nº 48.971/2007 e Portaria SF nº 142/2013, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.

- 5.3.1. Para fins de reajuste anual, adotar-se-á como índice de reajuste para compensar os efeitos das variações inflacionárias o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, conforme estabelecido pelo Decreto nº 57.580/2017 e Portaria SF nº 389/2017, tomando-se por base o mês da apresentação das propostas, sendo vedado qualquer novo reajuste no prazo de um ano.
- 5.4. As hipóteses excepcionais ou de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 5.5. Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

- 6.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
 - 6.1.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 6.2. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a **CONTRATADA** terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
 - 6.2.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de 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.
 - 6.2.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.
- 6.3. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.



- 6.3.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A e 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.
- 6.3.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.
- 6.4. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.
- 6.5. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:
- a) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;
 - b) Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
 - c) Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo;
 - d) Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
 - e) Cadastro Informativo Municipal (CADIN);
 - f) Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
 - g) Relatório de Medição dos Serviços;
 - h) Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;
 - i) Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual;
 - j) Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
 - k) Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
 - l) Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
 - m) Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;



- n) Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.
 - o) Comprovante de que todos os empregados vinculados ao contrato recebem seus pagamentos em agência bancária localizada no Município ou na região Metropolitana onde serão prestados os serviços;
 - p) No pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, dos empregados vinculados à prestação dos respectivos serviços, ou comprovação de realocação dos referidos empregados para prestar outros serviços.
- 6.5.1. 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.
- 6.6. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.
- 6.7. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 6.5.1, não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 6.8. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.
- 6.9. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

- 7.1. O presente contrato vigorará pelo prazo de **12 (doze) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por idênticos períodos e nas mesmas condições, desde que haja concordância das partes, observado o limite legal previsto na Lei Federal nº 8.666/93.
- 7.1.1. À **CONTRATANTE**, no interesse público, é assegurado o direito de exigir que a **CONTRATADA** prossiga na execução do contrato, nas mesmas condições até então estabelecidas, pelo período de até 90 (noventa) dias, após a data de seu vencimento, para conclusão de nova licitação, a fim de que não haja solução de continuidade dos serviços.
- 7.2. 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.



- 7.3. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 46 do Decreto Municipal 44.279/2003, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.
- 7.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à **CONTRATADA** o direito a qualquer espécie de indenização.
- 7.5. Não obstante o prazo estipulado na cláusula 7.1., a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

CLÁUSULA OITAVA - DO CONTRATO E DA RESCISÃO

- 8.1. O presente contrato é regido pelas disposições da Lei Federal 8.666/93 combinada com a Lei Municipal 13.278/2002, Decreto Municipal 44.279/2003 e demais normas complementares aplicáveis à espécie.
- 8.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal 8.666/93.
- 8.3. A **CONTRATANTE** se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do percentual de 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, nos termos deste.
- 8.4. Dar-se-á a rescisão do contrato em qualquer dos motivos especificados no artigo 78 da Lei Federal nº 8.666/93, bem assim o referido no parágrafo único do artigo 29 da Lei Municipal nº 13.278/2002, independentemente da notificação ou interpelação judicial.
 - 8.4.1. Em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 79, inciso I da Lei 8.666/93 ficam reconhecidos os direitos da Administração especificados no mesmo diploma legal.

CLÁUSULA NONA - DA FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A execução dos serviços será feita conforme o ANEXO I – Termo de Referência, que é parte integrante do presente instrumento.
- 9.2. A execução dos serviços objeto deste contrato deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, pela **CONTRATANTE**, atestado esse que deverá acompanhar os documentos para fins de pagamento conforme Cláusula Sexta.
 - 9.2.1. A fiscalização será exercida de acordo com o Decreto Municipal nº 54.873/14.
- 9.3. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 73, da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas municipais pertinentes.
- 9.4. O objeto contratual será recebido mensalmente mediante relatório de medição dos serviços executados no mês, emitido pela **CONTRATADA**, sendo tal relatório submetido à fiscalização da **CONTRATANTE**, que, após conferência, atestará se os serviços foram



prestados a contento, atestado esse que deverá ser acompanhado de fatura ou nota-fiscal-fatura, bem como da cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento.

- 9.5. Havendo inexecução de serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observados os trâmites legais e os princípios do contraditório e ampla defesa.
- 9.6. O recebimento e aceite do objeto pela **CONTRATANTE** não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços, materiais ou disparidades com as especificações estabelecidas no Anexo I, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 10.1.** No último dia útil de cada mês, a **CONTRATADA** deverá efetuar a apuração dos serviços executados no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados elaborar o correspondente relatório contendo os Agentes de Atendimento alocados, descrevendo dias e horários.
- 10.2.** Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas com o seguinte procedimento:
- 10.2.1.** No primeiro dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a **CONTRATADA** deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item 9 do ANEXO I – Termo de Referência e os respectivos valores apurados.
- 10.2.2.** Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, a **CONTRATANTE** solicitará à **CONTRATADA** a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura.
- 10.2.3.** Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:
- 10.2.3.1.** O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pelo **CONTRATANTE** por motivos imputáveis à **CONTRATADA**.
- 10.2.3.2.** A aplicação dos descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA**, em razão da não execução dos serviços.
- 10.2.4.** O fiscal do contrato deverá apresentar os relatórios que comprovem a eficiência nos atendimentos telefônicos ou outros meios eletrônicos disponibilizados e emitidos pelo sistema existente na Central de Operações do SAMU e o relatório de



conformidade nos padrões de qualidade que atestará a realização da prestação dos serviços contratados.

- 10.2.5. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a **CONTRATANTE** atestará a medição mensal, comunicando a **CONTRATADA**, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e, autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal Fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados.
- 10.2.6. Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades executadas ao **CONTRATANTE**, o qual se limitará a fornecer à **CONTRATADA** as corretas informações dos serviços a serem executados.
- 10.2.7. A **CONTRATADA** se obriga a manter a composição da equipe local, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela **CONTRATADA** na composição das equipes locais e de seu Supervisor deverá ser comunicada a **CONTRATANTE** com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para confecção de crachá e cadastro.
- 10.2.8. Caso a **CONTRATADA** precise substituir um profissional alocado, deverá informar ao **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que o novo profissional possa inteirar-se dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados.
- 10.2.9. Ao critério exclusivo da **CONTRATANTE** este poderá solicitar a substituição de funcionário da **CONTRATADA** alocado nos serviços, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que se fará obrigatoriamente, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** em falta contratual.
- 10.2.10. Nos eventos de natureza internacional e de grande vulto que exijam condições especiais para prestação do serviço da Central de Operações do SAMU-192, poderá a **CONTRATANTE**, mediante o respectivo termo de aditamento, nos termos das legislações vigente exigir que a **CONTRATADA** faça as adequações necessárias no que se refere a contratação de profissional bilíngue para o atendimento.
- 10.2.11. A **CONTRATANTE** utilizará ferramenta de gestão de informações para gerenciar os serviços realizados pela **CONTRATADA**, ao nível de relatórios gerenciais e indicadores de performance ou outra forma a ser definida entre as partes durante a implantação dos serviços.
- 10.2.12. Serão realizadas reuniões de trabalho entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** para a análise do desempenho desta, sempre que houver necessidade, sendo as mesmas registradas em ata que deverá ser juntada ao processo referente a presente contratação.



- 10.2.13.** Os níveis de serviços a serem observados pela **CONTRATADA** estão definidos no **item 5** do ANEXO I – Termo de Referência.
- 10.2.14.** A **CONTRATANTE** por intermédio de seus funcionários ou prepostos se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela empresa **CONTRATADA**;
- 10.2.15.** A **CONTRATADA** deverá indicar um gestor do contrato que se constituirá em elo com o fiscal do ajuste e terá, além das responsabilidades anteriormente descritas, as seguintes atribuições adicionais:
- a.** Coordenação funcional de todos os recursos da **CONTRATADA** que prestam serviço nas dependências da **CONTRATANTE**;
 - b.** Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da **CONTRATANTE** responsáveis pelos serviços;
 - c.** Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o definido no item 5 e seus subitens
 - d.** Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
 - e.** Representa o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais internamente na **CONTRATANTE**;
 - f.** Gerencia conflitos no cliente atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o cliente e a **CONTRATADA**, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;
 - g.** Gerar relatórios mensais de análise gerencial a ser definido com a **CONTRATANTE**;
- 10.2.16.** Na fase de implantação dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá realizar a integração da equipe alocada no contrato, para fornecer conhecimento sobre o sistema de atendimento, recursos tecnológicos da Central, serviços a serem executados e procedimentos existentes.
- 10.2.16.1.** Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor, quanto as perguntas, respostas, instruções e etc.
- 10.2.16.2.** Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

- 11.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do



contrato ou de inexecução total do objeto, observando-se os procedimentos contidos no Capítulo X do Decreto Municipal nº 44.279/03, a contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 10.2, com as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal, por prazo não superior a dois anos;
- c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou
- d) impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e descredenciamento nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

11.2. A **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:

11.2.1. **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor do contrato por dia de atraso no início da prestação de serviços, até o máximo de 05 (cinco) dias.

11.2.1.1. No caso de atraso por período superior a 05 (cinco) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, a rescisão contratual, por inexecução total do contrato, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato.

11.2.2. **Multa por inexecução parcial do contrato:** 10% (dez por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, ou que a execução tenha sido considerada não a contento pela fiscalização do contrato.

11.2.3. **Multa pelo descumprimento das hipóteses previstas nos itens 3, 4, 5 e 8 do ANEXO I - Termo de Referência:** 0,2% (dois décimos por cento), sobre o valor total mensal, por ocorrência e, se for o caso, por empregado.

11.2.4. **Multa por desatendimento das determinações da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato:** 1% (um por cento), sobre o valor contratual mensal por ocorrência;

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

11.2.6. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.



- 11.2.7. **Pelo descumprimento de qualquer outra cláusula**, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual, multa de 0,5% (meio ponto percentual) sobre o preço mensal;
- 11.3. Havendo comunicação de desinteresse da **CONTRATADA** em prorrogar o contrato após o prazo previsto na cláusula 7.2. deste contrato, estará sujeita à multa de:
- 5% (cinco por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação entre o 60º e o 89º dia antes do término do contrato;
 - 10% (dez por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação entre o 20º e o 59º dia antes do vencimento do contrato;
 - 15% (quinze por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação a partir do 19º dia antes do vencimento do contrato até o seu termo.
- 11.4. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no item 11.1, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.
- 11.5. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**, conforme dispõe o parágrafo único do artigo 55 do Decreto Municipal nº 44.279/2003.
- 11.5.1. Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando exigida.
- 11.5.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.
- 11.5.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 11.5.4. 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**.
- 11.6. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 80 incisos I e IV da Lei Federal nº 8.666/93.
- 11.7. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal 8.666/93 e Decreto Municipal nº 44.279/2003, observado os prazos nele fixados.
- 11.7.1. No ato do oferecimento de recurso deverá ser recolhido o preço público devido, nos termos do que dispõe o artigo 17 do Decreto nº 51.714/2010.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA

- 12.1. Para execução deste contrato, será prestada garantia no valor de **R\$ 658.554,40** (seiscentos e cinquenta e oito mil e quinhentos e cinquenta e quatro reais e quarenta



centavos) correspondente ao importe de 5% (cinco inteiros por cento) do valor total do contrato, nos termos do artigo 56, § 1º, incisos I, II e III da Lei Federal nº 8.666/93, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 122/2009.

12.1.1. 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 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.

12.1.2. O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade estabelecida na cláusula 10.2 deste contrato.

12.2. 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.

12.3. 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, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.

12.4. A garantia poderá ser substituída, mediante requerimento da interessada, respeitadas as modalidades referidas no artigo 56, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93.

12.5. A validade da garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 180 (cento e oitenta) dias, além do prazo estimado para encerramento do contrato, por força da Orientação Normativa nº 2/2012 da PGM e Portaria SF nº 76/2019.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

13.2. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.

13.3. Fica a **CONTRATADA** ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.

13.4. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o edital da licitação que deu origem à contratação, com seus Anexos e a **Proposta** da contratada (Documento SEI nº 065738501).

13.5. 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



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

Processo nº 6018.2021/0001921-1

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.

13.6. Fica eleito o foro desta Comarca para todo e qualquer procedimento judicial oriundo deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser.

E por estarem de acordo as partes **CONTRATANTES**, lavrado o presente instrumento, que, lido e achado conforme, segue assinado em duas vias de igual teor e forma.

LUIZ CARLOS ZAMARCO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
CONTRATANTE

LUIZ ANTONIO BASTOS
Assinado de forma digital por LUIZ ANTONIO BASTOS
IANNINI:01445 IANNINI:01445129639

LUIZ ANTONIO BASTOS IANINI
ORBITAL ATENDIMENTO LTDA.
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

SUELEN KAZUKO NISHIMUTA
ASSESSOR I
RF: 6778892

Edineia F. Oliveira
COREN-SP 429008 AE
RF 721387-5



De acordo com o Despacho (SCS 066530614)
SP 19/07/2022



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Especificações Técnicas e Condições de Execução

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 406/2022/SMS-G

Processo nº 6018.2021/0001921-1

1. OBJETO

A Contratação de Empresa de Call Center/Teleatendimento ou Instituição Filantrópica voltada para o emprego de pessoas portadoras de deficiência física, para prestação de serviços de teleatendimento, fornecendo operadores para o sistema operacional de atendimento e despacho vigente na **Central de Regulação de Urgências do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-192 - São Paulo)** da Cidade de São Paulo conforme as características, quantidades e períodos discriminados neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

O SAMU - Serviço Móvel de Atendimento às Urgências é **componente da Rede de Atenção às Urgências**, de acordo com a **PORTARIA Nº 1.010, de 21 de maio de 2012**, que redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências.

O **Artigo 2º** do **CAPÍTULO I** da referida norma define:

I - SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e **acionado** por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

II - Central de Regulação Médica das Urgências: estrutura física constituída por **profissionais** médicos, telefonistas auxiliares de regulação médica (TARM) e rádio-operadores (RO) **capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência**, por meio de uma **classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência**, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;

A classificação e priorização, mencionadas no inciso II acima tratam-se da **Classificação de Risco**, que na urgência é um procedimento técnico complexo e existem modelos para as mais variadas áreas da medicina, incluindo hospitais e prontos socorros.

É preciso ressaltar que as classificações, independente do sistema, seguem uma lógica final definida pelo Ministério da Saúde em seu Manual Regulação Médica das Urgências – Série A. Normas e Manuais Técnicos, conforme se observa a seguir:

Classificação das urgências em níveis

Com o objetivo de facilitar o estabelecimento de prioridades entre os diferentes casos de urgência, podemos didaticamente classificá-las da seguinte forma:

Nível 1: Emergência ou Urgência de prioridade absoluta

Casos em que haja risco imediato de vida e/ou a existência de risco de perda



funcional grave, imediato ou secundário.

Nível 2: Urgência de prioridade moderada

Compreende os casos em que há necessidade de atendimento médico, não necessariamente de imediato, mas dentro de poucas horas.

Nível 3: Urgência de prioridade baixa

Casos em que há necessidade de uma avaliação médica, mas não há risco de vida ou de perda de funções, podendo aguardar várias horas.

Nível 4: Urgência de prioridade mínima

Compreendem as situações em que o médico regulador pode proceder a conselhos por telefone, orientar sobre o uso de medicamentos, cuidados gerais e outros encaminhamentos.

Mister mencionar que a utilização de uma Classificação justa e que defina a prioridade do atendimento, é um dos maiores desafios dos SAMU's em todo mundo.

A partir da **definição da classificação de risco supracitada**, a solicitação é encaminhada automaticamente para a área de despacho que localizará a ambulância disponível mais próxima/adequada e a enviará ao solicitante, após a análise da regulação médica.

Na rotina do SAMU 192 São Paulo, a solicitação entra pela Central de Operações, via dígito telefônico 192 e o cadastro dos chamados é realizado através de um complexo sistema informatizado de triagem que utiliza o método de algorítmico de perguntas e respostas que os classifica de acordo com a gravidade apresentada nas informações recebidas, priorizando os recursos para o atendimento de acordo com a complexidade emergencial, em princípio com risco iminente de morte.

Como já mencionado o SAMU 192 São Paulo tem como missão o atendimento pré-hospitalar às urgências e emergências médicas, para tal, conta com o critério da regulação médica para avaliação e pertinência dos casos, reclassificando-os de acordo com a gravidade e elencando prioridades para o envio das ambulâncias.

Todo o atendimento é decorrente da **Classificação de Risco** baseada no **Protocolo** instituído, que define a **prioridade** do atendimento, e, é um dos maiores desafios dos SAMU em todo mundo.

Para cumprir esta missão, o SAMU 192 São Paulo segue a rígidas normas do Ministério da Saúde, tendo como dispositivo legal, além do supramencionado, a Portaria nº 2.048/02, a qual rege a atuação do SAMU 192 em todo o território nacional.

Assim, o atendimento pré-hospitalar é baseado nas informações que o solicitante transmite ao TARM – Telefonista Auxiliar de Regulação Médica da Central de Operações do SAMU (Acolhimento ou Atendimento Inicial), a partir das quais o médico regulador deve julgar o caso, discernindo o grau presumido de urgência e prioridade de cada caso.

Nesta esteira, assinala, ainda que ao operador que faz o atendimento inicial (TARM) cabe proceder às necessárias instruções pré-chegada (IPC) utilizadas em incidentes que haja risco de morte, como por exemplo: na parada cardiorrespiratória, engasgo e no momento do nascimento para gestantes em trabalho de parto de forma a manter o solicitante na linha recebendo as instruções até a chegada da equipe da ambulância no local da urgência.

Esclarecemos que as solicitações de atendimento são classificadas em nível de prioridades, conforme classificação supracitada, preconizada pelo Ministério da Saúde.

O recurso é encaminhado (Atendimento Meio ou Despacho) de acordo com essa prioridade e disponibilidade. Todo o processo, incluindo os diálogos do atendimento e despacho da

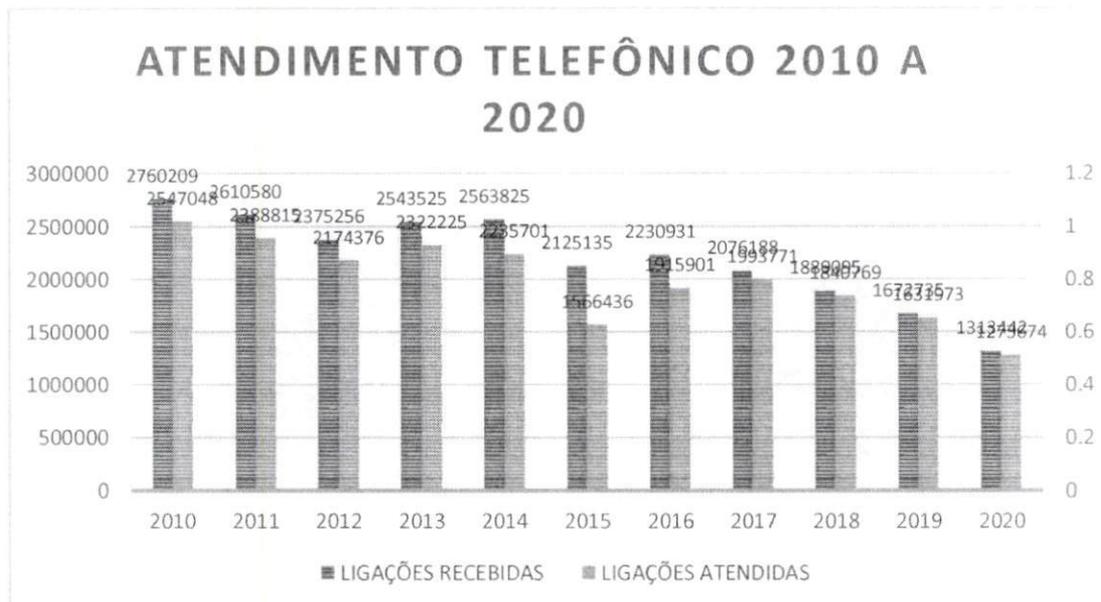


ambulância fica gravado.

Sendo assim, havendo disponibilidade de recurso e a situação classificada como urgência, o atendimento será realizado. Registre-se ainda que o volume de chamados de maior gravidade também influencia na sequência de atendimento prestado por esse serviço.

O SAMU da Cidade de São Paulo, tem tido uma grande evolução física e operacional. Tem hoje uma Central de Operações que é uma das maiores da América Latina. Recebe de cerca de 4.000 ligações diárias que geram cerca de 1.000 atendimentos por dia.

A Central de Operações e Regulação do SAMU atende a população do Município de São Paulo, que necessita do atendimento de urgência e emergência 24h00 por dia, 07 (sete) dias por semana, ou seja, diuturnamente.



Pela quantidade ligações recebidas e atendidas, cujo gráfico segue acima, bem como para que o serviço possa cumprir sua missão de SALVAR VIDAS, é imperativo além de um sistema de triagem e classificação dos telefonemas que recebemos dos munícipes que necessitam do atendimento de urgência e emergência a contratação de empresa para prestação de serviços de teleatendimento de urgência e emergência, fornecendo operadores para o sistema operacional de atendimento e despacho vigente na Central de Regulação de Urgências do **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-192)** da Cidade de São Paulo, conforme previsto na Resolução nº 357, de 15 de março de 2004, Agência Nacional de Telecomunicações/Anatel, que aprova o Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio dão STFC.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1. A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA ATENDIMENTO NA CENTRAL DE REGULAÇÃO DO SAMU 192, objeto deste Termo de Referência, contempla o seguinte escopo:

3.1.1. Atendimento Operacional - Recepção de chamadas e ocorrências, por meio de atendimento telefônico ou por transmissão de dados, e despacho das unidades de atendimento, através dos meios disponíveis, com registro no sistema operacional vigente na Central de Regulação do SAMU 192 São Paulo, além do monitoramento e das ações relacionadas ao controle das demandas e despachos.

3.1.2. Gestão administrativa – Ações decorrentes das relações trabalhistas além de seleção, coordenação, supervisão, monitoramento, controle, capacitação e



qualificação dos recursos humanos e das ações relacionadas à equipe de profissionais previstas neste "Termo de Referência".

3.2. A CONTRATADA terá como principais objetivos:

- 3.2.1. Fornecer operadores para acolhimento de solicitações e despacho de meios para as demandas que chegam à Central de Regulação do SAMU 192 São Paulo, assim como transmitir orientações que couberem, dentro do seu nível de competência, definido pelo protocolo operacional vigente da **CONTRATANTE**;
- 3.2.2. Através de seus funcionários, executar os serviços com o zelo, responsabilidade, assiduidade, e qualidade requeridos para os serviços contratados;
- 3.2.3. Responsabilizar-se pelos registros de todas as solicitações, assim como das ações consequentes, em instrumento previamente definido pelo **CONTRATANTE**;
- 3.2.4. Estar ciente das responsabilidades e da importância do serviço prestado ao SAMU 192 São Paulo e as implicações e consequências relacionadas às eventuais falhas no seu desempenho.
- 3.2.5. Realizar capacitações e treinamentos continuamente aos operadores, a fim de garantir acolhimento e atendimento de qualidade as demandas do serviço.
- 3.2.6. Garantir suporte psicológico presencial aos operadores.

4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

4.1. A **CONTRATADA**, através de seus funcionários, deverá estar apta a operar o sistema de atendimento, regulação e despacho vigente na Central de Regulação do SAMU 192 São Paulo, sob supervisão e subordinação técnica direta da equipe de Regulação Médica do SAMU, composta por médicos, enfermeiros e demais técnicos designados pela **CONTRATANTE**.

- 4.1.1. Eventuais alterações do sistema operacional adotado pela **CONTRATANTE** serão notificadas à **CONTRATADA** em tempo hábil para as providências que couberem, sem ônus à **CONTRATANTE**.
- 4.1.2. A **CONTRATADA**, através de seus funcionários, deverá estar apta para operar o sistema de atendimento, com provisionamento individual de até 28 (vinte e oito) postos de atendimento, destinados a esta função, mantendo em seu quadro o quantitativo necessário para a manutenção da qualidade do atendimento, de acordo com a projeção de demanda estabelecida, de acordo com a faixa de horário e dentro dos parâmetros de tempo definidos.

4.2. **Atendimento Nível 1 (Acolhimento)** - Serviço receptivo de chamados ou solicitações, por meio de contato pessoal via atendimento telefônico ou por outro meio tecnológico, com o registro das informações obtidas no sistema operacional vigente na Central de Regulação do SAMU 192 São Paulo.

- 4.2.1. O "acolhimento", respeitando as orientações vigentes do **CONTRATANTE**, contempla as atividades básicas a seguir:

Atender, solicitar, fornecer e registrar as informações e/ou esclarecer sobre as solicitações telefônicas recebidas e encaminhamentos efetuados;

- 4.2.1.1.1. Fornecer número de protocolo de atendimento, ou outro instrumento de seguimento utilizado, para os usuários no ato da abertura da ocorrência visando o controle e acompanhamento do atendimento;
- 4.2.1.1.2. Interrogar, ouvir, registrar e orientar o solicitante de acordo com os protocolos operacionais do SAMU 192 São Paulo e suas recomendações;



4.2.1.1.3. Proceder às necessárias instruções pré-chegada (IPC) utilizadas em incidentes que haja risco de morte, como por exemplo: na parada cardiorrespiratória, engasgo e no momento do nascimento para gestantes em trabalho de parto de forma a manter o solicitante na linha recebendo as instruções até a chegada da equipe da ambulância no local da urgência;

4.2.1.1.4. Preencher as planilhas, formulários e relatórios específicos dos serviços prestados, estipulados pelo **CONTRATANTE**;

4.3. Atendimento Nível 2 (Despacho) - Serviço de ativação e empenho dos meios mais adequados para o atendimento das demandas acolhidas, decorrentes do processo de regulação médica, de acordo com o protocolo vigente na Central de Regulação do SAMU 192 São Paulo;

4.3.1. O “**despacho**”, respeitando as orientações do **CONTRATANTE**, contempla as atividades básicas a seguir:

4.3.1.1. Qualificação dos meios de atendimento mais adequados para a assistência ao chamado sob a orientação da equipe de regulação médica;

4.3.1.2. Interação com as equipes de atendimento por meio de contato telefônico, radiofônico ou outros meios de comunicação junto às bases, ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar para transmissão e recepção de informações, atendimento de solicitações de apoio e atualização de *status* operacional das equipes.

4.3.1.3. Acompanhamento das solicitações pendentes de despacho, monitorando as ocorrências de acordo com a classificação de risco inicialmente definida pelo sistema de regulação vigente, despachando os meios necessários para atendimento tão logo identificada a disponibilidade sob a orientação da equipe de regulação médica;

4.3.1.4. Realização de contato sistemático com o usuário solicitante ainda não atendido, sob a orientação da equipe de regulação médica, confirmando a persistência da necessidade de atendimento e/ou alterações do quadro clínico reportado inicialmente na classificação de risco

4.3.1.5. Acompanhamento de todo o processo de despacho e conclusão das ocorrências repassadas às ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar;

4.3.1.6. Registro de atividades, preenchimento de planilhas e formulários específicos dos serviços;

4.3.1.7. Atuação conforme protocolos dos serviços e recomendações do SAMU 192 São Paulo;

4.4. Monitor de Qualidade

4.4.1. Monitorar as ligações e diálogos realizados pelos operadores;

4.4.2. Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo quando necessário;

4.4.3. Promover a escuta direta em tempo real e gravada dos atendimentos, objetivando a qualidade do atendimento;

4.4.4. Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo aos atendimentos prestados;

4.4.5. Realizar o feedback aos operadores quanto ao desempenho e os ajustes necessários;

4.4.6. Acompanhar o desenvolvimento dos novos operadores

4.4.7. Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes;



- 4.4.8. Elaborar, se necessário, os roteiros de atendimento utilizados pelos operadores durante o atendimento

4.5. Monitoria da Qualidade do Atendimento

- 4.5.1. Serviço ativo de chamados, por meio de contato pessoal via telefone ou por outro meio tecnológico, com levantamento das informações sobre os atendimentos realizados pela Central de Regulação e do Atendimento ao solicitante pela equipes operacionais do SAMU;
- 4.5.2. Realizar relatórios quantitativos e qualitativos dos atendimentos realizados;
- 4.5.3. Realizar pesquisa de satisfação com os solicitantes;
- 4.5.4. Realizar abertura de chamados para resolução de problemas identificados nos atendimentos;
- 4.5.5. Comunicar sistematicamente as informações adquiridas às áreas competentes;

4.6. Analista de Qualidade

- 4.6.1. Deverá Acompanhar a monitoria de qualidade no atendimento do call center do atendimento 192;
- 4.6.2. Realizar coordenação e suporte na gestão da Monitoria da Qualidade do Atendimento;
- 4.6.3. Desenvolver, executar e monitorar pesquisas para mensurar a satisfação do cliente interno e externo do SAMU 192 São Paulo.
- 4.6.4. Acompanhar as principais demandas de atendimento e identificar oportunidades de melhorias na condução dos processos de trabalho;
- 4.6.5. Identificar oportunidades de reciclagem e atualização de ferramentas de apoio da operação;
- 4.6.6. Elaborar relatórios analíticos sobre as monitorias realizadas;
- 4.6.7. Elaborar e revisar manual de qualidade do atendimento, procedimentos e instruções do trabalho visando à padronização dos processos de qualidade do atendimento;
- 4.6.8. Realizar a construção e análise de indicadores;
- 4.6.9. Realizar mapeamento de processos e elaborar fluxogramas;
- 4.6.10. Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central de Regulação do SAMU 192.

4.7. Supervisão de Atendimento:

- 4.7.1.1. Deverá compor o serviço de atendimento da Central do SAMU 192 o "supervisor de atendimento", de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo este ser apto e qualificado para as ações relativas e compatíveis com a operação e manutenção do sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigente do SAMU 192 São Paulo;
- 4.7.1.2. A **CONTRATADA** deverá dispor de 2 (dois) supervisores por turno além do provimento de atendentes despachadores definidos.
- 4.7.1.3. Funções para o "supervisor de atendimento e despacho", podendo estas serem modificadas de acordo com eventuais alterações do sistema operacional do SAMU 192 São Paulo e previamente comunicadas pelo **CONTRATANTE**:
- 4.7.1.3.1. Supervisão administrativa e operacional do teleatendimento humano receptivo ativo de ocorrências do SAMU-192, para que os mesmos executem suas atividades conforme previsto no contrato;
- 4.7.1.3.2. A supervisão de atendimento responderá pelas rotinas do sistema de atendimento vigente, níveis de serviços acordados, produtividade dos agentes de teleatendimento, análise de resultados e ações de melhoria



da equipe, atuando conforme protocolos dos serviços e do SAMU 192 São Paulo, de acordo com cada situação;

- 4.7.1.3.3. Responder pela elaboração de relatórios gerenciais, planilhas e formulários específicos dos serviços, pré-estabelecido pela **CONTRATANTE** e/ou conforme protocolos dos serviços e recomendações do SAMU 192 São Paulo;
- 4.7.1.3.4. Supervisão do despacho e fechamento de atendimentos na Central de Regulação do SAMU 192 São Paulo, em conjunto com representante da **CONTRATANTE**;
- 4.7.1.3.5. Será responsabilidade do Supervisor a orientação, capacitação e acompanhar o desempenho dos operadores;
- 4.7.1.3.6. Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados
- 4.7.1.3.7. Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços

4.8. Coordenação de Serviços:

- 4.8.1. Deverá compor o serviço de atendimento da Central do SAMU 192 São Paulo o "coordenador de serviços", de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo este ser apto e qualificado para as ações relativas e compatíveis com a operação e manutenção do sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigente do SAMU 192 São Paulo.
- 4.8.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar 01 (um) Coordenador.
 - 4.8.2.1. São funções previstas ao "coordenador de serviços", podendo estas, serem modificadas de acordo com eventuais alterações do sistema operacional do SAMU 192 São Paulo e previamente comunicadas pelo **CONTRATANTE**;
 - 4.8.2.2. Gestão global do contrato em termos de administração dos recursos humanos alocados, qualidade dos serviços estabelecidas neste Termo de Referência, relatórios gerenciais e interface com o gestor da **CONTRATANTE**, responsável pelos serviços;
 - 4.8.2.3. Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores;
 - 4.8.2.4. Planejar e executar os serviços da operação;
 - 4.8.2.5. Responsabilizar-se operacionalmente pela Central de Regulação do SAMU 192 de São Paulo;
 - 4.8.2.6. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
 - 4.8.2.7. Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências, visando cumprir a quantidade de postos exigidos no Item 9 deste Termo de Referência;
 - 4.8.2.8. Organizar e distribuir as tarefas diárias dos supervisores;
 - 4.8.2.9. Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de Qualidade;
 - 4.8.2.10. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
 - 4.8.2.11. Habilidade em conduzir reuniões;
 - 4.8.2.12. Acompanhar e contingenciar o nível de absenteísmo e "turn over";
 - 4.8.2.13. Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;



- 4.8.2.14.** Analisar mensalmente os dados gerenciais de atendimento e qualidade, propondo melhorias necessárias à garantia da excelência do serviço prestado.
- 4.8.2.15.** Avaliar a qualidade dos serviços prestados utilizando critérios e ferramentas aprovados pela CONTRATANTE.
- 4.8.3. Treinamento e capacitação** – A **CONTRATADA** deverá manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial e mensalmente (atendimento humanizado e comportamental) de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação com meta mensal mínima de 2 horas/homem/mês;
- 4.8.4.** Cabe a **CONTRATADA** apresentar indicador mensal de atividades educacionais, na métrica de homem/hora/mês, além da documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários;
- 4.8.5.** As atividades de capacitação referentes à utilização do sistema operacional vigente, protocolos e as referentes a conhecimentos específicos da área de atendimento em central de regulação de urgências médicas serão de responsabilidade da **CONTRATANTE** através do seu Núcleo de Educação Permanente (NEP), direta ou indiretamente.
- 4.8.6.** Cabe à **CONTRATADA** manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.
- 4.8.7.** As ações de capacitação e treinamento específicos, a cargo da **CONTRATANTE**, só serão oferecidos aos funcionários com vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA** apresentados por ela para prestarem serviços na Central de Regulação do SAMU.
- 4.8.8.** Durante o processo de capacitação, caso seja verificado o não aproveitamento adequado ou ausência de perfil compatível com a função, por parte do funcionário da **CONTRATADA**, este não será aproveitado para trabalhar na Central de Regulação do SAMU.
- 4.8.9.** Cabe à **CONTRATADA** a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao **CONTRATANTE**.
- 5. Qualidade Geral dos Serviços:** A qualidade geral dos serviços será avaliada periodicamente, em conjunto com representantes da **CONTRATANTE**, através dos instrumentos de avaliação e mensuração de serviços vinculados a este "Termo de Referência", acrescido das metodologias de avaliação adotadas pelo sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigentes no SAMU 192 São Paulo;
- 5.1.** Para a qualidade geral dos serviços serão também avaliadas assiduidade, asseio, postura e comportamento dos funcionários da **CONTRATADA**;
- 5.2.** As ações de avaliação de qualidade geral dos serviços adotadas poderão ser alteradas de acordo com as diretrizes de Coordenação do SAMU;
- 6. VOLUMETRIA E NÍVEIS BÁSICOS DE SERVIÇOS REQUERIDOS:**
- Quanto aos serviços implantados, visando atender as demandas exigidas, ficam estabelecidas:
- 6.1. Volume Diário Médio de Ligações:** A projeção do volume médio de ligações é de 4.000 ligações/dia, devendo ser registradas e acompanhadas pelo **CONTRATANTE** através de relatório de produção. A **CONTRATADA** deverá garantir, através de seus funcionários, o atendimento de acordo com os padrões de qualidade estipulados neste Termo de Referência pelo **CONTRATANTE**, seguindo os seguintes parâmetros:



6.2. Análise qualitativa das ligações:

6.2.1. Taxa de abandono de ligações inferior a 5%;

6.2.2. Velocidade de atendimento das ligações inferior a 10 segundos para o mínimo de 90% do total de ligações, garantindo o atendimento em tempo adequado: 90/10 90% das ligações atendidas em até 10 segundos, equivalente a atendimento em até 3 toques;

6.3. TMA (Tempo Médio de Atendimento):

O tempo médio estimado pelo protocolo de atendimento e despacho vigente na Central de Operações do SAMU 192 São Paulo é de 3 minutos.

6.4. Treinamento, capacitação: Comprovação das ações de treinamento, capacitação referentes às atividades de teleatendimento e de rádio-operação para todo o efetivo dos funcionários contratados em atividades deste Termo de Referência, indicador mensal de atividades educacionais, na métrica de xxxxxx homem/hora/mês

6.5. Planejar e coordenar a elaboração de materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros

7. HORÁRIO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

7.1. A proposta deverá considerar a execução ininterrupta dos serviços em regime de 24 X 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), conforme detalhado a seguir, na Central de Operações do **CONTRATANTE**, instalada na Rua Jaraguá, Nº 846, Bairro do Bom Retiro, São Paulo, Capital.

7.1.1. Em caso de implantação de central descentralizada ou mudança de endereço a **CONTRATANTE** deverá informar com antecedência de 30 dias o novo posto de trabalho, cabendo a **CONTRATADA** preencher o atendimento.

8. HORÁRIOS E OCUPAÇÃO DOS SERVIÇOS POR ATIVIDADE

8.1. Atendimento Operacional Nível 1, 2 e monitoria) será executado ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com o número de atendentes proporcional à projeção de chamadas telefônicas ou outro meio disponível a época por faixas de horário, adequada de forma contínua à análise do histórico de ligações sendo executado, respeitando-se o quadro do **item 9**;

8.2. Assistente de Monitoria da Qualidade do Atendimento: será realizada de segunda a sábado, no período 08h00min às 18h00min, respeitando-se o mínimo de 1 (hum) contratado na função no período destacado, em dois períodos 08:00 as 14:00 e 14:00 as 20:00.

8.3. Analista da Qualidade: será realizado de segunda a sexta-feira, no período das 08:00 às 18:00 hs, respeitando-se o mínimo de 1 (hum) contratado na função no período destacado

8.4. Supervisão Operacional: será executada ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, respeitando-se o mínimo de 2 (dois) contratados na função no período destacado; + 2

8.5. Coordenação dos Serviços: será realizada de segunda a sexta feira, exceto feriados, das 09h00min às 18h00min, respeitando-se o mínimo de 1 (hum) contratado na função no período destacado;

9. NÚMERO DE PA'S DEFINIDAS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Considerando os níveis de serviços requeridos, a distribuição horária das Ligações e o Tempo Médio de Atendimento (TMA), especificada no item 6.3, bem como as informações deste documento, a **CONTRATADA** deverá providenciar uma equipe de profissionais que mantenha preenchidos os seguintes postos de atendimento (PA):



FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA
Atendimento Nivel 1 (acolhimento) – operação 24x7		
Atendimento Inicial	00:00 / 06:00	16
	06:00 / 12:00	22
	12:00 / 18:00	28
	18:00 / 00:00	24
Atendimento Nivel 2 (despacho) – operação 24x 7		
Atendimento Meio (despacho)	00:00/06:00	5
	06:00/12:00	10
	12:00/18:00	10
	18:00/24:00	10
Monitor de Qualidade - operação 24x7		
Monitor de Qualidade	00:00/06:00	02
	06:00/12:00	02
	12:00/18:00	02
	18:00/24:00	02

Assistente de Monitoria da Qualidade do Atendimento		
Assistente de Monitoria da Qualidade	09:00/18:00	04
Analista de Qualidade		
Analista de Qualidade	09/00/18:00	01
Supervisor de Serviços - operação 24x7		
Supervisor	00:00/06:00	02
	06:00/12:00	02
	12:00/18:00	02
	18:00/24:00	02
Coordenador de Serviços (segunda a sexta feira)		
Coordenador de Serviços	9:00/18:00	01

10. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

10.1. Do Atendimento Operacional:

- 10.1.1. Maior de 18 anos;
- 10.1.2. Escolaridade: Formação em ensino médio;
- 10.1.3. Experiência mínima de 1 ano em teleatendimento;
- 10.1.4. Habilidade em redigir textos e análises executivas;
- 10.1.5. Devem conhecer plenamente e serem capazes, após treinamento, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;



- 10.1.6.** Possuir conhecimentos básicos de informática (internet, edição de texto e planilha eletrônica)
- 10.1.7.** O Operador deverá ser do tipo **TARM** (Técnico Auxiliar de Regulação Médica) a descrição do cargo, bem como a carga horária e demais informações estão dispostas na Portaria GM nº 2048 de 05 de novembro de 2002, do Ministério da Saúde.
- 10.1.8.** Demonstrar clareza e objetividade na linguagem falada, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes.
- 10.1.9. Perfil pessoal:** Sensibilidade humana, adequada postura profissional e emocional e pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, conhecimento e habilidade em informática, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pela **CONTRATANTE**;

10.2. DO ATENDIMENTO MEIO (DESPACHO)

- 10.2.1.** Maior de 18 anos;
- 10.2.2.** Escolaridade: Formação em Ensino Médio;
- 10.2.3.** Experiência mínima de 1 ano em teleatendimento;
- 10.2.4.** Habilidade em redigir textos e análises executivas;
- 10.2.5.** Devem conhecer plenamente e serem capazes, após treinamento, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;
- 10.2.6. Perfil pessoal:** liderança, senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, conhecimento e habilidade em informática, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

10.2.7. Cuidados Adicionais Requeridos dos Profissionais de Atendimento:

- 10.2.7.1.** Os **profissionais de Atendimento** devem demonstrar e observar as seguintes habilidades:
- a)** Calma, sensibilidade, dedicação, força de vontade, preocupação e respeito com os interlocutores (usuários) e colegas de trabalho;
 - b)** Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor quanto a perguntas, respostas, instruções, etc;
 - c)** Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele;
 - d)** Manter a constante atenção do interlocutor, evitando vazios na conversa e explicando claramente o processo e procedimentos em curso, assim como dando oportunidade do interlocutor falar, e, se necessário interrompendo perguntas ou instruções que devem ser retomadas após fala do interlocutor;
 - e)** Acalmar o interlocutor demonstrando segurança e conhecimento nas perguntas, respostas e orientações, inclusive quando



apropriado, fornecer posicionamento de que a ajuda está a caminho e que vai ajudar o interlocutor até que a equipe de emergência chegue;

- f) Evitar qualquer declaração que possa criar expectativas irreais ou inatingíveis para a pessoa ao telefone;
- g) Comportamento proibido: nunca fazer nenhuma declaração ou tomar qualquer ação que possa criar sentimentos de raiva, confusão, ansiedade ou desespero para a pessoa ao telefone, família ou paciente;
- h) Aplicar técnicas para acalmar, utilizando práticas de persistência repetitiva, que são necessárias quando o solicitante está alterado emocionalmente;

10.3. Monitor de Qualidade

10.3.1. Maior de 18 anos;

10.3.2. Escolaridade: Formação em Ensino Médio;

10.3.3. Experiência mínima de 1 (um) ano na função de monitor de qualidade ou supervisão em atendimento receptivo;

10.3.4. Experiência no trato de "softwares" de monitoração e equipamentos de análise e diagnósticos;

10.3.5. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

10.3.6. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;

10.3.7. Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento;

10.3.8. Perfil pessoal: senso organizacional em documentação e processos, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição, adequada postura profissional, pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, conhecimento e habilidade em informática, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

10.4. Assistente de Monitoria da Qualidade do Atendimento

10.4.1. Maior de 18 anos;

10.4.2. Escolaridade: Formação em Ensino Médio;

10.4.3. Experiência mínima de 1 ano no setor de SAC ou Monitoria da Qualidade do Atendimento

10.4.4. Habilidade em redigir textos e relatórios qualitativos e análises executivas;

10.4.5. Sensibilidade para questões sociais

10.4.6. Devem conhecer planamente e serem capazes, após treinamento, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;

10.4.7. Perfil pessoal: senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição, adequada postura profissional e emocional, pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, conhecimento e habilidade em informática, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de



conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

10.4.7.1. Os **profissionais do Setor de Monitoria de Qualidade de Atendimento** devem demonstrar e observar as seguintes habilidades:

- a) Calma, sensibilidade, dedicação, força de vontade, preocupação e respeito com os interlocutores (usuários) e colegas de trabalho;
- b) Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor quanto a perguntas, respostas, instruções, etc;
- c) Evitar qualquer declaração que possa criar expectativas irreais ou inatingíveis para a pessoa ao telefone;
- d) Comportamento proibido: nunca fazer nenhuma declaração ou tomar qualquer ação que possa criar sentimentos de raiva, confusão, ansiedade ou desespero para a pessoa ao telefone, família ou paciente;

10.5. Analista de Qualidade

- 10.5.1. Maior de 18 anos;
- 10.5.2. Escolaridade: Formação superior completa em administração ou áreas afins;
- 10.5.3. Experiência mínima de 2 anos na função de analista de qualidade;
- 10.5.4. Controlar os registros e os documentos do Sistema da Qualidade e de Processos
- 10.5.5. Preparar o controle estatístico dos dados relacionados com a qualidade, auxiliando na elaboração de relatórios gerenciais.
- 10.5.6. Realizar junto ao Setor de SAC pesquisas de satisfação dos solicitantes atendidos pelo SAMU;
- 10.5.7. Exercer todas as funções destinadas compreendidas por um profissional de qualidade
- 10.5.8. Capacidade e gestão para trabalhar com multi tarefas,
- 10.5.9. ; Conhecimento avançado em Excel / PowerPoint / Outlook / Word;
- 10.5.10. Competências: Capacidade Analítica;
- 10.5.11. Planejamento e organização;
- 10.5.12. Persuasão; Senso de urgência;
- 10.5.13. Curso superior em administração ou áreas afins.
- 10.5.14. Experiência anterior de ao menos 2 anos.
- 10.5.15. Perfil pessoal: liderança, trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade e gestão para trabalhar com multi tarefas, ter facilidade de comunicação e boa expressão, bem como capacidade de síntese e análise; Disciplina para cumprimento dos prazos de entregas, excelente relacionamento interpessoal e boa comunicação.

10.6. Do Coordenador de Serviços

- 10.6.1. Maior de 18 anos;
- 10.6.2. Escolaridade: Formação superior completa em administração ou áreas afins;
- 10.6.3. Experiência mínima de 2 anos gestão ou coordenação de projetos/serviços de tecnologia ou *contact Center*;



- 10.6.4. Conhecedor de ferramentas e processos de "call center";
- 10.6.5. Conhecedor de rotinas administrativas, especialmente de RH;
- 10.6.6. Conhecimento e habilidade avançada em informática, redação textos, manipulação de planilhas e análises executivas;
- 10.6.7. Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de Contact Center;
- 10.6.8. Capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- 10.6.9. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional
- 10.6.10. **Perfil pessoal:** liderança trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, facilidade de acesso e relacionamento com níveis gerenciais e executivos, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

10.7. Supervisor de Serviços:

- 10.7.1. Maior de 18 anos;
- 10.7.2. Escolaridade: Formação em ensino superior ou em curso;
- 10.7.3. Experiência mínima de 01 ano em teleatendimento e 01 ano no despacho;
- 10.7.4. Conhecedor de ferramentas e processos de "call center";
- 10.7.5. Conhecedor de rotinas administrativas, especialmente de RH;
- 10.7.6. Conhecimento e habilidade em informática, redação textos, manipulação de planilhas e análises executivas;
- 10.7.7. **Perfil pessoal:** liderança, trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

11. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

- 11.1. Os salários dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, deverão, **no mínimo**, orientar-se pelos valores de referência descritos na tabela a seguir, para cada categoria de profissionais obtidos por pesquisas realizadas no mercado:



FUNÇÃO	ATIVIDADE ANÁLOGA EM PESQUISA SALARIAL	REMUNERAÇÃO DE REFERÊNCIA	BASE DE PESQUISA SETORIAL
Técnico de Atendimento em Urgência (Inicial e Meio) e Monitor de Qualidade	Técnico de Atendimento	R\$ 1.514,25	Portal Catho – http://www.catho.com.br/profissoes/tecnico-de-atendimento/
Assistente de SAC	Assistente de SAC	R\$ 1.429,62	https://www.catho.com.br/profissoes/assistente-de-sac/
Analista de Qualidade	Analista de Qualidade	R\$ 2.796,92	https://www.catho.com.br/profissoes/analista-de-qualidade/
Supervisor Técnico de Serviços de Atendimento em Urgência	Supervisor Técnico	R\$ 3.207,39	Portal Catho – http://www.catho.com.br/profissoes/supervisor-tecnico/
Coordenador Operacional de Serviços de Atendimento em Urgência	Coordenador Operacional	R\$ 3.492,16	Portal Catho – http://www.catho.com.br/profissoes/coordenador-operacional/

11.2. Os valores dos salários de referência descritos acima foram baseados em apurações de pesquisas setoriais para as categorias profissionais utilizadas nos serviços, dado que não há Convenções Coletivas de Trabalho - CCT que definem parâmetros salariais específicos para todas as categorias profissionais previstas neste Termo de Referência.

11.3. A referência obtida no GUIA DE PROFISSÕES E SALÁRIOS do Portal CATHO On Line, possui fulcro ao disposto no Item XX – Anexo I da Instrução Normativa Nº 02, de 30/04/2008 da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, e suas alterações, que disciplina a contratação de serviços, continuados no âmbito da Administração Pública Federal:

"(...) XX – SALÁRIO: valor a ser efetivamente pago ao profissional envolvido diretamente na execução contratual, não podendo ser inferior ao estabelecido em acordo ou convenção coletiva, sentença normativa ou lei. Quando da inexistência destes, o valor poderá ser aquele praticado no mercado ou apurado em publicações ou pesquisas setoriais para a categoria profissional correspondente."

12. UNIFORME E CRACHÁ

12.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários Uniforme padronizado para a execução dos serviços, bem como Crachá de Identificação funcional com fotografia;

12.1.2. O Uniforme deverá ter a seguinte padronização:

- 12.1.2.1.1. Colete sem mangas confeccionado em brim na cor laranja
- 12.1.2.1.2. Fechamento em zíper.
- 12.1.2.1.3. Dois Bolsos na parte frontal



12.1.2.1.4. Logotipo da empresa gravado em *silk* na parte frontal do lado esquerdo do peito e centralizado nas costas.

12.1.2.1.5. **Quantidade fornecido ao funcionário** - 2 (dois) a cada semestre trabalhado

13. DA FISCALIZAÇÃO, CONTROLE DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

13.1. Os serviços objeto deste Contrato serão executados pela **CONTRATADA**, com a supervisão e fiscalização do(a) senhor(a) Coordenador da Central de Regulação do SAMU e, na ausência ou impedimento deste(a), por servidor indicado pela **CONTRATANTE**.

13.2. A **CONTRATANTE** exercerá a fiscalização dos serviços contratados, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado;

13.3. Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços especificados neste Termo de Referência, a **CONTRATANTE**; é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da **CONTRATADA**, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente por funcionário indicado, podendo para isso:

13.3.1. Solicitar a imediata substituição do funcionário da **CONTRATADA** que agir fora das determinações descritas nos *scripts* ou de forma diversa das políticas e normas da **CONTRATANTE**; recomendadas aos prestadores dos serviços objeto deste Termo;

13.3.2. Exigir junto à **CONTRATADA** a regularização das eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, comunicando à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência, tudo sem prejuízo às penalidades cabíveis;

13.3.3. Supervisionar as atividades **CONTRATADA**, mediante avaliação periódica.

13.4. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela execução dos serviços contratados.

13.5. A execução dos serviços objeto desta contratação deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, por parte da **CONTRATANTE**, tendo como base o acompanhamento das PLANILHAS DO ANEXO II, atestado esse que deverá ser acompanhado da fatura ou nota fiscal fatura, bem como da cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento.

O objeto do presente contrato será recebido mensalmente mediante relatório de medição dos serviços executados no mês, emitido pela **CONTRATADA**, sendo tal relatório submetido à fiscalização da **CONTRATANTE**, que após conferência, atestará se os serviços foram prestados a contento.

13.6. Havendo inexecução dos serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

13.7. Findo o prazo do ajuste, o objeto deste Contrato será recebido consoante às disposições do artigo 73, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.

13.8. A fiscalização e supervisão se darão através do acompanhamento quanto à qualidade dos serviços, controle de desempenho e cumprimento de horários pela **CONTRATADA**.

14. DA MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

14.1. No último dia útil de cada mês, a **CONTRATADA** deverá efetuar a apuração dos serviços executados no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados



elaborar o correspondente relatório contendo os Agentes de Atendimento alocados, descrevendo dias e horários;

- 14.2.** Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas com o seguinte procedimento:
- 14.2.1.** No primeiro dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a **CONTRATADA** deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item 9 deste termo e os respectivos valores apurados;
 - 14.2.2.** Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, o **CONTRATANTE** solicitará à **CONTRATADA** a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura;
 - 14.2.3.** Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:
 - 14.2.3.1.** O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pelo **CONTRATANTE** por motivos imputáveis à **CONTRATADA**;
 - 14.2.3.2.** A aplicação dos descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA**, em razão da não execução dos serviços;
 - 14.2.4.** O fiscal do contrato deverá apresentar os relatórios que comprovem a eficiência nos atendimentos telefônicos ou outros meios eletrônicos disponibilizados e emitidos pelo sistema existente na Central de Operações do SAMU e o relatório de conformidade nos padrões de qualidade que atestará a realização da prestação dos serviços contratados;
 - 14.2.5.** Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o **CONTRATANTE** atestará a medição mensal, comunicando a **CONTRATADA**, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e, autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal Fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados;
 - 14.2.6.** As Notas Fiscais Faturas deverão ser emitidas pela **CONTRATADA** contra o **CONTRATANTE** e apresentadas no endereço indicado, situado na **Rua JARAGUÁ, nº 836**, São Paulo, Capital;
 - 14.2.7.** Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades executadas ao **CONTRATANTE**, o qual se limitará a fornecer à **CONTRATADA** as corretas informações dos serviços a serem executados;
 - 14.2.8.** A **CONTRATADA** se obriga a manter a composição da equipe local, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela **CONTRATADA** na composição das equipes locais e de seu Supervisor deverá ser comunicada a **CONTRATANTE** com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para confecção de crachá e cadastro;
 - 14.2.9.** Caso a **CONTRATADA** precise substituir um profissional alocado, deverá informar ao **CONTRATANTE**; com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que o novo profissional possa inteirar-se dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados;
 - 14.2.10.** Ao critério exclusivo da **CONTRATANTE** este poderá solicitar a substituição de funcionário da **CONTRATADA** alocado nos serviços, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que se fará



obrigatoriamente, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** em falta contratual;

- 14.2.11.** Nos eventos de natureza internacional e de grande vulto que exijam condições especiais para prestação do serviço da Central de Operações do SAMU-192, poderá a **CONTRATANTE**, mediante o respectivo termo de aditamento, nos termos das legislações vigente exigir que a **CONTRATADA** faça as adequações necessárias no que se refere a contratação de profissional bilíngue para o atendimento.
- 14.2.12.** A **CONTRATANTE** utilizará ferramenta de gestão de informações para gerenciar os serviços realizados pela **CONTRATADA**, ao nível de relatórios gerenciais e indicadores de performance ou outra forma a ser definida entre as partes durante a implantação dos serviços;
- 14.2.13.** Serão realizadas reuniões de trabalho entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** para a análise do desempenho desta, sempre que houver necessidade, sendo as mesmas registradas em ata que deverá ser juntada ao processo referente a presente contratação;
- 14.2.14.** Os níveis de serviços a serem observados pela **CONTRATADA** estão definidos no **item 5** deste documento;
- 14.2.15.** A **CONTRATANTE** por intermédio de seus funcionários ou prepostos se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela empresa **CONTRATADA**;
- 14.2.16.** A **CONTRATADA** deverá indicar um gestor do contrato que se constituirá em elo com o fiscal do ajuste e terá, além das responsabilidades anteriormente descritas, as seguintes atribuições adicionais:
- h.** Coordenação funcional de todos os recursos da **CONTRATADA** que prestam serviço nas dependências da **CONTRATANTE**;
 - i.** Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da **CONTRATANTE** responsáveis pelos serviços;
 - j.** Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o definido no item 5 e seus subitens
 - k.** Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
 - l.** Representa o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais internamente na **CONTRATANTE**;
 - m.** Gerencia conflitos no cliente atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o cliente e a **CONTRATADA**, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;
 - n.** Gerar relatórios mensais de análise gerencial a ser definido com a **CONTRATANTE**;
- 14.2.17.** Na fase de implantação dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá realizar a integração da equipe alocada no contrato, para fornecer conhecimento sobre o sistema de atendimento, recursos tecnológicos da Central, serviços a serem executados e procedimentos existentes.
- 14.2.17.1.** Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor, quanto as perguntas, respostas, instruções e etc;



- 14.2.17.2. Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele;

15. DO PRAZO CONTRATUAL

- 15.1. O prazo fixado para o ajuste será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja conveniência e oportunidade administrativas.
- 15.2. A prorrogação do prazo de vigência será formalizada mediante celebração de termo de aditamento, respeitadas as condições descritas na Lei Federal nº 8.666/93.
- 15.3. Para possibilitar a preparação da CONTRATADA para o cumprimento da cláusula contratual 22.2.3.1, o início da execução do objeto dar-se-á após a certificação dos funcionários contratados pela empresa, sendo que, a Contratada obriga-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias ter todos os seus funcionários certificados no curso do Sistema de Atendimento e Despacho do SAMU 192.
- 15.3.1. A Medição realizada para o pagamento da parcela mensal do contrato se dará baseada na quantidade de funcionários aptos a utilizarem o Sistema de Atendimento e Despacho e que já integram a operação da Central de Regulação do SAMU 192 de São Paulo, sendo que após o prazo máximo estipulado na cláusula anterior, a Contratada poderá sofrer sanções conforme estipulado na cláusula 18 deste Termo de Referência.
- 15.4. O prazo para que a **CONTRATADA** inicie a prestação de serviço na sua integralidade será de no máximo de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.
- 15.5. A **CONTRATANTE**, no interesse público, é assegurada do direito de exigir que a **CONTRATADA** prossiga na execução do contrato, nas mesmas condições até então estabelecidas, pelo período de até 90 (noventa) dias, após a data de seu vencimento, para conclusão de nova licitação, a fim de que não haja solução de continuidade dos serviços.

16. DO ADITAMENTO

- 16.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários ao objeto, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato, nos termos do art. 65, §1º, da Lei 8666/93.
- 16.2. Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada por meio de Termo Aditivo ao presente contrato, respeitadas as disposições da lei Federal no 8.666/93.

17. DO CONTRATO E DA RESCISÃO

- 17.1. A presente contratação será regida pelas disposições da Lei Federal nº 8.666/93, combinada com a Lei Municipal nº 13.278/2002, o Decreto Municipal nº 44.279/2003 e demais normas complementares aplicáveis à espécie.
- 17.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal 8.666/93.
- 17.3. Dar-se-á a rescisão desta contratação por qualquer dos motivos especificados no artigo 78 da Lei Federal nº 8.666/93, bem assim o referido no parágrafo único do artigo 29 da Lei Municipal nº 13.278/2002.



18. DAS SANÇÕES

- 18.1. Pela inobservância das especificações estabelecidas neste Termo de Referência, a **CONTRATADA** ficará sujeita além das sanções estabelecidas na Lei Federal n.º 8.666/93, e demais legislações pertinentes, as seguintes penalidades:
- 18.1.1. Advertência
- 18.1.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, pela inexecução total do objeto contratual;
- 18.1.3. Multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, pelo retardamento no início da execução dos serviços até o 5º dia de atraso, a partir do qual estará caracterizada a inexecução total do ajuste, com as consequências daí advindas;
- 18.1.3.1. Incide na mesma pena pecuniária, no caso de haver retardamento pela **CONTRATADA** na retirada da nota de empenho ou instrumento contratual;
- 18.1.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do preço mensal, pela inexecução parcial do contrato. Entende-se por inexecução parcial o não cumprimento da parcela não executada disposta neste Termo de Referência.
- 18.1.5. Multa pelo descumprimento das hipóteses previstas nos itens 3, 4, 5 e 8 deste Termo de Referência: 0,2% (dois décimos por cento) de multa sobre o valor total mensal, por ocorrência e, se for o caso, por empregado;
- 18.1.6. Multa por desatendimento das determinações da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato: 1,0% (um por cento) sobre o valor contratual mensal por ocorrência;
- 18.1.7. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o preço mensal do contrato, pelo descumprimento de qualquer outra cláusula, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual;
- 18.1.8. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**.
- 18.1.9. Pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, em razão da gravidade das infrações cometidas.
- 18.2. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.
- 18.3. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de intimação da empresa apenada, sendo possível, a critério da **CONTRATANTE**, o desconto das respectivas importâncias do valor devido à **CONTRATADA**.
- 18.3.1. O não pagamento de multas no prazo previsto ensejará a inscrição do respectivo débito no CADIN e no Sistema Municipal da Dívida Ativa, bem como o ajuizamento do competente processo de execução fiscal.

19. DA PROPOSTA

- 19.1. A proposta deverá ser elaborada conforme modelo do ANEXO I. Informações adicionais somente serão consideradas, caso sejam de interesse do **CONTRATANTE** e não se contraponham aos requerimentos deste documento;
- 19.2. A proposta deverá contemplar as quantidades de profissionais no mínimo, conforme descrito neste documento;
- 19.3. A proposta deverá apresentar preços com o seguinte detalhamento:
- 19.3.1. Preço total mensal considerando os volumes projetados;



- 19.3.2.** Preço unitário por PA, de acordo com cada categoria profissional e equipe de retaguarda.
- 19.4.** Nos preços cotados devem estar inclusos, além do lucro da **CONTRATADA**, todas as despesas e custos necessários ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da contratação, tais como: custos salariais, encargos trabalhistas, benefícios ao empregado, despesas indiretas (BDI), transporte, tributos de qualquer natureza;
- 19.5.** A **CONTRATADA** deverá declarar que aceita todas as condições do Termo de Referência, bem como se sujeita integralmente às disposições legais que regem as normas gerais sobre licitações e contratos no âmbito do poder público;
- 19.6.** A apresentação de proposta não implica em obrigatoriedade do **CONTRATANTE**, na contratação dos serviços ou aceite de quaisquer propostas apresentadas, nem tampouco na contratação da proposta de menor valor apresentado;
- 19.7.** A **CONTRATADA** deverá elaborar o preço considerando composição de equipe mínima capaz de manter a disponibilidade dos serviços e a qualidade estabelecida nos horários requeridos neste documento, conforme estabelecido no item 9, de acordo com os quadros constante no **ANEXO II**, nos termos da legislação trabalhista pertinente e recomendações do PROBARE.
- 19.8.** A **CONTRATADA** deverá declarar que a proposta é válida por 60 (sessenta) dias, contados a partir da data prevista para sua apresentação;
- 19.9.** A **CONTRATADA** deverá, de acordo com a solicitação do **CONTRATANTE**, apresentar planilha detalhada da composição dos custos contidos neste termo de referência.

20. DA DOCUMENTAÇÃO

- 20.1.** O proponente que apresentar menor preço estará obrigado, após solicitação da **CONTRATANTE**, a apresentar, devidamente atualizados os seguintes documentos e atestados:
- 20.1.1.** Estatuto Social e Termo de Posse (Instituição filantrópica) e Contrato Social (Empresa)
- 20.1.2.** Ata de Eleição (Instituição Filantrópica);
- 20.1.3.** Certificado de Filantropia (Instituição Filantrópica);
- 20.1.4.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- 20.1.5.** Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS);
- 20.1.6.** Prova de inscrição nos cadastros estadual e municipal de contribuintes, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;
- 20.1.7.** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante a apresentação de:
- 20.1.7.1.** certidão negativa de débitos referentes a tributos e contribuições federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, e
- 20.1.7.2.** certidão negativa quanto à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional.
- 20.1.8.** Prova de regularidade para com as Fazendas Municipal e Estadual do domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com a prestação licitada;



- 20.1.8.1.** Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada por seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos mobiliários.
- 20.1.9.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.(NR) - Certidão Negativa de Débitos Trabalhista (CNDT)- Lei nº 12.440 de 07 de julho de 2011;
- 20.1.10.** Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa e certidões positivas, que noticiem que os débitos certificados estão garantidos ou com sua exigibilidade suspensa;
- 20.1.11.** Empresa ou Instituição Filantrópica deverá comprovar que atua de forma plenamente compatível com a Lei do SAS, Legislação Trabalhista, especialmente a NR17-Anexo 2;
- 20.1.11.1.** Atestado(s) de capacidade técnica, em cópia autenticada por cartório competente, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome e a favor da empresa ou instituição filantrópica, que comprove a sua aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em característica com o objeto da licitação, qual seja, Operação e Gestão de Atendimento e Despacho de Emergência;
- 20.1.11.2.** Entende-se por pertinente(s) e compatível(eis) o(s) atestado(s) que comprove(m) que comprove(m) a execução concomitante de pelo menos 100.000 atendimentos mês de serviços de atendimento, regulação e despacho de Serviço de Emergência enquadrados no inciso IV, Art. 4º da Resolução ANATEL nº 357, de 15/03/2004 , durante período mínimo de um mês, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do atendimento/mês objeto desse Termo de Referência.
- 20.1.11.3.** Será admitido o somatório de atestados para compor o quantitativo acima, desde que se refiram ao mesmo período de prestação dos serviços.
- 20.2.** A(s) certidão(ões) ou atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, original ou cópia reprográfica, assinados por autoridades ou representante de quem o expediu, com a devida identificação, indicando que os serviços foram prestados a contento.
- 20.3.** A não apresentação da documentação exigida implicará na sua desclassificação.

21. DO CRITÉRIO DE ESCOLHA DO PREÇO

- 21.1.** Para escolha da proposta vencedora, será adotado o critério de menor valor mensal;

22. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 22.1.** A **CONTRATADA** obriga-se a:

- 22.1.1.** A executar fielmente os serviços especificados no Termo de Referência, através de funcionários devidamente treinados e com bons antecedentes.



- 22.1.2. Designar por escrito, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.
- 22.1.3. Manter o número acordado de profissionais para a execução do serviço, sem interrupção, seja por motivo de pausa, férias, licença, greve, falta ao serviço, demissão, etc.
- 22.1.4. Realizar, diariamente, por intermédio do preposto, o controle de frequência do pessoal em serviço.
- 22.1.5. Manter reserva de profissionais com as qualificações indicadas no Item 9 e seus subitens para realizar, caso necessário, substituições.
- 22.1.6. Fazer seguro de seus trabalhadores contra riscos de acidente de trabalho, responsabilizando-se também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal.
- 22.1.7. Obedecer, na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações do Ministério do Trabalho, bem como, a legislação técnica vigente e as normas e procedimentos internos do **CONTRATANTE**, de engenharia de segurança e medicina e meio ambiente do trabalho, que sejam aplicáveis à execução específica da atividade.
- 22.1.8. Cumprir as legislações Federais, Estaduais e Municipais que interfiram na execução dos serviços.
- 22.1.9. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pelo **CONTRATANTE**, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.
- 22.1.10. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização dos serviços pelo **CONTRATANTE**.
- 22.1.11. Manter constante e permanente vigilância sobre os serviços executados, materiais e equipamentos, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer perdas e danos que venham a ocorrer, desde que por comprovada culpa, durante a vigência do contrato.
- 22.1.12. Manter seus empregados regularmente registrados segundo as normas da Consolidação das Leis do Trabalho, assumindo inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes dessas relações de emprego.
- 22.1.13. Manter a suas expensas apoio psicológico aos seus funcionários uma vez tratar-se de serviço de urgência e emergência com carga emocional elevada.
- 22.1.14. Apresentar, no momento do início da execução dos serviços, relação nominal de seus empregados separados por turno, constando os respectivos números de telefones para contato, em atividade nas dependências da **CONTRATANTE**, responsabilizando-se por todos os prejuízos que esses possam ocasionar no desempenho de suas atribuições;
- 22.1.14.1. A relação, a que se refere este item, deverá ser atualizada sempre que houver alteração no quadro de empregados;
- 22.1.15. Afastar imediatamente das funções designadas qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada pela **CONTRATANTE** inconveniente, substituindo-o para que não haja prejuízo ao serviço, bem



- como substituir de imediato o funcionário que não obtiver a nota mínima exigida no item 22.2.3.1.;
- 22.1.16. Atender prontamente todas as recomendações da **CONTRATANTE**, que visem à regular execução do presente termo de referência;
- 22.1.17. Manter seu pessoal identificado por meio de crachás, com fotografia recente; e identificação de sua função hierárquica;
- 22.1.18. A empresa ou instituição **CONTRATADA** deverá alocar nos serviços funcionários contratados sob regime trabalhista de acordo com a CLT.
- 22.1.19. Empregar preferencialmente Pessoas com deficiência nos serviços objeto do contrato, nos termos da legislação específica;
- 22.1.20. Realizar a gestão e administração do contrato e da equipe alocada, englobando recursos humanos, qualidade geral dos serviços e relatórios gerenciais;
- 22.1.21. Diligenciar na escolha de seus funcionários a serem alocados nos serviços, de forma que os mesmos possam deslocar-se, alimentar-se e desenvolver outras atividades de subsistência sem depender de auxílio dos servidores públicos e do próprio **CONTRATANTE**;
- 22.1.22. Efetuar os exames médicos, físicos e psíquicos necessários nos funcionários envolvidos nos serviços, responsabilizando-se integralmente por sua habilitação para o desempenho e contexto das funções;
- 22.1.23. A Empresa ou Instituição **CONTRATADA**, não poderá subcontratar os funcionários a serem alocados nos serviços objeto do contrato, bem como não poderá subcontratar ou associar-se ou consorciar-se ou estabelecer aliança ou parceria com terceiros para a execução dos serviços e para prover os recursos de infraestrutura previstos neste documento;
- 22.1.24. Respeitar e atender plenamente os requerimentos legais, especialmente NR17-Anexo 2 e PROBARE, fazendo com que os profissionais alocados nos serviços observem jornada de trabalho de acordo com a legislação pertinente ao tipo de serviço contratado;
- 22.1.25. Elaborar proposta técnico-financeira considerando todas as informações deste documento;
- 22.1.26. Manter equipe de apoio composta por profissionais capacitados objetivando a manutenção da qualidade de atendimento de forma a suprir as necessidades detectadas pela **CONTRATADA** especialmente no que se refere ao item Perfis e Responsabilidades dos de seus Profissionais.
- 22.1.27. Quando necessário e desde que planejado com antecedência mínima de 10 dias, o **CONTRATANTE**; poderá solicitar reciclagem e/ou treinamento técnico ou comportamental dos profissionais da **CONTRATADA** envolvidos nos serviços;
- 22.1.28. Toda e qualquer comunicação à **CONTRATANTE** deverá se efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;
- 22.1.29. Manter durante toda a execução do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.
- 22.1.30. Manter o fornecimento necessário de materiais de escritório para o desenvolvimento das atividades determinadas neste Termo de Referência, como por exemplo: papel sulfite, caneta, impressoras, grampeador, scanner, etc.



- 22.1.31.** Fornecer e manter os armários/roupieiros com chaves para uso de seus profissionais, cujas especificações das medidas serão determinadas em conjunto com CONTRATANTE;
- 22.1.32.** Proporcionar, durante a execução dos serviços ora contratado, aos seus profissionais toda a assistência para as necessidades especiais que os mesmos apresentarem.
- 22.1.33.** Manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação, relacionadas ao melhor desempenho e qualidade da prestação do serviço.
- 22.1.33.1.** Cabe a **CONTRATADA** a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários;
- 22.1.33.2.** Cabe à **CONTRATADA** manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.
- 22.1.34.** Cabe à **CONTRATADA** a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao **CONTRATANTE**.
- 22.1.35.** Fornecer a **CONTRATANTE** os fones de ouvido tipo *headset* necessários para uso pelo operador na realização do trabalho, com pelo menos 8 (oito) dias antes do início de operação de cada posto;
- 22.1.35.1.** Fornecer *headset* de uso exclusivo para cada colaborador da empresa, que deverá ser compatível com o conector do tipo RJ9, e com o aparelho telefônico Alcatel, modelo 4039;
- 22.1.35.2.** Substituir o fone de ouvido que apresentar defeito no prazo de até 2(duas) horas após o recebimento da comunicação emitida pelo fiscal do contrato;
- 22.1.35.3.** Fiscalizar o correto uso dos fones de ouvido utilizados por seus empregados, responsabilizando-se por quaisquer danos que porventura venham a ser causados;
- 22.1.36.** A **CONTRATADA**, deverá manter durante todo o período do ajuste, sala de descompressão equipada com os seguintes itens (geladeira com a capacidade mínima de 280 litros, micro ondas, TV com o tamanho mínimo de 42 polegadas e sofá de três ou quatro lugares), é necessário também imputar a contratada a responsabilidade pela entrega, instalação e manutenção destes elementos e zelar pelo espaço cedido pela **CONTRATANTE** durante toda vigência do contrato;
- 22.2.** A **CONTRATANTE** obriga-se a:
- 22.2.1.** A disponibilizar toda infraestrutura necessária para Operação das posições de atendimento visando atender as exigências deste Termo de Referência,
- 22.2.2.** Serão disponibilizadas pelo SAMU-192 as seguintes configurações das estações de trabalho, conforme segue:
- 22.2.2.1.** Atendimento nível 1 (acolhimento) com 28 (vinte e oito) posições e atendimento nível 2 (despacho) com 10 posições



22.2.2.2. Serão fornecidos pelo **CONTRATANTE** suporte necessário para a gestão (coordenação), supervisão e monitoramento dos profissionais.

22.2.3. Realizar as atividades de capacitação referentes à utilização do sistema operacional vigente, protocolos e as referentes a conhecimentos específicos da área de atendimento em central de regulação de urgências médicas, através do seu Núcleo de Educação, direta ou indiretamente, a saber:

22.2.3.1. As ações de capacitação e treinamento específicos a cargo da **CONTRATANTE**, só serão oferecidos aos funcionários com vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA** apresentados por ela para prestarem serviços na Central de Regulação do SAMU. Se ao final do treinamento o funcionário da contratada não atingir a nota mínima estabelecida na prova final do Curso de Certificação (capacitação para operar o sistema) ou ausência de perfil compatível com a função, este funcionário não será aproveitado para trabalhar na Central de Regulação do SAMU.

22.2.3.2. O Curso de Certificação que capacita o funcionário da empresa contratada a operar o sistema compreende:

- a) **1º dia (8 horas)** – Curso de Urgência no Atendimento Pré-hospitalar –RCP, OVACE para agentes de atendimento, ministrado pelo Núcleo de Educação de Urgência/NEU
- b) **2º ao 4º dia (8h/dia)** – Curso direcionado ao Atendimento e Despacho de Emergência Médica (protocolo)

b.1. No 4º dia, 2:00 horas serão destinadas a aplicação de prova teórica sobre o conteúdo dado, sendo que estarão certificados os funcionários que obtiverem nota mínima de 80% de acertos

b.1.1. Os funcionários da empresa contratada que obtiverem na prova, nota final entre 65% a 79% de acertos realizarão novo teste, passarão por nova avaliação. Para obter a certificação é necessária a nota mínima de 90% de acertos

b.1.2 Os funcionários, que não obtiverem no mínimo 65% acerto da prova mencionada no item b.1. e 80% da prova mencionada no item b.1.1., não serão aproveitados para trabalharem na Central de Regulação do Regulação.

22.2.4. Assegurar, à **CONTRATADA**, condições para o regular cumprimento das obrigações assumidas, inclusive realizando o pagamento pelos serviços prestados na forma do ajustado entre as partes.

22.2.5. Manter livros de ocorrências na unidade, no qual o servidor responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços deverá fazer anotações diárias dos incidentes havidos, em especial daqueles que importem em descumprimento das obrigações da **CONTRATADA**.

22.2.6. Indicar, após a assinatura do contrato, um representante, que será o responsável pelo acompanhamento do ajuste e pelos contatos com a **CONTRATADA**.

22.2.7. Arcar com todos os custos relativos à infraestrutura necessária aos serviços, incluindo-se os custos de telefonia.

22.2.8. Prover a adequada infraestrutura para a prestação dos serviços, em termos de recursos de tecnologia da informação, telecomunicações, mobiliários e prediais, inclusive de atendimento à legislação pertinente, visando atender este Termo de Referência.



22.2.9. Toda e qualquer comunicação à **CONTRATADA** deverá ser efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;

22.2.10. Cabe a **CONTRATANTE**, ceder a **CONTRATADA**, espaço para a implantação da Sala de Descompressão.

23. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

23.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que elabore, englobando uma ou mais Notas Fiscais, os documentos a seguir discriminados:

23.1.1. Atestado de recebimento e/ou aprovação da execução do objeto pela Unidade Requisitante;

23.1.2. Nota Fiscal ou Nota Fiscal-Fatura, Nota Fiscal de Serviços Eletrônica ou documento equivalente;

23.1.3. Fatura, no caso de apresentação da Nota Fiscal;

23.1.4. Cópia reprográfica da Nota de Empenho;

23.1.5. Certidão Negativa de Débito junto à Seguridade Social – CND;

23.1.6. Prova de regularidade perante a Fazenda Federal far-se-á pela apresentação conjunta da Certidão de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e da Certidão da Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional;

23.1.7. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda do Município de São Paulo (tributos mobiliários) ou declaração de inexistência de débito junto a PMSP.

23.1.8. Demonstrativo da retenção dos impostos devidos e outros descontos referentes ao pagamento da despesa;

23.1.9. Medições detalhadas que atestem a execução dos serviços executados no período a que se refere o pagamento;

23.1.10. Prova de regularidade com o FGTS;

23.1.11. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas-CNDT;

23.1.12. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato;

23.1.13. Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato;

23.1.14. Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato

23.1.15. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP

23.1.16. Cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP)

23.1.17. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento.

23.1.18. Cópia da guia quitada do INSS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento.

23.1.19. Cópia da guia quitada do FGTS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento

23.1.20. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços mediante apresentação dos documentos acima citados, acompanhados, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da **CONTRATADA**, inclusive os decorrentes de multas.



- 23.2.** Para realização dos pagamentos mensais, a **CONTRATADA** deverá submeter, à **CONTRATANTE**, a nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês de referência até o dia 5 (cinco) do mês subsequente, acompanhada do atestado de recebimento dos serviços, nos termos do item 13.5 – Termo de Referência.
- 23.3.** Os pagamentos mensais obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria das Finanças em vigor, ficando ressalvada a possibilidade de alteração das condições **CONTRATADA** em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.
- 23.4.** O ISSQN – Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza, por força do disposto na Lei nº 13.701, de 24.12.2003, e Decreto nº 44.540, de 29.03.2004, será retido na fonte pela PMSP.
- 23.4.1.** Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISS”. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.
- 23.4.2.** Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, fatura, recibo ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS e do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a **CONTRATADA** apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento, acompanhada de declaração em que ateste a correspondência entre a guia apresentada e o objeto contratual, ou de declaração de que não está sujeita ao pagamento do tributo, nos termos da Portaria SF 71/97
- 23.5.** Nos termos do artigo 31 da Lei nº 8.212, de 24.07.91, alterado pela Lei nº 9.711, de 20.11.98, e IN-MPS/RFB nº 971 13/11/2009, a **CONTRATANTE** reterá 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, obrigando-se a recolher, em nome da **CONTRATADA**, a importância retida até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento de cobrança 20, antecipando-se esse prazo para o dia útil imediatamente anterior quando não houver expediente bancário naquele dia.
- 23.6.** Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL”.
- 23.6.1.** Poderão ser deduzidos da base de cálculos da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela **CONTRATADA** a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas no documento de cobrança.
- 23.6.2.** A falta de destaque do valor da retenção no documento de cobrança impossibilitará a **CONTRATADA** de efetuar sua compensação junto ao INSS, ficando a critério da **CONTRATANTE** proceder à retenção/recolhimento devidos sobre o valor bruto do documento de cobrança ou devolvê-lo à **CONTRATADA**.
- 23.7.** Constatada incorreção, inexatidão ou a falta, a **CONTRATADA** será instada a proceder aos competentes ajustes da documentação necessária ao pagamento, cujo prazo recomeçará a fluir a partir da reapresentação dos novos documentos.
- 23.8.** Quaisquer pagamentos não isentarão a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação dos serviços.
- 23.9.** Na hipótese de pleitos relativos à revisão de preços, observar-se-ão as normas estipuladas pelo Decreto Municipal nº 49.286, de 06 de março de 2008.



23.10. Estando em termos a documentação apresentada, o pagamento devido será depositado em até 30 (trinta) dias, contados no último dia do mês de referência, na conta corrente que a **CONTRATADA** deverá manter no BANCO DO BRASIL, conforme Decreto Municipal nº 51.197/10 de 22/01/2010.

23.11. Em havendo atraso no pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATANTE**, os valores devidos serão acrescidos da respectiva compensação financeira, mediante requerimento expresso do Contratado, nos termos da Portaria SF nº 05 de 05 de janeiro de 2012.

23.11.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o subitem 13.12, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de 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.

24. DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1. Deverão ser apresentadas planilhas de formação de custos, especificando todos os custos relacionados com o serviço, inclusive alimentação, uniforme, treinamento, transporte e todos os demais custos diretos e indiretos relacionados à contratação na assinatura do contrato;

24.2. Os proponentes deverão apresentar as propostas em *PAPEL TIMBRADO*, contendo os seguintes dados:

Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

24.3. O proponente que apresentar menor preço deverá ter atualizado para apresentação quando solicitado pela **CONTRATANTE** os documentos mencionados no item 18 do Termo de Referência.

24.4. A empresa proponente deverá estar **CADASTRADA COMO FORNECEDOR DA PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO** e ter conta no **BANCO DO BRASIL**, informando na proposta a agência e nº da conta corrente no referido banco.



ANEXO II - MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

Item 1: A Prestação de Serviço para Atendimento na Central de Regulação do Samu 192

1.1- Medição quantitativa diária.

FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA / MÊS	Nº DE FUNCIONÁRIOS PRESENTES	% DE FUNCIONÁRIOS "LOGADOS"
Atendimento nível 1 (acolhimento) – operação 24x7				
Atendimento nível 1 (acolhimento)	00:00 / 06:00	16		
	06:00 / 12:00	22		
	12:00 / 18:00	28		
	18:00 / 00:00	24		
Atendimento nível 2 (despacho) – operação 24x 7				
Atendimento nível 2 (despacho)	00:00/06:00	5		
	06:00/12:00	10		
	12:00/18:00	10		
	18:00/24:00	10		
Monitor de Qualidade - operação 24x7				
Monitor de Qualidade	00:00/06:00	02		
	06:00/12:00	02		
	12:00/18:00	02		
	18:00/24:00	02		
Assistente de SAC - (Segunda a Sábado)				
Assistente de SAC	08:00/14:00	02		
	14:00/20:00	02		
Analista de Qualidade – (segunda a sexta)				
Analista de Qualidade	9:00/18:00	01		
Coordenador de Serviços (segunda a sexta feira)				
Coordenador de Serviços	9:00/18:00	01		
TOTAL GERAL	-	-		



ANEXO II - MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.2 – Medição qualitativa mensal.

FUNÇÃO	HORÁRIO	Nº DE LIGAÇÕES POR FAIXA HORÁRIA	% DE ABANDONO	VELOCIDADE DE ATENDIMENTO
Atendimento Operacional 24x7	00:00 / 06:00			
Atendimento Operacional 24x7	06:00 / 12:00			
Atendimento Operacional 24x7	12:00 / 18:00			
Atendimento Operacional 24x7	18:00 / 00:00			
TOTAL GERAL	-			