

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2022/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL /ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades Descomplica SP Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo, conforme Termo de Referência Anexo - I deste Edital e seus anexos.

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.bec.sp.gov.br

DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: 13/07/2022

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 01/08/2022 às 10h00

OC Nº 801018801002022OC00018

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, por meio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SMIT**, situada na Rua Líbero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo/SP, CEP 01009-000, torna público, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará realizar licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL**, a ser realizado por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado “Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo” – Sistema BEC/SP, objetivando a Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades Descomplica SP Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo, conforme Termo de Referência **Anexo - I** deste Edital e seus anexos.

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e serão encaminhadas por meio eletrônico, após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br, no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital e será conduzida pelo pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

ÍNDICE

I. EDITAL

Preâmbulo – Indicação da Unidade e sistema eletrônico (BEC/SP)

1. Embasamento Legal;
2. Do Objeto;
3. Das Condições de Participação;
4. Acesso a informações;
5. Impugnação ao Edital;
6. Credenciamento;
7. Apresentação da Proposta de Preços;
8. Divulgação e classificação inicial das Propostas de Preços;
9. Etapa de Lances;
10. Julgamento, Negociação e Aceitabilidade das Propostas;
11. Habilitação;
12. Fase Recursal;
13. Adjudicação;
14. Homologação;
15. Preço, Reajuste e Dotação;
16. Condições do Ajuste;
17. Prazos, Condições e Local de Entrega;
18. Condições de recebimento e pagamento do Objeto;
19. Da Fiscalização;
20. Penalidades;
21. Disposições Finais.

II. ANEXOS

Anexo I - Termo de Referência – Especificações Técnicas;

Anexo II - Modelo de Proposta de Preços;

Anexo III - Modelo de Declaração de não cadastramento e inexistência de débitos para com a Fazenda do Município de São Paulo;

Anexo IV - Modelo de Declaração art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal;

Anexo V - Modelo de Declaração de inexistência de fatos impeditivos;

Anexo VI - Modelo de Declaração de não incurso nas penalidades da Lei Federal nº 8.666/1996, art. 87, incisos III e IV, e da Lei Federal nº 10.502/2002;

Anexo VII - Modelo de Declaração de Enquadramento na Situação de Microempresa/Empresas de pequeno Porte e Inexistência de Fatos Supervenientes;

Anexo VIII - Minuta de Contrato.

1. EMBASAMENTO LEGAL

O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições da Lei Municipal nº 13.278, de 07 de janeiro de 2002, dos Decretos Municipais n.º 43.406/2003 (com a redação que lhe atribuiu o Decreto 55.427/2014), 44.279/2003, 46.662/2005, 54.102/2013, 56.475/2015 e 56.633/2015, e, das Leis Federais nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 e 10.520 de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014 e das demais normas complementares aplicáveis.

2. DO OBJETO

- 2.1.** A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades Descomplica SP Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo, conforme Termo de Referência **Anexo - I** deste Edital.
- 2.2.** Deverão ser observadas as descrições, características e especificações técnicas constantes do **Anexo I** deste Edital.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar da licitação as empresas que:

- a)** Atenderem a todas as exigências deste Edital e de seus Anexos, desde **que sejam credenciadas, com cadastro, no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.**
- a.1)** O registro no **CAUFESP**, o credenciamento de representantes que atuarão em nome da licitante no sistema de pregão eletrônico e a senha de acesso deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública, observando os prazos e condições ali estabelecidos.
- a.2)** Por força do que dispõe o capítulo V, artigos 42 a 48 da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014, bem assim o Decreto Municipal 56.475/2015, as microempresas e/ou empresas de pequeno porte assim qualificadas nos termos da legislação citada, poderão participar desta licitação e se beneficiar das regras previstas no presente caso, desde que tenham esta condição junto ao sistema e observem as regras estabelecidas na legislação e neste Edital, especialmente no que diz à habilitação técnica, conforme:
- b)** Tenham objeto social pertinente e compatível ao licitado;
- c)** **Não** estejam constituídas em forma de consórcio e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;
- d)** **Não** tenham sido declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública;
- e)** **Não** estejam suspensas ou impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública, nos termos da Orientação Normativa PGM 03/2012;
- f)** **Não** se enquadrem nas disposições do art. 9º da Lei Federal nº 8.666/1993.

3.2. As microempresas e empresas de pequeno porte assim qualificadas nos termos da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/2014, bem como as cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, poderão participar desta licitação usufruindo dos benefícios estabelecidos nos artigos 42 a 45 daquela Lei Complementar, devendo para tanto observar as regras estabelecidas de acordo com o Decreto nº 56.475/2015, declarando no campo próprio do sistema sua condição.

3.2.1. Na modalidade Pregão Eletrônico serão observadas as regras próprias do sistema utilizado, do Decreto 43.406/2003 e da Lei Complementar 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014.

3.3. Como requisito para a participação no pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que inexistente qualquer fato superveniente que impede a sua participação no certame ou de sua contratação e que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP.

3.4. Ao encaminhar sua proposta, a licitante declara que cumpre integralmente os requisitos de habilitação previstos neste Edital e seus anexos.

3.5. A participação neste Pregão implica o reconhecimento pela Licitante de que conhece, atende e se submete a todas as cláusulas e condições do presente edital, bem como as disposições contidas na legislação indicada na cláusula “1” deste Edital, que disciplinam a presente licitação e integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

4. ACESSO A INFORMAÇÕES

4.1. Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos ou informações relativas a esta licitação, em campo próprio do sistema, encontrado na opção Edital, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br.

4.2. Os esclarecimentos e as informações serão prestados pelo Pregoeiro, no prazo de até 01 (um) dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública deste Pregão.

5. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

5.1. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá formular impugnações contra o ato convocatório, sendo que eventuais impugnações ao Edital deverão ser relatadas diretamente no sistema eletrônico, em campo específico, no endereço constante do preâmbulo deste Instrumento, no prazo de até 2 (dois) dias úteis anteriores à data marcada para a realização da sessão pública de abertura do pregão, sob pena de decadência do direito.

5.1.1. Caberá ao Pregoeiro decidir acerca da (s) impugnação (ões) apresentada (s), até a data prevista para a abertura do certame.

5.1.1.1. Caso não seja possível decidir a impugnação no prazo estabelecido, o pregão eletrônico deverá ser suspenso, e, após, se o caso, reagendado.

5.1.2. Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do Edital, capaz de afetar a formulação das propostas, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

5.1.3. A impugnação, feita tempestivamente pela licitante, não a impedirá de participar deste Pregão.

5.2. As decisões das impugnações serão divulgadas pelo pregoeiro no sistema eletrônico para visualização dos interessados.

6. CREDENCIAMENTO

- 6.1.** As licitantes deverão estar previamente credenciadas junto ao órgão provedor – **Cadastrou Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP – BEC/SP.**
- 6.2.** O credenciamento dar-se-á pela atribuição, pelo órgão provedor, de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico – BEC/SP.
- 6.2.1.** As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos para o registro no CAUFESP, estão disponíveis no endereço eletrônico **www.bec.sp.gov.br.**
- 6.3.** O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral ativo no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo - CAUFESP.
- 6.4.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica em responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legalmente constituído e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.
- 6.4.1.** Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.
- 6.5.** O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Prefeitura do Município de São Paulo, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 6.5.1.** Deverá a licitante comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou que resulte na inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

7. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 7.1.** As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço www.bec.sp.gov.br na opção “PREGÃO - ENTREGAR PROPOSTA”, com o **MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL** desde a divulgação na íntegra do Edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública.
- 7.1.1.** Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 7.2.** A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e lances.
- 7.3.** À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelo ônus decorrente de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.
- 7.3.1.** A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.
- 7.4.** À desconexão do sistema eletrônico com o pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:

- a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;
 - b) durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.
- 7.5. A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.
- 7.5.1. A proposta deve conter oferta firme e precisa, sem alternativa de serviços, preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 7.5.2. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, em algarismos e ser equivalentes aos praticados no mercado na data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo todos os custos diretos, indiretos e despesas, necessários ao fornecimento do objeto, inclusive frete. O preço ofertado será irrevogável e constituirá a única e completa remuneração pelo cumprimento do objeto deste certame, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título.
- 7.5.2.1. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos, não considerados na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimo, a qualquer título.
- 7.6. A licitante declarada vencedora do certame deverá enviar a proposta de preços, conforme disposto no subitem 10.3.1. deste Edital, de acordo com o formulário que segue como **Anexo II** deste Edital, com todas as informações, declarações e garantias ali constantes, devendo ser redigida em língua portuguesa, com clareza, perfeitamente legível, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, ser datada, rubricada em todas as folhas e assinada por seu representante legal ou procurador, devidamente identificado com números de CPF e RG, e respectivo cargo na licitante.
- 7.6.1. A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da abertura da sessão, não podendo haver aumento de preços se ocorrer, com anuência da proponente, dilação de seu prazo de validade.

8. DIVULGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 8.1. Na data e horário indicado no preâmbulo deste Edital terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.
- 8.2. A Análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 8.3. Serão desclassificadas as propostas:
- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste edital e seus anexos;
 - b) que por ação da licitante ofertante contenham elementos que permitam a sua identificação.
- 8.4. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro.
- 8.5. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

8.6. O sistema ordenará novamente as propostas analisadas e classificadas pelo Pregoeiro, por estarem em perfeita consonância com as especificações e condições de fornecimento detalhadas neste instrumento convocatório, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.6.1. Eventual desempate de propostas de mesmo valor será promovido pelo sistema.

9. ETAPA DE LANCES

9.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivos horários de registro e valor.

9.1.1. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou em valores distintos e decrescentes inferiores ao do último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada, em ambos os casos, a redução mínima entre eles de **R\$ 9.959,04 (nove mil e novecentos e cinquenta e nove reais e quatro centavos)** aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

9.1.1.1. A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o **VALOR TOTAL GLOBAL ANUAL**.

9.2. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras para sua aceitação.

9.2.1. A desistência em apresentar lance implicará na manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.

9.3. A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze) minutos.

9.3.1. A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 3 (três) minutos do período de que trata o subitem "9.3. " ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

9.3.1.1. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no subitem 9.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema, do último lance que ensejar prorrogação.

9.4. No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:

- a) dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;
- b) do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

9.5. A etapa de lances será considerada encerrada, findos os períodos de duração indicados no subitem 9.3.1.

9.6. Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores.

9.6.1. Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada licitante.

10. JULGAMENTO, NEGOCIAÇÃO E ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

10.1. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do **MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL** observado os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste Edital e em seus Anexos quanto ao objeto da contratação.

10.2. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, definida a licitante vencedora, o pregoeiro deverá com ela negociar, mediante troca de mensagens no sistema eletrônico, com vistas à redução do preço.

10.2.1. Visando à celeridade do procedimento licitatório, ao ser convocada a licitante deverá se manifestar no prazo estabelecido pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação.

10.3. Após a negociação, o pregoeiro fará o exame da aceitabilidade da oferta da licitante primeira classificada, devendo esta apresentar, no momento da entrega dos documentos de habilitação, de acordo com o exigido neste Edital, a proposta de preço, conforme Anexo II, com valor do preço final alcançado, pelo próprio sistema BEC por meio da opção anexar arquivo via chat, ou por correio eletrônico smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br, sob pena de desclassificação.

10.3.1. A proposta original deverá ser encaminhada juntamente com os documentos de habilitação, conforme subitem 11.4.

10.3.2. O Pregoeiro deverá verificar, como critério de aceitabilidade, a compatibilidade do objeto do certame:

a) do serviço ofertado com as especificações técnicas do objeto constantes do **Anexo I do Edital** - podendo solicitar o auxílio técnico da Unidade Requisitante, se necessário; e,

b) do menor preço alcançado com os parâmetros de preços de mercado, definidos pela Administração, coerentes com a execução do objeto licitado, aferido mediante a pesquisa de preços que instrui o processo administrativo pertinente a esta licitação;

10.3.3. Se os serviços ensejarem dúvidas quanto a suas compatibilidades poderão ser solicitados catálogos dos serviços e/ou descritivos técnicos para comprovação das qualidades dos mesmos. Se o preço alcançado ensejar dúvidas quanto a sua exequibilidade, poderá o pregoeiro determinar à licitante que demonstre a sua viabilidade, por meio de documentação que comprove a sua capacidade em fornecer o objeto licitado pelo preço ofertado e nas condições propostas no Edital.

10.3.3.1. Os catálogos, descritivos técnicos ou a documentação comprobatória de preços deverão ser encaminhados no prazo estipulado pelo Pregoeiro em língua portuguesa, sob pena de desclassificação.

10.3.4. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender à exigência estabelecida no item supra, o pregoeiro desclassificará, motivadamente, a proposta e examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a todas

as exigências, podendo, também, negociar diretamente com a proponente, para que seja obtido preço melhor.

10.4. Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o pregoeiro ao julgamento da habilitação.

11. HABILITAÇÃO

11.1. Divulgado o julgamento das propostas de preços na forma prescrita neste Edital, proceder-se-á à análise dos documentos de habilitação da licitante primeira classificada do objeto do certame.

11.2. Sob pena de inabilitação, a licitante, cuja oferta foi aceita, deverá encaminhar de imediato, para os endereços citados no subitem 10.3. A documentação exigida no subitem 11.6 deste Edital, com exceção daqueles constantes do cadastro da licitante no CAUFESP, desde que válidos.

11.2.1. A documentação relativa à Habilitação Jurídica (subitem 11.6.1), sempre deverá ser encaminhada pela licitante, para identificar os sócios/representantes que subscrevem a proposta e demais documentos por ela emitidos.

11.2.1.1. Caso os documentos não sejam subscritos por seus sócios ou diretores, assim indicados nos respectivos atos constitutivos, a licitante deverá apresentar, também, os instrumentos de mandato outorgando poderes aos subscritores.

11.2.2. Entende-se por “imediato” o prazo de até 30 (trinta) minutos após a notificação pelo Sistema, da licitante vencedora, sendo que o pregoeiro poderá, a seu critério, prorrogar este prazo.

11.2.3. O pregoeiro verificará os dados e informações da autora da oferta aceita, constantes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no subitem 11.6 deste Edital.

11.2.4. Caso os dados e informações constantes do CAUFESP não atendam aos requisitos exigidos no subitem 10.6 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de alcançar os documentos por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada, imprimindo-os para análise e juntada ao processo administrativo pertinente a licitação.

11.3. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações no momento da verificação a que se refere ao subitem 11.2.4., ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se referem ao subitem 11.2., ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades a licitante deverá encaminhar os documentos solicitados, por outros meios, dentro do prazo estabelecido, sob pena de inabilitação, mediante decisão motivada.

11.4. Posteriormente deverá ser encaminhada, no original a proposta de preços exigida no subitem 10.3.1., e, nos originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas, ou mediante publicação de órgão de Imprensa Oficial os documentos a que se referem a cláusula 11.6., salvo os que possam ser emitidos e/ou conferidos pela internet pelo próprio pregoeiro, dentro do prazo máximo de **02 (dois) dias úteis a contar da habilitação**, para o endereço indicado no preâmbulo com a identificação de sua razão social e número do Pregão Eletrônico, endereçado à Comissão Permanente de Licitação nº 01 Portaria nº 33/SMIT/2021.

11.5. Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio

sistema para tanto. Deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por fax ou por meio eletrônico.

11.6. Além do registro cadastral no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP, cuja regularidade da documentação é verificada automaticamente pelo sistema quando do credenciamento da licitante, a sua habilitação se dará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, relativos a:

11.6.1. Habilitação jurídica:

- a) Registro empresarial no Registro Público de Empresas Mercantis da respectiva sede, no caso de empresário individual ou empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI).
- b) Certidão simplificada expedida pela Junta Comercial do Estado onde se situa a sede da licitante ou ato constitutivo e alterações subsequentes, devidamente registrados em se tratando de sociedade empresária, e no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- c) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- d) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, com as devidas alterações, se o caso, devidamente registrado no Registro de Empresas Mercantis ou Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, da sociedade empresária, sociedade simples, empresa individual de responsabilidade limitada ou empresário a que se refere o art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), consideradas microempresas ou empresas de pequeno porte nos termos da Lei Complementar 123/2006 com a redação que lhe atribuiu a Lei Complementar 147/2014.
- e) Certificado de condição de Microempreendedor Individual, com indicação do CPF e data de nascimento do empresário e número da inscrição na Junta Comercial.

11.6.2. Regularidade fiscal e trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, como segue:
 - c.1) Certidão unificada negativa de débitos relativos a tributos federais, à dívida ativa da União e previdenciários (para com o Sistema de Seguridade Social – INSS), expedida pela Receita Federal do Brasil/PGFN, nos termos da Portaria MF nº 358, de 05 de outubro de 2014, alterada pela Portaria MF nº 443, de 17 de outubro de 2014.
 - c.2) Certidão negativa de débitos referentes a tributos estaduais relacionados com a prestação licitada, expedida por meio de unidade administrativa competente da sede da licitante.

c.2.1) No caso da licitante ter domicílio ou sede no Estado de São Paulo, a prova de regularidade para com a Fazenda Estadual se dará através da certidão negativa de débitos tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, conforme Portaria CAT 20/98, observada a resolução SF/PGE nº 3/2010 e nos termos da portaria Intersecretarial nº 02/2014-SNJ/SEMPA, publicada no DOC de 05 de Fevereiro de 2014.

c.3) Certidão Negativa Unificada de Tributos Mobiliários emitida pela Secretaria da Fazenda, do Município de São Paulo (antiga Certidão de Tributos Mobiliários).

c.3.1) Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada pelo 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 relacionados com a prestação licitada, conforme modelo do **Anexo III**.

c.3.2) Caso a licitante possua mais de um C.C.M. neste Município de São Paulo deverá apresentar certidão negativa de débitos tributários mobiliários relativa a cada cadastro que possua.

d) Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS).

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme Lei Federal nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

11.6.2.1. 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.

11.6.3. Qualificação econômico-financeira:

a) Certidão negativa de pedido de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica em data não superior a 60 dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

a.1) Se a licitante não for sujeita ao regime falimentar, a certidão mencionada deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil, ou documento equivalente.

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a situação financeira da empresa, vedada sua substituição por balanço ou balancetes provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta;

b.1) Somente empresas que ainda não tenham completado seu primeiro exercício fiscal poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio de balancetes mensais, conforme disposto na Lei Federal nº 8.541, de 23 de dezembro de 1992;

c) No caso de sociedade simples, a proponente deverá apresentar certidão dos processos cíveis em andamento relativos à solvência ou não da licitante, expedido pelo distribuidor da sede de pessoa jurídica, em data não superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

- d) Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- d.1) As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% do valor estimado da contratação.

11.6.4. Habilitação Técnica:

- a) Atestado(s) de capacidade técnica e desempenho anterior de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto deste Edital, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços continuados de atendimento ao Público, através de postos de trabalho/dia e apoio administrativo, **conforme as especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital e seus anexos.**

11.6.5. Outros Documentos:

- a) CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 7, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL: Declaração firmada pelo representante legal/procurador da licitante de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, sob as penas da Lei, conforme o disposto no artigo. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal e inciso V, do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666/93, consoante modelo do **Anexo IV** deste Edital.
- b) Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação, assinada por sócio, dirigente, proprietário ou procurador, com o número da Cédula de Identidade do declarante, nos termos do modelo constante do **Anexo V** deste Edital.
- c) Declaração de que a licitante não foi apenada com as sanções previstas na Lei Federal 8.666/1993, artigo 87, incisos III e IV, e/ou na Lei Federal 10.520/2002, artigo 7º, seja isoladamente, seja em conjunto, aplicada por qualquer esfera da Administração Pública, nos termos do modelo constante do **Anexo VI** deste Edital;
- d) Na hipótese de ser a licitante microempresa ou empresa de pequeno porte, declaração, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, de que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/14, e Decreto Municipal 56.475/2015, bem assim que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento dessa situação, subscrita por quem detém poderes de representação da licitante, conforme modelo do **Anexo VII** deste Edital, inclusive caso queira se utilizar do benefício da comprovação da regularidade fiscal a posteriori.

d.1. Para se utilizar do referido benefício, a microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para habilitação, mesmo que haja alguma restrição quanto a regularidade fiscal (art. 43 da Lei Complementar nº. 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/14) e Decreto Municipal 56.475/2015.

d.1.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte assim qualificada, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

d.1.1.1. A prorrogação referida deverá ser concedida pelo pregoeiro quando requerida pela licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificados.

11.7. A licitante para fins de habilitação deverá observar as disposições Gerais que seguem:

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

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

11.7.3. Os documentos emitidos via Internet serão conferidos pelo Pregoeiro ou sua equipe de apoio.

11.7.4. Todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante e preferencialmente com número do CNPJ e endereço respectivo.

a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz;

c) se a licitante for a matriz e a fornecedora for a filial, os documentos deverão ser apresentados em nome da matriz e da filial simultaneamente;

d) Independentemente de a licitante ser matriz ou filial, caso a empresa possua C.C.M. neste Município de São Paulo deverá apresentar certidão negativa de débitos tributários mobiliários relativa a cada cadastro que possua.

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

11.7.6. Não serão aceitos documentos cujas datas e caracteres estejam ilegíveis ou rasurados de tal forma que não possam ser entendidos.

11.7.7. Os documentos exigidos para habilitação não poderão, em hipótese alguma, ser substituídos por protocolos, que apenas configurem o seu requerimento, não podendo, ainda, ser remetidos posteriormente ao prazo fixado.

11.8. O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio verificarão eventual descumprimento das vedações de participação na licitação, mediante consulta aos:

- a) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;
- b) Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis;
- c) Portal de Sanções Administrativas, no endereço eletrônico <http://www.esancoes.sp.gov.br/index.asp>;
- d) Cadastro de empresas apenadas do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo -TCE, no endereço eletrônico <https://www4.tce.sp.gov.br/publicacoes/apenados/apenados.shtm>;
- e) Rol de Empresas Punidas, disponível no endereço eletrônico http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/gestao/suprimentos_e_servicos/empresas_punidas/index.php?p=9255
- f) Certificado de Registro Cadastral – CRC, a ser consultado em: <https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/public/pages/consultas/consultarCRC.jsf>
- g) Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos TCU, a ser consultado em: <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:::NO:3,4,6::&cs=3tKXwg3B5KqV2J-0esvCrAHXaRuA>

11.8.1. As consultas realizar-se-ão em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seus sócios majoritário e administrador.

11.9. Os documentos serão analisados pelo Pregoeiro e sua Equipe de Apoio quanto a sua conformidade com os solicitados e serão anexados ao processo administrativo eletrônico pertinente a esta licitação.

11.9.1. Estando a documentação de habilitação da licitante vencedora em desacordo com as exigências do Edital, a mesma será inabilitada.

11.9.2. Sendo inabilitada a proponente cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance e proponente que atendam ao Edital.

11.9.2.1. Na situação a que se refere este item, o pregoeiro deverá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

11.9.3. Estando a documentação de habilitação da licitante completa, correta, com observância de todos os dispositivos deste Edital e seus Anexos o Pregoeiro considerará a proponente habilitada e vencedora do certame.

12. FASE RECURSAL

12.1. Após encerrar totalmente a fase de habilitação, o pregoeiro informará às licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.

12.1.1. A falta de manifestação da licitante acarretará a decadência do direito de recurso e a adjudicação, pelo Pregoeiro, do objeto licitado a vencedora.

12.2. Havendo interposição de recurso, na forma indicada no subitem 12.1., o Pregoeiro, por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões de recurso, no prazo de 3 (três) dias após o encerramento da sessão pública, e às demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação de memoriais, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, no endereço da unidade promotora da licitação, constante do preâmbulo deste EDITAL, das 9:00 às 18:00 horas.

12.2.1. Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos exclusivamente por meio eletrônico, no sítio www.bec.sp.gov, e a apresentação de documentos comprobatórios das alegações, se for o caso, será efetuada mediante protocolo, no endereço da unidade promotora da licitação, constante do preâmbulo deste Edital, das 9:00 às 18:00 horas, observados os prazos estabelecidos no subitem 12.2.

12.3. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13. ADJUDICAÇÃO

13.1. Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, a licitante classificada e habilitada, será declarada vencedora para fins de adjudicação do objeto da licitação, pelo próprio pregoeiro, ou, em havendo recurso, pela autoridade competente.

13.2. Em havendo recurso, a adjudicação será promovida pela autoridade competente.

14. HOMOLOGAÇÃO

14.1. Decorridas as fases anteriores, a decisão será submetida à autoridade competente, para homologação.

14.1.1. A adjudicação do objeto e a homologação da licitação não obrigam a Administração à contratação do objeto licitado.

15. PREÇO, REAJUSTE E DOTAÇÃO

15.1. O preço que vigorará para o fornecimento do objeto do certame será o ofertado pela licitante a quem for o mesmo adjudicado.

15.2. Este preço inclui todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, benefícios, encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto, frete, transporte, e constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pela prestação dos serviços, e seu adequado e perfeito cumprimento, de modo que nenhuma outra remuneração será devida.

15.3. Os preços acordados, decorrentes da presente licitação, somente poderão ser reajustados após 01 (um) ano da sua vigência, contados da data limite para apresentação das propostas, restando vedada a aplicação de índices acumulados por período superior a 12 (doze) meses.

15.3.1. Será adotado como índice de reajuste, a fim de compensar os efeitos das variações inflacionárias, o equivalente ao Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, nos termos da Portaria SF nº 389, de 18 de dezembro de 2017, editada pela Secretaria Municipal de Fazenda.

15.3.2. Os preços contratuais poderão ter reajuste econômico, observada a periodicidade anual que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos no item 2 do Decreto 48.971/07, ficando vedado novo reajuste pelo prazo de 01 (um) ano.

15.3.3. A aplicação de novos reajustes deverá considerar a data e os valores do reajuste anterior, restando vedada a aplicação de índices acumulados por um período superior a 12 (doze) meses.

15.3.4. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

15.3.5 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.

15.3.5.1. As condições ou a periodicidade dos reajustamentos de preços acima estipulados poderão vir a ser alterados, caso ocorra a superveniência de normas federais ou municipais que disponham de forma diversa sobre a matéria.

15.3.5.2. Para fins de reajustamento, em conformidade com o art. 3º da Lei Federal nº 10.192/2001, o Io (Índice Inicial) e o Po (Preço Inicial), terão como data base àquela correspondente à data limite para apresentação da proposta e o primeiro reajuste econômico dar-se-á 12 (doze) meses após essa data, conforme Decreto Municipal nº 57.580/2017.

15.4. Os recursos necessários onerarão a dotação nº **23.10.04.122.3011.2.403.33903400.00.**

16. CONDIÇÕES DO AJUSTE

16.1. A contratação decorrente desta licitação será formalizada em Contrato da qual deverão constar todas as condições contratuais, de acordo com este Edital.

16.1.1. Para a formalização do ajuste a empresa adjudicatária deverá apresentar os documentos já exigíveis por ocasião da habilitação, aqueles necessários à contratação, atualizados, caso solicitados.

16.1.2. Como condição à contratação, ainda, deverá restar comprovado que a empresa a ser contratada não possui pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto nº 47.096/2006, que disciplinam que a inclusão no CADIN impedirá a empresa de contratar com a Administração Municipal.

16.1.3. A licitante adjudicatária do objeto deverá ter registro atualizado no Cadastro de Credores junto à Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Social (SF), caso não possua deverá

providenciá-lo no prazo de 02 (dois) dias úteis, inclusive mediante indicação da conta corrente no Banco do Brasil S/A, a partir da homologação do certame, junto ao setor de contabilidade da contratante, sob pena de configurar recusa na contratação para fins de aplicação das penalidades previstas neste Edital.

- 16.1.4.** Os documentos mencionados nesta cláusula deverão ser apresentados em cópias autenticadas ou no original, com prazo de validade em vigor na data da apresentação e serão retidos para oportuna juntada no processo administrativo pertinente à contratação.
- 16.2.** A formalização do ajuste se dará com o recebimento da nota de empenho e assinatura do contrato pela adjudicatária do objeto da licitação, que poderá se dar por qualquer meio devidamente comprovado.
- 16.2.1.** Caso haja convocação para a adjudicatária retirar a nota de empenho, pelo Diário Oficial da Cidade, a empresa terá **05 (cinco) dias úteis**, para tanto.
- 16.2.2.** Caso a nota de empenho seja encaminhada por e-mail a empresa adjudicatária terá **02 (dois) dias úteis**, para acusar seu recebimento da mesma forma, data em que iniciará o prazo de **05 (cinco) dias úteis** para retirada da nota de empenho.
- 16.2.3.** O prazo para formalização do ajuste, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que solicitado por escrito, durante seu transcurso e ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.
- 16.2.3.1.** A não formalização do ajuste, ou seja, a não retirada da nota de empenho ou o seu não recebimento no prazo estabelecido configurará recusa na contratação, incidindo as penalidades previstas neste Edital.
- 16.3.** É facultado à Administração, quando o convocado não formalizar o ajuste no prazo e condições estabelecidos, inclusive na hipótese de impedimento da contratação, sem embargo da aplicação das penalidades cabíveis, retomar o procedimento, mediante agendamento de nova Sessão Pública, ou revogar a licitação.
- 16.3.1.** Na hipótese de retomada do procedimento, as demais licitantes classificadas serão convocadas para participar da nova sessão pública do pregão, com vistas a celebração da contratação.
- 16.3.2.** O aviso da nova sessão pública será publicado no Diário Oficial da Cidade e divulgado nos endereços eletrônicos www.bec.sp.gov.br e <http://e-negocioscidadesp.prefeitura.sp.gov.br>.
- 16.3.3.** Na sessão o pregoeiro convocará as licitantes classificadas remanescentes, na ordem de classificação, promovendo a averiguação das condições de aceitabilidade de preços e de habilitação, procedendo-se conforme especificações deste Edital, até o encontro de uma proposta e licitante que atendam a todas as exigências estabelecidas, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto da licitação.
- 16.4.** Para a execução do ajuste, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Edital, ou de outra forma a ele não

relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, conforme disposto no Decreto 44.279/03, com redação que lhe atribuiu o Decreto 56.633/2015.

17. PRAZOS, CONDIÇÕES E LOCAIS DE EXECUÇÃO

17.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do mesmo, **conforme recomendação no parecer da Assessoria Jurídica desta pasta e disposto para o Despacho Autorizatório**, podendo ser prorrogado por idênticos períodos e nas mesmas condições, desde que haja concordância das partes, observado o prazo limite constante do art. 57, inciso II da Lei Federal 8.666/93, nos termos previstos na minuta de contrato - Anexo VIII deste Edital.

17.1.1. A medição dos serviços prestados se dará conforme **Item 6** do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

17.1.2. A contratada deverá cumprir as obrigações descritas no **Item 3** do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

17.1.3. A contratada deverá cumprir a carta de princípios do Descomplica SP, Anexo I do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

17.1.4. A contratada deverá estar de acordo com a Política de atendimento do Município de São Paulo, conforme Anexo III do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

17.2. O prazo de início da prestação dos serviços objeto da licitação deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do envio da Ordem de Início pela CONTRATANTE, **conforme disposto no item 7.1. do Anexo I** Termo de Referência deste Edital.

17.2.1. Os serviços deverão ser prestados de acordo com o ofertado na proposta, nos locais e horários discriminados no Anexo I deste Edital, correndo por conta da contratada todas as despesas decorrentes da execução do objeto contratual.

17.3. Somente serão analisados pela Administração os pedidos de prorrogação de prazo(s) do início da prestação dos serviços objeto deste Edital que se apresente com as condições seguintes:

- a)** até a data final prevista para a início; e,
- b)** instruídos com justificativas, nos termos do disposto no parágrafo 1º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93, e respectiva comprovação.

17.3.1. Os pedidos instruídos em condições diversas das previstas no subitem anterior serão indeferidos de pronto.

17.4. A documentação a ser entregue pelo fornecedor é a seguinte:

17.4.1. Primeira Via da Nota Fiscal.

17.4.2. Nota Fiscal Fatura.

17.4.3. Cópia reprográfica da Nota de Empenho.

17.4.3.1. 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 citados.

17.4.4. Demais documentos elencados na Portaria 92/2014 da Secretaria de Finanças do Município de São Paulo, alterada pela Portaria SF 08/2016, e Portaria SF 170/2020, exigíveis na espécie.

18. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO DO OBJETO

18.1. O objeto deste Pregão será recebido pela Contratante, consoante o disposto no artigo 73, inciso II, alíneas “a” e “b” da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.

18.1.1. Caso seja constatado que a prestação dos serviços apresenta irregularidades, que não correspondem as especificações deste Edital e declinados na proposta de preços ou estão fora dos padrões determinados, os mesmos serão rejeitados e encerrados, devendo a Administração sob pena de rescindir a contratação, determinar a substituição dos serviços, pelos corretos, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação, por escrito, mantido o preço contratado e sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e no ajuste dele decorrente.

18.1.2. Caso as irregularidades digam respeito à diferença de quantidade ou de partes, a Administração poderá determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

18.1.2.1. Na hipótese de complementação, a contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.

18.1.3. O recebimento e aceite do objeto pela Administração não exclui a responsabilidade civil da Contratada por vícios do material ou disparidades com as especificações estabelecidas no Edital, verificadas posteriormente.

18.2. O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias, consoante **Item 6** do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

18.2.1. A Nota Fiscal / Nota Fiscal Fatura que apresentar incorreções, quando necessário, será devolvida e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.

18.2.2. Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da Contratada, a fluência do prazo de pagamento será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

18.3. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no Banco do Brasil S/A, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 51.197/2010.

18.3.1. A proponente deverá indicar na proposta comercial o nome e nº da agência, bem como o nº da conta corrente, se já a tiver.

18.4. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05/2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

18.4.1. 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.

18.4.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.

18.5. Quaisquer pagamentos não isentarão a Contratada das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação do(s) serviço(s).

18.6. Os pagamentos obedecerão ao disposto na Portaria da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Social (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF 170/2020, ficando ressalvada qualquer alteração quanto às normas referentes a pagamento, em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

19. DA FISCALIZAÇÃO

19.1. A Fiscalização do ajuste caberá ao servidor e seu substituto nominalmente designados pela autoridade competente, em regular despacho, nos termos do Decreto Municipal nº 54.873/14.

19.2. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a Contratada das responsabilidades contratuais.

20. PENALIDADES

20.1. São aplicáveis as sanções previstas no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal nº 10.520/02 e demais normas pertinentes, devendo ser observados os procedimentos contidos no Capítulo X, do Decreto Municipal nº 44.279/03.

20.1.1. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

- a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação e/ou,
- b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração.

20.2. Ocorrendo recusa da adjudicatária em assinar e/ou retirar/receber a nota de empenho, dentro do prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

20.2.1. Multa no valor de 20% (vinte inteiros por cento) do valor do ajuste se firmado fosse.

20.2.2. Pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar pelo prazo de até 5 (cinco) anos com a Administração Pública, a critério da Administração.

20.2.3. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.

20.3. À licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida neste Edital, não manter a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, se microempresa ou pequena empresa não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas as penalidades referidas nos subitens 20.2.1. e 20.2.2., a critério da Administração.

- 20.4.** A Contratada estará sujeita, ainda, às multas previstas no Termo de Referência, bem como elencadas pela legislação pertinente.
- 20.5.** As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.
- 20.6.** O valor das multas será atualizado monetariamente, nos termos da Lei nº 10.734/89, com a redação que lhe atribuiu a Lei 13.275/2002 e alterações subsequentes.
- 20.7.** Das decisões de aplicação de penalidades, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Comissão Permanente de Licitação nº 01 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e protocolizado nos dias úteis, das 09:00 às 18:00 horas, na Rua Libero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo – SP, após o recolhimento em agência bancária dos emolumentos devidos.
- 20.7.1.** Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.
- 20.7.2.** Caso a CONTRATANTE releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital e do ajuste dele decorrente.
- 20.8.** O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e em sendo possível o valor devido será descontado da importância que a mesma tenha a receber. Não havendo pagamento pela empresa, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando-se ao processo executivo.
- 20.9.** São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 8.666/93.

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 21.1.** No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 21.2.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.
- 21.3.** As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PMSP não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 21.4.** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do certame.
- 21.4.1.** A falsidade de qualquer declaração prestada, notadamente objetivando os benefícios da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/14, poderá caracterizar o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das sanções administrativas previstas na legislação pertinente, mediante o devido

processo legal, e implicará, também, a inabilitação da licitante se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.

- 21.5.** A contratada deverá comunicar à Administração toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, devendo manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 21.6.** O ajuste, suas alterações e rescisão obedecerão à Lei Municipal nº 13.278/02, à Lei Federal nº 8.666/93, demais normas complementares e disposições deste Edital, aplicáveis à execução do(s) contrato(s) e especialmente os casos omissos.
- 21.7.** A PMSP, no interesse da Administração, poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, por despacho motivado, revogar ou anular, no todo ou em parte a licitação, sem que tenham as licitantes direito a qualquer indenização, conforme artigo 49 da Lei Federal nº 8.666/93.
- 21.8.** Com base no parágrafo 3º do artigo 43, da Lei Federal nº 8.666/93, é facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 21.9.** Os casos omissos e as dúvidas surgidas serão resolvidos pelo Pregoeiro ouvidas, se for o caso, as Unidades competentes.
- 21.10.** Integrarão o ajuste a ser firmado, para todos os fins, a proposta da Contratada, a Ata da licitação e o Edital da Licitação, com seus Anexos, que o precedeu, independentemente de transcrição.
- 21.11.** Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer dos itens do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 21.12.** A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do ajuste, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.
- 21.13.** Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e municipais disciplinando a matéria.
- 21.14.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na PMSP. Considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.
- 21.15.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, o pregoeiro agendará nova data para a abertura da sessão.
- 21.16.** Fica desde logo eleito o Foro da Comarca da Capital – Vara da Fazenda Pública - para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente certame ou de ajuste dele decorrente.
- 21.17.** Os atos relativos à licitação efetuados por meio do sistema eletrônico serão formalizados e registrados no processo administrativo pertinente ao certame.
- 21.18.** O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos a publicação, serão divulgados no Diário Oficial da Cidade e no sítio eletrônico <http://e-negocioscidadesp.prefeitura.sp.gov.br> – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.
- 21.19.** Qualquer divergência entre as especificações contidas no Edital e as constantes no catálogo de serviços afeto ao sistema BEC/SP, prevalecerão para todos os efeitos as contidas no Edital.

- 21.20.** O pregoeiro e a equipe de apoio que atuarão neste pregão eletrônico foram designados nos autos do processo administrativo a ele pertinente e indicados no sistema.
- 21.21.** Na hipótese de divergência entre as disposições do Edital e aquelas previstas no Termo de Referência, prevalecerão, para todos os efeitos, as contidas no Termo de Referência.

São Paulo, 12 de julho de 2022.



RAUL ATILIO CASTRO VIDAL FILHO
Pregoeiro
Comissão de Licitação Permanente nº 01

ANEXO - I

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 14/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2022/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, conforme o seguinte Termo de Referência deste Edital e seus anexos.

TERMO DE REFERÊNCIA

Nº do Processo: 6023.2022/0000753-0

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Constitui o presente objeto a contratação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades Descomplica SP Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, conforme discriminado no item 4 deste termo.

1.1.1. Os serviços previstos no subitem 1.1 acima serão prestados para **cinco unidades** do **Programa Descomplica SP** apresentadas no quadro abaixo e nos quantitativos de Postos de Trabalho nela indicados:

Descomplica SP	Qntd. postos de Diretor(es)	Qntd. postos de Assistentes de Direção	Qntd. postos de Atendimento ao Público	Endereço	Previsão de início
Descomplica SP Cidade Tiradentes	1	2	19	Av. Ragueb Chohfi, 7001 - Jardim Marilu - São Paulo - SP, 08371-440	Julho/2022
Descomplica SP Armênia	1	3	30	Av. do Estado, 900- Bom Retiro - São Paulo - SP, 01108-000	Agosto/2022
Descomplica SP Ipiranga	1	2	19	R. Breno Ferraz do Amaral, 425 - Ipiranga - São Paulo - SP, 04124-020	Agosto/2022
Descomplica SP Lapa	1	2	15	R. Guaicurus, 1000 - Água Branca - São Paulo - SP, 05033-001	Setembro/2022
Descomplica SP Freguesia do Ó	1	2	15	Av. João Marcelino Branco, 95 - Vila dos Andrades, São Paulo - SP, 02610-000	Outubro/2022

1.1.1.1. O Posto de Trabalho aqui referido corresponde a uma unidade de disponibilização de quaisquer dos serviços relacionados no item 4, em qualquer ponto de atuação da Unidade Descomplica SP, por período determinado, operado por um recurso humano alocado pela CONTRATADA e contando com os recursos materiais nela oferecidos pela CONTRATANTE.

- 1.1.1.1.1.** Postos de Trabalho não correspondem e não se confundem com quantidade de pessoas/recursos humanos.
- 1.1.1.1.2.** Postos de Trabalho são unidades de disponibilização de serviços flexíveis, podendo ou não corresponder a postos fixos, com locais, períodos e recursos pré-determinados.
- 1.1.1.2.** A Unidade de “Posto de Trabalho/dia” corresponde à disponibilização de um Posto de Trabalho conforme acima descrito, pelo período de 9 horas e trinta minutos, ou seja, 47 horas e 30 minutos por semana por posto de trabalho.
- 1.1.1.3.** Os Postos de Trabalho de atendimento ao público serão localizados, habitual e rotineiramente, em pontos diversos da Unidade Descomplica SP, alterando-se sua posição em conformidade à necessidade de prestação de serviços.
- 1.1.1.4.** As Unidades Descomplica SP funcionarão rotineiramente nos dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 07:45 às 17:15, com o seguinte horário de abertura ao público: das 8h às 17h.
- 1.1.1.5.** Esporadicamente, a critério da Direção da Unidade Descomplica SP ou da Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT e mediante prévio aviso com prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis, alguns Postos de Trabalho, inclusive de direção técnica e assistência de direção, poderão ser deslocados para funcionamento em fins de semana e feriados e em outras localidades no território do Município de São Paulo, para a realização de eventos especiais de prestação de serviços e/ou capacitações.
- 1.1.1.5.1.** O deslocamento dos Postos de Trabalho de atendimento para dias não rotineiros implica proporcional redução de Postos de Trabalho no período de funcionamento rotineiro, não acarretando aumento da disponibilidade mensal total de Postos de Trabalho, exceto para os Postos de direção técnica e assistente de direção, dos quais a Unidade precisa estar coberta em todos os dias da semana.
- 1.1.1.5.2.** Esporadicamente e a critério da Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT, os postos de direção técnica e assistência de direção terão a responsabilidade de acompanhar manutenções, entrega de materiais e equipamentos e outras atividades necessárias, fora do horário habitual de funcionamento da Unidade.
- 1.1.1.6.** A disponibilização dos Postos de Trabalho deverá observar o início e término das atividades inerentes ao horário de funcionamento da Unidade. Para tanto, a contratada deverá atentar para o dimensionamento desde seu início (15 minutos antes do horário oficial de abertura ao público) e no encerramento (15 minutos após o fechamento oficial para atendimento ao público), de forma a manter ininterrupta a prestação dos serviços durante todo o horário de funcionamento da Unidade.
- 1.2.** O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço global.
- 1.3.** Os Postos de Trabalho deverão ter sua localização, período de funcionamento e serviços disponibilizados definidos segundo diretrizes da Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT, conforme a dinâmica da demanda e necessidades cotidianas da Unidade.
- 1.4.** Os Postos de Trabalho definidos conforme o subitem **1.3** deverão permanecer continuamente ocupados.
- 1.5.** Para a prestação dos serviços, de forma ininterrupta, deverão ser alocadas pela CONTRATADA equipes de trabalho, sob sua exclusiva ordem e supervisão.

1.5.1. A quantidade de pessoas para cobertura dos postos de atendimento ao público, deverá ser dimensionada pela CONTRATADA para garantir a execução dos serviços objeto da contratação, de forma ininterrupta, sendo assim de sua inteira e exclusiva responsabilidade as coberturas referentes ao horário de almoço, faltas, férias, licenças legais, bem como, quaisquer outras reservas técnicas de pessoal/recurso. Estas reservas técnicas devem ter as mesmas qualificações exigidas aos postos de trabalho de atendimento ao público.

1.5.2. Para a equipe de Gestão (Diretores e Assistentes de Direção), não haverá necessidade de cobertura de horário de almoço, mas havendo ausência por faltas, férias, licenças legais e outras, será de inteira responsabilidade da Contratada, providenciar as coberturas com as mesmas qualificações, que deverão receber a diferença de rendimentos no período de cobertura, considerando a hierarquia dos postos de Diretor(a), Assistente de Direção e Atendentes, respectivamente, conforme especificado no item 4.6 do Termo de Referência.

1.5.2.1. A equipe alocada pela CONTRATADA deverá permitir a contínua disponibilização de ao menos 02 (dois) Postos de Trabalho de atendimento que ofereçam atendimento na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS.

1.5.3. Pelo menos 5% da equipe designada pela empresa para o preenchimento dos Postos de Trabalho deverá ser formada por pessoas com deficiências compatíveis com o perfil, habilidades socioemocionais e com o exercício das atividades descritas no presente Memorial Descritivo.

1.5.3.1. Considera-se como pessoa com deficiência aquela enquadrada dentre os casos de “pessoa portadoras de deficiência”, descritos no inciso I do Parágrafo Primeiro do Artigo 5º do Decreto Federal N.º 5.296, de 2 de dezembro de 2004.

1.6. O horário de jornada de trabalho das equipes da CONTRATADA não se confunde com o horário de funcionamento da Unidade do Descomplica SP, uma vez que as demandas por serviços podem ser antecipadas ou extrapolar o horário de fechamento e a jornada de trabalho da equipe contratada deverá se adequar a estas demandas, especialmente considerando os itens 1.1.1.6 e 3.1.14 deste Termo de Referência.

1.7. O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requerida, em observância às diretrizes da Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT, normas e diretrizes do Programa Descomplica e em consonância com a Carta de Princípios do Descomplica SP e a Política de Atendimento do Município de São Paulo, ANEXO II deste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 MOTIVAÇÃO

Preliminarmente, cumpre informar que o certame encontrou motivação inicial no Projeto Descomplica SP.

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia é a gestora e responsável pelo **Programa Descomplica SP**, que como um novo modelo de atendimento da Prefeitura de São Paulo, oferece atendimento de várias Secretarias/Órgãos Municipais e de outras esferas de Governo em um único espaço, descentralizando os serviços e aproximando a Prefeitura de São Paulo do cidadão. O atendimento

eficaz e organizado, que aproveita a visita do cidadão para oferecer de maneira proativa todos os serviços disponíveis de maneira personalizada, a melhoria contínua, baixos tempos de espera, avaliação do atendimento e controle total de estatísticas de atendimento também são objetivos do Programa.

O Programa Descomplica SP é um projeto constante do Programa de Metas da Prefeitura de São Paulo, DECRETO 58.329 DE 19 DE JULHO DE 2018 que visa alto índice de qualidade e regularidade na prestação dos serviços públicos, em consonância à Política de Atendimento da Prefeitura de São Paulo regulamentada pelo DECRETO Nº 58.426, DE 18 DE SETEMBRO DE 2018.

Ainda com relação à Política de Atendimento da Prefeitura de São Paulo, vale destacar que a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia é também a Secretaria responsável por coordenar e gerir a **Política Municipal de Atendimento**.

Dentre as diretrizes estabelecidas no Decreto 58.426/2018, todas as unidades de atendimento da Prefeitura de São Paulo, devem adequar seus atendimentos, promovendo a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos; deve promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população; devem ter visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de “cidadão único” que se relaciona com “governo único”, contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos; valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal, dentre outras.

O Programa Descomplica SP conta com nove unidades já implantadas.

Assim se faz extremamente necessária uma equipe que coordene a operação da unidade em todas as suas complexidades e garanta que todas as atividades de atendimento sejam realizadas de acordo com os princípios e diretrizes do Programa, como é necessária uma equipe que acolha o cidadão, preste informação sobre todos os serviços municipais, disponíveis ou não na Unidade Descomplica SP, auxilie os cidadãos a realizarem serviços digitais no espaço “Descomplica Digital”, promovendo a inclusão digital e que acompanhe o cidadão desde o início até a finalização do serviço, garantindo satisfação total.

2.2 DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS E DOS PROCESSOS DE NOMEAÇÃO DE AGPP PARA O PROGRAMA DESCOMPLICA SP

Em consonância com os motivos pelos quais propomos a contratação da prestação de serviços Gestão e Direção Técnica, de Assistência à Direção e Atendimento, manter a qualidade com pessoal capacitado é uma das prioridades do Programa, o que tem sido significativamente prejudicado pelo alto prazo de reposição de AGPPs (Assistentes de Gestão de Políticas Públicas) que pedem exoneração ou permuta para outras Secretarias, haja vista, ser o serviço de atendimento, algo que requer perfis específicos, alta disponibilidade e proatividade por parte destes servidores. No caso da contratação da prestação de serviços de recepção e atendimento, o tempo previsto para reposição de postos de trabalho será de duas horas, devendo a contratada manter efetivo treinado para substituições em caso de férias, licenças, ausências e troca por inadequação.

Este tipo de cobertura/reposição, não será possível com a contratação de AGPPs, pois o Município precisaria manter um efetivo maior para conseguir efetuar todas as coberturas necessárias

durante o exercício de um servidor público efetivo.

Num segundo momento, cumpre informar que não tem sido possível a nomeação de AGPPs para o exercício das atividades objeto do presente certame, tendo em vista o histórico que passamos a descrever:

A primeira unidade do Programa Descomplica SP foi a de São Miguel Paulista, inaugurada em março de 2018. Para atuar nessa unidade, foram nomeados 13 (treze) Assistentes de Gestão de Políticas Públicas (AGPP) por meio do processo 6023.2017/0000412-5, autuado em outubro de 2017, com Despacho de Autorização de Nomeação pelo Prefeito do Município em 15 de dezembro de 2017. As nomeações decorrentes desse processo se deram entre 29 de dezembro de 2017 e 05 de julho de 2018, com o início de exercício dos servidores convocados variando entre 23 de janeiro de 2018 e 30 de julho de 2018, tendo sido convocados 54 (cinquenta e quatro) candidatos aprovados no concurso, entre os quais 41 (quarenta e um) candidatos desistiram do processo de investidura no cargo após a nomeação.

A segunda unidade do Programa Descomplica SP foi a de Campo Limpo, inaugurada em março de 2019. Para atuar nessa unidade, foram nomeados 15 (quinze) Assistentes de Gestão de Políticas Públicas (AGPP) por meio do processo 6023.2018/0000513-1, autuado em julho de 2018, com Despacho de Autorização de Nomeação pelo Prefeito do Município em 04 de setembro de 2018. As nomeações decorrentes desse processo se deram entre 13 de setembro de 2018 e 27 de setembro de 2019, também tendo havido um número de convocações superior ao número de nomeações efetivadas, considerando as desistências.

Para as unidades de Butantã e **Santana-Tucuruvi** do Programa Descomplica SP, (esta segunda objeto da presente licitação em decorrência do desinteresse de renovação por parte da empresa S & C Empreendimentos e Prestação de Serviços Ltda) com datas de inauguração previstas para junho e julho de 2019, inicialmente foi autuado o processo 6023.2018/0000897-1, que solicitava a nomeação de 20 (vinte) Assistentes de Gestão de Políticas Públicas (AGPP). O processo foi autuado em outubro de 2018, tendo tramitado internamente às Secretarias Municipais de Inovação e Tecnologia, de Gestão e da Fazenda até chegar à Junta Orçamentária-Financeira (JOF) em 30 de outubro de 2018, tendo sido APROVADO em regime de urgência pela JOF em 23 de novembro de 2018. Dessa forma, o processo seguiu adiante, tendo recebido aprovação por todos os órgãos competentes até ser encaminhado ao Gabinete do Prefeito pela Assessoria Técnica da Casa Civil, em 08 de janeiro de 2019.

Entretanto, o processo permaneceu em custódia até 15 de abril de 2019 no Gabinete do Prefeito, cujo Sr. Chefe de Gabinete encaminhou o processo à Secretaria do Governo Municipal para realização de nova avaliação da despesa pela JOF, em função de transcurso de lapso temporal entre a primeira avaliação da JOF e aquela data. Em 16 de abril de 2019, a Sr.^a Chefe de Gabinete da Secretaria do Governo Municipal encaminhou o processo à Secretaria Municipal da Fazenda, para análise e manifestação, e em 22 de abril de 2019 o Sr. Chefe de Gabinete da Secretaria Municipal da Fazenda retornou, então, o processo à JOF para análise e providências.

Em 24 de maio de 2019, o Sr. Subsecretário de Planejamento e Orçamento Municipal assinou informação no mesmo processo, na qual destacava que a JOF, em reunião de 26 de abril de 2019, havia reapreciado o pedido e REVOGADO a aprovação da nomeação, argumentando que, segundo a unidade de origem, em virtude da previsão de inauguração das unidades do Programa Descomplica para junho de 2019, os atendentes das unidades deveriam estar disponíveis para participar de programa de capacitação até 21 de abril, no máximo, e que o orçamento previsto para nomeação de AGPP para

aquelas unidades havia sido remanejado para a contratação de postos de trabalho terceirizados; citava, ainda, que o tempo previsto para reposição de postos de trabalho seria de duas horas, devendo a empresa contratada manter efetivo treinado para substituições em férias, licenças, ausências e trocas, o que não seria possível com a contratação de servidores municipais efetivos para o atendimento ao Programa. Com isso, o processo foi retornado até a unidade de origem, sem efetivação de nomeações.

2.3 DAS CONTRATAÇÕES DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE ATENDIMENTO E APOIO ADMINISTRATIVO PARA O PROGRAMA DESCOMPLICA SP

Diante de todo o histórico apresentado, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia passou a fazer as contratações de empresas especializadas na prestação de serviços continuados de atendimento e apoio administrativo para o Programa Descomplica SP, como podemos demonstrar a seguir:

O primeiro pregão eletrônico para contratação das empresas foi realizado em 05 de abril de 2019, com dois itens (cada um correspondente a uma das duas unidades do Programa Descomplica SP). Para a **unidade Butantã**, a licitante vencedora do certame foi a empresa Esperança Serviços EIRELI EPP, com o valor ofertado de R\$ 536.439,60. Para a unidade **Santana-Tucuruvi**, a licitante vencedora foi a empresa Excelence National Services Serviços Gerais Eireli ME, com o valor ofertado de R\$ 532.233,00. Após a análise dos recursos e contrarrazões e o devido processo administrativo, o procedimento licitatório foi homologado em 08 de maio de 2019 pela Sr.^a Chefe de Gabinete Substituta, **tendo ambos os contratos (nº 37/SMIT/2019 e nº 38/SMIT/2019) sido assinados em 14 de maio de 2019.**

Posteriormente, a empresa Excelence National Services Serv Gerais EIRELI ME descumpriu os termos contratuais, e após ter sido comunicada pela unidade gestora do contrato e instada a apresentar defesa prévia em procedimento de aplicação de penalidade, o contrato nº 37/SMIT/2019 foi rescindido em 22 de julho de 2019. Em sequência, outra empresa participante do certame licitatório – **S & C Empreendimentos e Prestação de Serviços Ltda** – **foi contratada para a prestação dos serviços em questão, pelo mesmo valor de R\$ 532.233,00, tendo celebrado o contrato nº 57/SMIT/2019 em 30 de julho de 2019.**

Posteriormente, em vista da implantação das unidades do Programa Descomplica SP **Capela do Socorro, São Mateus, Penha e Jabaquara**, novo processo administrativo (6023.2019/0002813-3) foi autuado em agosto de 2019 pela unidade técnica requisitante, que solicitava a contratação de empresa para a prestação de serviços da mesma natureza para as unidades que viriam a ser inauguradas no segundo semestre de 2019 e no início de 2020, tendo incluído também as unidades de **São Miguel Paulista e Campo Limpo** (ambas em operação) no âmbito da contratação em tela. Como justificativa para a contratação de serviços terceirizados, no Formulário de Requisição de Serviços, a unidade técnica listou o histórico do pedido de nomeação de AGPP 6023.2018/0000897-1, bem como os mesmos argumentos já mobilizados para a primeira contratação (6023.2019/0000755-1). **O processo de contratação culminou na celebração do Termo de Contrato nº 121/SMIT/2019, junto à empresa Barsotti Serviços de Portaria EIRELI EPP, pelo valor de R\$ 3.440.173,19.**

Por fim, assim também ocorreu com a unidade implantada do Descomplica SP Vila Maria/Vila Guilherme, inaugurada em dezembro de 2021.

2.4 DAS FUNÇÕES EXERCIDAS PELOS PRESTADORES DE SERVIÇO NO PROGRAMA DESCOMPLICA SP

A Lei nº 13.478, de 16 de janeiro de 2004, estabelece em seu Anexo V as atribuições gerais, básicas e específicas da carreira de Assistente de Gestão de Políticas Públicas (AGPP), que ali é definida como a de profissionais que realizam atividades de suporte ao planejamento e gestão das políticas públicas da Prefeitura do Município de São Paulo, e cuja abrangência é definida como todas as áreas que desenvolvem atividades de planejamento, gestão e execução das políticas públicas da Prefeitura do Município de São Paulo.

- No Segmento de Atividades de Gestão Administrativa, as atribuições listadas são:

“- Executar as atividades de processos e procedimentos administrativos em todas as áreas da Prefeitura do Município de São Paulo;

- *Desenvolver atividades relativas aos processos de documentação e arquivamento em geral, de acordo com as normas internas estabelecidas;*
- *Dar suporte administrativo para as atividades de planejamento, desenvolvimento urbano, suprimentos, abastecimento, finanças, recursos humanos, regulação e legislação, segurança urbana e fiscalização;*
- *Desenvolver as atividades relativas à divulgação, publicação e comunicação interna e externa.*
- Já no Segmento de Atividades de Gestão e Direção Técnica, Assistência à Direção e Atendimento, as atribuições estão descritas detalhadamente no presente Termo de Referência, mas aqui sintetizamos com a transcrição dos itens **4.1. e 4.2. e 4.4.:**

“4.1. A prestação dos serviços de gestão e direção da Unidade de Atendimento que compreendem o desenvolvimento das atividades gerenciais e as atividades de atendimento ao público e de apoio administrativo, que compreendem o desenvolvimento das atividades de orientação, informação, pesquisa, atendimento e apoio na Unidade do Descomplica SP, têm como objetivo dar condições para que a população usuária:

- *Seja acolhida e compreendida em suas necessidades específicas e situações singulares e orientada a respeito delas, mesmo que se refiram a serviços não oferecidos naquela Unidade do Descomplica SP;*
- *Receba informações claras e precisas sobre os serviços oferecidos na Unidade;*
- *Seja orientada sobre requisitos para realização dos serviços na Unidade;*
- *Seja orientada acerca da oferta eletrônica ou presencial de serviços por outros órgãos ou entidades municipais ou outras esferas de governo ou mesmo organizações da sociedade civil, com encaminhamento, agendamento ou execução parcial à distância, se possível;*
- *Seja estimulada a realizar os serviços por meio eletrônico;*
- *Receba apoio para a pesquisa e realização de serviços eletrônicos;*
- *Seja informada da oportunidade de realização de outros serviços complementares ou não ao demandado, adequados à necessidade do cidadão atendido;*

- *Seja encaminhada, acolhida e orientada na espera para a execução dos serviços presenciais na Unidade.*
- *Seja atendida para a execução presencial de serviços públicos municipais ou de outras esferas de governo ou da sociedade civil.*

4.2. *As atividades que compõem a prestação dos serviços de atendimento compreendem as funções de acolhimento inicial, recepção, assistência à pesquisa e realização de serviços eletrônicos, realização de serviços públicos de órgãos municipais ou de outras esferas de governo oferecidos na modalidade presencial, gestão e acolhimento dos pontos de espera, entrega de documentos e apoio geral à gestão e operação da Unidade Descomplica, incluindo o exercício de outras funções de atendimento ao público e apoio administrativo, a critério da Direção da Unidade Descomplica SP.*

4.3. *As atividades que compõem a prestação dos serviços de gestão, composta por Diretor Técnico e Assistentes da Direção, compreendem gerenciar, coordenar atendimento, garantir qualidade e aplicabilidade de princípios e diretrizes e apoio geral à gestão e operação da Unidade Descomplica SP.*

2.5 DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos concluir que existe a motivação para o ato, tendo em vista a necessidade de continuidade da prestação do serviço e manutenção da aplicação da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, respeitando os princípios e diretrizes do DECRETO Nº 58.426, DE 18 DE SETEMBRO DE 2018;

Não menos importante, é reiterar que além da dificuldade no chamamento de AGPPs para o exercício das atividades de atendimento, a contratação dos serviços de Gestão e Direção Técnica, Assistência à Gestão e Atendimento, permitirá maior eficiência, especialmente considerando a amplitude das atividades descritas no Termo de Referência e reiteradas no item 1.4 da presente.

Por fim, as características do contrato, permitem substituição de postos de maneira quase imediata, garantindo a prestação de serviços ininterruptamente durante todo o período de atendimentos da Unidade Descomplica SP.

3. DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

3.1. Comprovação, na fase de licitação, da aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto deste termo de referência, apresentando atestados de capacidade técnica validados por contratantes anteriores que demonstrem a prestação de serviço de atendimento ao público.

3.2 Para que a prestação de serviços atinja a eficácia e a qualidade exigida a CONTRATADA deverá:

3.2.1. Cumprir fielmente todos os requisitos deste Termo de Referência;

3.2.2. Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente entrega do objeto contratual, de acordo com o estabelecido no instrumento convocatório, na proposta de preços e na legislação em vigor;

3.2.3. Manter o preposto que a representará durante a vigência do Contrato, o qual foi aceito pela

Contratante.

- 3.2.4.** Comunicar à Administração, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data de início, os motivos que eventualmente impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 3.2.5.** Declaração emitida pela licitante, contendo a qualificação e experiência da equipe técnica e do ferramental disponível e compatível com os serviços a executar;
- 3.2.6.** Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução dos serviços;
- 3.2.7.** Responsabilizar-se pelo desempenho técnico dos recursos humanos alocados nos Postos de Trabalho;
- 3.2.8.** Responsabilizar-se pelo comportamento adequado dos recursos humanos alocados nos Postos de Trabalho e, em especial, não permitindo aos seus funcionários:
- Valer-se da atividade desempenhada de modo a se beneficiar ou beneficiar determinado cidadão (parente ou conhecido) em prejuízo de outro, ou em benefício próprio, desobedecendo às regras estabelecidas;
 - Dar atendimento preferencial, com privilégio, ao cidadão, que não os previstos na legislação;
 - Utilizar para benefício próprio ou de outrem dado e/ou informação obtida durante a execução do trabalho;
 - Qualquer tratamento ou atitude considerada desrespeitosa, preconceituosa, grosseira ou homofóbica;
 - Constituir-se Procurador de outro e ele próprio, emitir documento ou executar serviço, valendo-se de sua atividade;
 - Vender ou promover a venda de senhas;
 - Receber valores, objetos, mesmo que a título de agradecimento, com a finalidade de facilitação no atendimento;
 - Praticar ou induzir outro a praticar ato violento;
 - Praticar roubo ou furto nas dependências da Unidade do Descomplica SP, comprovadamente, ou induzir outro à prática;
 - Criar dificuldades inexistentes ou negar atendimento ao cidadão, para obter vantagens monetárias ou de qualquer outra natureza.
 - Ausentar-se do posto de trabalho sem comunicação prévia do Diretor Técnico e/ou Assistente de Direção da contratada.
 - Fazer uso de bebidas alcoólicas, drogas ilícitas ou outras que alterem o comportamento e prejudiquem o desempenho profissional durante a jornada de trabalho;
 - Agir em dissonância à Carta de Princípios do Descomplica SP e a Política de Atendimento do Município de São Paulo ANEXO II do Edital.

- 3.2.9.** Designar por escrito, no ato do recebimento da Ordem de Início de Serviços, o Diretor Técnico como Preposto, sendo um responsável para cada unidade, para supervisionar os recursos alocados, durante todo o horário de prestação dos serviços, que responderá pela CONTRATADA, com poderes para solucionar as ocorrências ordinárias e extraordinárias no tocante ao cumprimento das obrigações estabelecidas, para assegurar a operação ininterrupta e contínua dos Postos de Trabalho, para ficar à disposição da **Unidade do Descomplica SP**, durante toda vigência contratual;
- 3.2.10.** Promover a colaboração entre os membros da equipe da CONTRATADA entre si e com os demais funcionários da Unidade Descomplica SP, bem como contribuir para que o ambiente de trabalho seja agradável, estimulante e criativo;
- 3.2.11.** Instruir os recursos alocados na prestação dos serviços, quanto à prevenção de acidentes, primeiros socorros e incêndio nas áreas na Unidade do Descomplica SP, bem como quanto às necessidades de cumprimento das Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho e de quaisquer normas de saúde vigentes ou que por ventura entre em vigor em decorrência de situação de emergência em saúde, arcando com todos os custos de capacitação, instrução e fornecimento de equipamentos de proteção que venham a ser necessários para a prestação de serviço;
- 3.2.12.** Assumir, por meio de seu Preposto, todas as responsabilidades e prestar socorro aos recursos humanos alocados na prestação dos serviços, objeto da contratação, acidentada ou com mal súbito, arcando, inclusive, com todos os custos decorrentes dessas ocorrências.
- 3.2.13.** Selecionar rigorosamente os recursos que deverão compor os Postos de Trabalho, observando o cumprimento da legislação trabalhista, normas coletivas de direito do trabalho e o atendimento dos requisitos de perfil e qualificação exigidos para os postos de Diretor(a), Assistente de Direção e Atendentes, inclusive estabelecendo hierarquia entre estes postos, que garantirá o cumprimento de todas as exigências previstas neste edital, imprimindo autoridade para as devidas cobranças e acompanhamentos das três instâncias, que consequentemente garantirão alta qualidade no atendimento e na gestão do atendimento das unidades Descomplica SP.
- 3.2.13.1.** Deverão ser apresentados à CONTRATANTE, no prazo de até 10 dias corridos contados da data de emissão da Ordem de Início do contrato e, durante a vigência do contrato, nas eventuais subseqüentes contratações de pessoal para composição da equipe:
- 3.2.13.1.1.** Os currículos das pessoas selecionadas, inclusive para reserva técnica, para confirmação do atendimento da qualificação exigida nos itens **4.5 e 4.6**, podendo a CONTRATANTE realizar entrevista para tal;
- 3.2.13.1.2.** Os relatórios técnicos, assinados por profissional habilitado, atestando habilidades socioemocionais, em conformidade ao exigido nos itens **4.4 e 4.5** do presente.
- 3.2.13.1.3.** As declarações, devidamente assinadas pelos funcionários, relativas à ciência do objeto do presente, da descrição de funções e serviços, bem como da Carta de Princípios do Descomplica, em conformidade ao requerido nos itens **4.4 e 4.6**.

- 3.2.13.1.4.** A relação das pessoas com deficiência que atendem ao exigido no subitem **4.4.1.**
- 3.2.13.2.** Deverão ser apresentadas à CONTRATANTE, no prazo de até **15** dias corridos contados da data de emissão da Ordem de Início do contrato, cópias das Fichas de Registro de Empregados das pessoas selecionadas, inclusive de reserva técnica, para comprovação do cumprimento da legislação trabalhista.
- 3.2.14.** Capacitar 10% (dez por cento) do total de recursos humanos alocados na prestação dos serviços, para o desenvolvimento das atividades de atendimento de pessoas com deficiência (paraplegia, auditiva, visual, intelectual, múltipla etc.);
- 3.2.14.1.** Essa capacitação não poderá interferir na ocupação plena e ininterrupta dos Postos de Trabalho.
- 3.2.15.** Observar e efetuar as adequações que se fizerem necessárias, decorrentes da alteração da demanda nos horários que se configurem como “picos” sazonais ou específicos, visando o ajuste e a adequação da capacidade da execução contratual na Unidade do Descomplica SP, redistribuindo a equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente memorial descritivo, em horários que se configurem como “picos de demanda” para o devido ajuste;
- 3.2.16.** Garantir que os recursos alocados na prestação dos serviços, objeto do presente memorial descritivo, apresentem-se ao serviço, devidamente uniformizados com os uniformes fornecidos pela CONTRATANTE e portando identificação visível, obedecendo às exigências legais e aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 3.2.16.1.** O Diretor técnico e os Assistentes de Direção da Unidade do Descomplica SP deverão comunicar a Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT, quando os uniformes estiverem inadequados para uso. Entendem-se como inadequado para uso, os uniformes que apresentem manchas, estejam desbotados, rasgados ou com tamanho incompatível com o usuário;
- 3.2.16.2.** Garantir que os uniformes e os crachás sejam cuidados com zelo pelo recurso alocado, considerando que a perda dos itens ou o descuido por parte dos recursos alocados, poderá ensejar em responsabilidade da CONTRATADA no ressarcimento do custo referente às peças disponibilizadas em razão do mau uso;
- 3.2.16.3.** A CONTRATADA não poderá valer-se dos serviços prestados por membro de sua equipe que não estiver devidamente uniformizado e portando identificação visível, sob pena de não ser considerada a ocupação do Posto de Trabalho;
- 3.2.17.** A Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT por meio da Supervisão de Operação acompanhará a prestação de serviço, efetuando anotações na Relação de Ocorrências do Acordo de Nível de Serviço (ANS) – ANEXO III deste Termo de Referência, que será apresentada a CONTRATADA mensalmente e que deverá ser datada e assinada pelo Preposto da CONTRATADA.
- 3.2.17.1.** A Supervisão de Operação poderá utilizar todos os recursos físicos e tecnológicos para averiguação das ocorrências do Acordo de Nível de Serviço (ANS).

- 3.2.17.2.** Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos correspondentes às ocorrências anotadas, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões.
- 3.2.18.** Providenciar a cobertura do(s) Posto(s) de Trabalho(s), nos casos de ausência de prestadores contratados, no prazo de até **1 (uma) hora**, contados da comunicação por escrito e informando a Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT por meio da Supervisão de Operação. Essa cobertura também deverá ocorrer para as pessoas alocadas pela contratada avaliadas como inadequados pela **Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT**, no prazo de até **2 (duas) horas**, mediante solicitação por escrito.
- 3.2.18.1.** O(s) recurso(s) da CONTRATADA, substituto(s) do(s) Posto(s) de Trabalho, deverá (ão) apresentar qualificação idêntica ou superior ao(s) substituído(s) e apresentar (em)-se devidamente treinado(s), uniformizado(s) e portando crachá(s) de identificação. Para tanto deverá ser mantido contingente de reserva técnica, já treinado para execução dos serviços, observando inclusive a hierarquia entre os postos de Diretor(a), Assistente de Direção e Atendente, respectivamente.
- 3.2.18.2.** O Posto de Trabalho vago só poderá ser considerado coberto se o recurso alocado para substituição apresentar as qualificações e exigências, conforme definidas no parágrafo anterior;
- 3.2.19.** Promover a conduta responsável e atenta dos membros de sua equipe, para a observação da situação geral da Unidade Descomplica e para tomar iniciativas na ocupação de Postos de Trabalho em conformidade à dinâmica das necessidades, bem como no comportamento responsável no aguardo de substituição para a permanência ininterrupta dos Postos de Trabalho necessários.
- 3.2.19.1.** O(A) diretor(a) e preposto(a) deverá atuar de maneira a formar e instruir os membros da equipe para que assumam essa conduta responsável, estimulando sua autonomia e prestando apoio na antecipação de problemas ou correção de falhas.
- 3.2.20.** Retirar, ao término do horário previsto no subitem 1.1.1.4, todos os seus recursos humanos, exceto nos casos em que houver demandas extraordinárias, nas quais os recursos deverão estar dispostos para atendimento até o último cidadão e nos casos de manutenção, entrega de materiais, equipamentos ou serviços de terceiros que devam ser executados fora do horário de atendimento;
- 3.2.21.** Permitir, respeitadas jornadas e escalas de trabalho, a participação de sua equipe em Capacitações Pós-Início oportunamente oferecidas pela CONTRATADA;
- 3.2.22.** Fornecer à CONTRATANTE, nomes, telefones e endereço eletrônico dos representantes/prepostos da CONTRATADA, mantendo-os atualizados;
- 3.2.23.** Comunicar a CONTRATANTE toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que o precedeu;
- 3.2.24.** Observar as disposições da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, permitindo a transparência e acessibilidade para o munícipe quanto ao tratamento de seus dados pessoais

e a prestação de contas por meio da extração de relatórios de auditoria quanto à gestão do tratamento dos dados pessoais realizado pela CONTRATANTE;

- 3.2.25. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em repartições públicas;
- 3.2.26. Substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE;
- 3.2.27. Coordenar, comandar e fiscalizar o bom andamento dos serviços, cuidar da disciplina e controlar a assiduidade e pontualidade dos empregados, mantendo-se sempre em contato com o gestor do contrato indicado pela CONTRATANTE, o qual terá acesso ao controle de frequência diária sempre que julgar necessário.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. A prestação dos serviços de gestão e direção da Unidade de Atendimento que compreendem o desenvolvimento das atividades gerenciais e as atividades de atendimento ao público e de apoio administrativo, que compreendem o desenvolvimento das atividades de orientação, informação, pesquisa, atendimento e apoio na **Unidade do Descomplica SP**, têm como objetivo dar condições para que a população usuária:
- Seja acolhida e compreendida em suas necessidades específicas e situações singulares e orientada a respeito delas, mesmo que se refiram a serviços não oferecidos naquela Unidade do Descomplica SP;
 - Receba informações claras e precisas sobre os serviços oferecidos na Unidade;
 - Seja orientada sobre requisitos para realização dos serviços na Unidade;
 - Seja orientada acerca da oferta eletrônica ou presencial de serviços por outros órgãos ou entidades municipais ou outras esferas de governo ou mesmo organizações da sociedade civil, com encaminhamento, agendamento ou execução parcial à distância, se possível;
 - Seja estimulada a realizar os serviços por meio eletrônico;
 - Receba apoio para a pesquisa e realização de serviços eletrônicos;
 - Seja informada da oportunidade de realização de outros serviços complementares ou não ao demandado, adequados à necessidade do cidadão atendido;
 - Seja encaminhada, acolhida e orientada na espera para a execução dos serviços presenciais na Unidade.
 - Seja atendida para a execução presencial de serviços públicos municipais ou de outras esferas de governo ou da sociedade civil.
- 4.2. As atividades que compõem a prestação dos serviços de atendimento compreendem as funções de acolhimento inicial, recepção, assistência à pesquisa e realização de serviços eletrônicos, realização de serviços públicos de órgãos municipais ou de outras esferas de governo oferecidos na modalidade presencial, gestão e acolhimento dos pontos de espera, entrega de documentos e apoio geral à gestão e operação da Unidade Descomplica, incluindo o exercício de outras funções de atendimento ao público e apoio administrativo, a critério da Direção da

Unidade Descomplica SP.

4.3. As atividades a serem desenvolvidas pelos **Postos de Trabalho de Atendimento** alocados pela CONTRATADA envolvem, entre outras:

- 4.3.1** Acolher, dar orientação preliminar e encaminhar o cidadão para recepção e atendimento;
- 4.3.2** Informar e orientar todo cidadão usuário sobre os serviços prestados pela **Unidade do Descomplica SP**;
- 4.3.3** Organizar filas;
- 4.3.4** Fazer triagem preliminar e exame prévio de documentos, antes da recepção;
- 4.3.5** Orientar o usuário quanto à previsão do tempo de espera;
- 4.3.6** Observar a condição do cidadão dando atendimento preferencial, tais como: idosos, gestantes, pessoas com deficiência que apresentem dificuldades de locomoção, conforme previsão legal;
- 4.3.7** Recepcionar e triar os cidadãos por setor, para verificação de pré-requisito e documentação apresentada pelo cidadão, condição de conservação e validade dos documentos apresentados, observando a legibilidade, rasuras, manchas, partes faltantes;
- 4.3.8** Emitir e distribuir senhas para o atendimento, tanto eletrônicas como manuais;
- 4.3.9** Organizar a emissão de senhas manuais em situação que exija;
- 4.3.10** Cadastrar senhas e acionar as chamadas eletrônicas (ou manualmente);
- 4.3.11** Realizar controle de cidadãos agendados, bem como realizar agendamentos quando necessário for, de acordo com a orientação da Unidade do Descomplica SP;
- 4.3.12** Preencher os dados cadastrais do cidadão, manualmente ou por meio eletrônico, necessários à emissão do documento e/ou serviço, ou apenas para manutenção de cadastro, bem como solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados;
- 4.3.13** Orientar e auxiliar o cidadão no preenchimento de formulários em papel ou eletrônicos, quando for o caso;
- 4.3.14** Orientar e encaminhar o cidadão para o uso de equipamentos destinados à execução de serviços eletrônicos (totens ou computadores), bem como para a oportunidade de fazê-lo com o uso de seu aparelho de telefonia móvel.
- 4.3.15** Informar o usuário sobre o acesso à conexão sem fio Internet oferecida no Descomplica SP, monitorando-o e orientando-o sobre a sua utilização;
- 4.3.16** Prestar apoio e esclarecimentos ao cidadão na pesquisa eletrônica acerca de

informações e serviços oferecidos na Internet, bem como quanto à forma de execução desses serviços, sejam municipais, de outras esferas de governo ou de organizações da sociedade civil;

- 4.3.16.1.** Apoiar a execução de serviços na Internet, na medida da necessidade de cada cidadão e considerando suas habilidades com equipamentos de informática, estimulando sua autonomia;
- 4.3.16.2.** Atender cidadãos para a realização de serviços públicos oferecidos na modalidade presencial, sejam municipais, sejam de outras esferas de governo, mediante credenciamento para tanto pelo órgão responsável.
- 4.3.16.3.** Apoiar a descoberta, encaminhamento e agendamento de serviços com atendimento presencial que não sejam oferecidos naquela Unidade Descomplica SP, sejam municipais ou de outras esferas de governo ou mesmo de organizações da sociedade civil;
- 4.3.17** Estimular o uso de serviços eletrônicos, público ou não, e o ambiente digital em geral, para atendimento às necessidades do cidadão, promovendo a inserção digital do cidadão;
- 4.3.18** Oferecer serviços adicionais ao cidadão, além dos inicialmente demandados, tanto os disponíveis na unidade, quanto os disponíveis na internet, de maneira proativa, considerando o perfil e necessidades do cidadão reveladas no ato do atendimento, procurando que ele obtenha o maior proveito possível da visita a uma Unidade Descomplica SP;
- 4.3.19** Emitir documento para pagamento de taxas no posto bancário, quando for o caso, orientando o cidadão quanto às próximas etapas e localização dos atendimentos
- 4.3.20** Apoiar o cidadão em todas as áreas de atendimento da unidade identificando suas necessidades de encaminhamento, orientando-o corretamente;
- 4.3.21** Orientar os cidadãos nas áreas de espera, organizando estas esperas por setor ou da forma definida pelo responsável da Unidade do Descomplica SP;
- 4.3.22** Orientar os usuários nas situações de contingência, quanto à previsão de tempo de espera e/ou marcação de retorno e entrega de senhas para o retorno;
- 4.3.23** Orientar os cidadãos em eventuais situações de contingências que exijam a evacuação da Unidade do Descomplica SP e/ou deslocamentos da população para outras dependências da Unidade ou outros Equipamentos Públicos Municipais, considerando o Plano de Ação de Emergência definido pela Unidade do Descomplica SP;
- 4.3.24** Identificar as emergências médica, acionando a entidade competente para a prestação do devido socorro;
- 4.3.25** Recolher documentos das mesas organizando-os por sequência numérica e de senhas, encaminhando-os para a próxima etapa do processo de produção do documento;

- 4.3.26 Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos, após a realização dos atendimentos, visando à preparação de relatórios, ofícios, transporte de documentos e outros, quando for o caso;
- 4.3.27 Realizar a entrega do documento emitido, ao cidadão;
- 4.3.28. Auxiliar na execução das demais atividades de apoio operacional, acessórias e complementares, inclusive as que são desenvolvidas com a operação de equipamentos de informática e acessos à internet e as de administração e gestão da Unidade, que garantam qualidade no atendimento ao cidadão na Unidade do Descomplica SP;
- 4.3.29. Auxiliar na sistematização de dados estatísticos;
- 4.3.30. Auxiliar nas respostas às manifestações realizadas pelos cidadãos;
- 4.3.31. Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários;
- 4.3.32. Auxiliar em protótipos e pilotos de projetos de inovação, realizados periodicamente nas Unidade do Descomplica SP e/ou outras pesquisas que se fizerem necessárias;
- 4.3.33. Auxiliar na organização de eventos internos e externos;
- 4.3.34. Zelar pelos equipamentos e objetos colocados à disposição, em especial, aqueles que utilizarem no desempenho de suas funções;
- 4.3.35. Relatar todas as ocorrências e fatos apurados ao seu preposto, que deverá repassá-los ao Diretor/ Gestor da Unidade do Descomplica SP;
- 4.3.36. Encaminhar, por meio do seu preposto, ao Diretor da Unidade do Descomplica SP, os casos de maior complexidade ou inusitados, para a agilização da solução.
- 4.4. As atividades que compõem a prestação dos serviços de **Gestão, composta por Diretor Técnico e Assistentes da Direção**, compreendem gerenciar, coordenar atendimento, garantir qualidade e aplicabilidade de princípios e diretrizes e apoio geral à gestão e operação da Unidade Descomplica SP, considerando que o posto de Diretor Técnico também será o preposto e responderá em última instância pela prestação de serviço, enquanto o Posto de Assistente da Direção, apoiará o Diretor Técnico nas atividades que este primeiro considerar pertinente, cabendo à CONTRATADA a organização das atividades e a garantia da hierarquia entre estes postos.
- 4.5 As atividades a serem desenvolvidas pelos Postos de Trabalho de Direção Técnica e Assistente da Direção, alocados pela CONTRATADA envolvem, entre outras:
- 4.5.1 Gestão, planejamento e administração das atividades de operação e manutenção da Unidade de Atendimento, visando manter a qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão;
- 4.5.2 Elaboração do planejamento de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Programa Descomplica SP, bem como acompanhar a execução do mesmo, considerando os objetivos a

serem alcançados;

- 4.5.3 Aferição periódica do nível de satisfação do cidadão, desenvolvimento de propostas de procedimentos que aperfeiçoem as atividades da Unidade de Atendimento analisando os indicadores obtidos através de instrumentos definidos pela Diretoria de Atendimento Presencial, DAP – SMIT;
- 4.5.4 Identificação, análise e proposição de novas parcerias à Diretoria de Atendimento Presencial / SMIT, objetivando implantar inovações para a contínua melhoria da qualidade na prestação de serviços / atendimento ao cidadão na Unidade de Atendimento;
- 4.5.5 Interface com os supervisores das empresas/ órgãos prestadores de serviços, integrantes do programa, visando à melhoria e ampliação dos serviços disponibilizados;
- 4.5.6 Fornecimento e acompanhamento de todas as informações pré- estabelecidas e também, as que se fizerem necessárias para a tomada de decisões da Diretoria de Atendimento Presencial / SMIT, tais como: estatísticas diárias de atendimento, folha de frequência, mapeamento de situações de contingências, ocorrências inusitadas, relatório de postos de trabalho, relatórios dos Sistema de Agendamento, Sistema de Gestão de Atendimento, Avaliação do Cidadão, e qualquer outro indicador ou dado requisitado pela CONTRATANTE;
- 4.5.7 Gestão de contingência, propondo ações imediatas, sempre de acordo com as diretrizes do Programa e orientações da Diretoria de Atendimento Presencial - SMIT;
- 4.5.8 Reportar a Supervisão de Operação - SMIT toda e qualquer contingência, fato novo ou situação inusitada identificada.
- 4.5.9 Realização de apuração, acompanhamento e análise de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- 4.5.10 Implementação das diretrizes estabelecidas para a melhoria da performance de prestação de serviços dos postos de trabalho e qualidade de atendimento;
- 4.5.11 Acompanhamento direto da operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções;
- 4.5.12 Promoção de atividades visando a melhoria da prestação de serviços com os Representantes da Diretoria de Atendimento Presencial - SMIT e as Secretarias parceiras participantes da Unidade de Atendimento;
- 4.5.13 Coordenação e acompanhamento de todas as atividades relacionadas à manutenção de infraestrutura realizadas pela Subprefeitura e necessárias para o bom funcionamento da Unidade de Atendimento, incluindo manutenção preventiva, corretiva e evolutiva; bem como manter relatórios e planilhas de controle dessas atividades, reportando a Diretoria de Atendimento Presencial - SMIT sempre que houver problemas relacionados a este item;
- 4.5.14 Assistir e subsidiar os gestores e fiscais com informações sobre os serviços prestados;
- 4.5.15 Disponibilizar os relatórios e informações à Diretoria de Atendimento Presencial - SMIT, de acordo com as definições e periodicidades estabelecidas pela mesma;

- 4.5.16 Promoção e coordenação da realização de eventos internos e externos, de acordo com as diretrizes fornecidas pela Diretoria de Atendimento Presencial;
- 4.5.17 Realização de controle de Campanhas de Responsabilidade Social internas;
- 4.5.18 Participar dos fóruns promovidos pela Diretoria de Atendimento Presencial - SMIT;
- 4.5.19 Realizar fórum de supervisores, na periodicidade definida pela Diretoria de Atendimento Presencial - SMIT;
- 4.5.20 Participar de todas as reuniões, encontros, treinamentos etc. quando convocados pela Diretoria de Atendimento Presencial;
- 4.5.21 Atuação na administração de conflitos com o cidadão que não tenha conseguido resolver esclarecer seus problemas ou dificuldade na execução ou realização de serviços ou mesmo acerca do funcionamento da Unidade de Atendimento;
- 4.5.22 Responder todas as demandas da Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT dentro do prazo estabelecido.
- 4.5.23 Reportar a Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT toda e qualquer irregularidade, contingência ou situação inusitada identificada;
- 4.5.24 Reportar indisponibilidade, lentidões e falhas de sistema, e as contingências para a equipe responsável, bem como elaborar relatórios dessas contingências;
- 4.5.25 Acompanhamento do processo de seleção de ocupantes de postos de trabalho da CONTRATADA;
- 4.5.26 Avaliação através de mecanismos diversificados, estabelecidos pela Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT, junto aos usuários da Unidade de Atendimento, o nível de satisfação do atendimento prestado, com o propósito de aferir a qualidade, tempo de espera; inclusive com aplicação da Pesquisa da Satisfação;
- 4.5.27 Coleta diária das fichas de manifestação das caixas de sugestões, análise e resposta em sistema específico (SIGRC) no prazo definido, assim como respostas as manifestações recebidas por outros canais, interfaceando outras áreas envolvidas, manter atualizado os registros no SIGRC. Responder também ao cidadão presencialmente. E fornecer subsídios para as respostas das manifestações vinda através da SMIT ou Ouvidoria e atuar para a resolução das questões abordadas;
- 4.5.28 Garantir o cumprimento dos princípios e diretrizes do Programa Descomplica SP;
- 4.5.29 Acompanhamento e organização das atividades desenvolvidas pelo Descomplica Digital, relacionadas ao atendimento, a inserção digital, a assistência ao autoatendimento pelo cidadão e à administração dos recursos disponíveis, mantendo a organização dos dados para efeito de elaboração de relatórios estatísticos; e, ainda, colaboração na formação e capacitação dos ocupantes dos postos de trabalho designados para o atendimento no Descomplica Digital, especialmente na familiarização com os serviços públicos disponíveis na internet;
- 4.5.30 Coleta e tabulação de dados, elaboração de gráficos e quadros estatísticos dos atendimentos

diários e mensais, performance da prestação de serviços dos postos de trabalho e outros indicadores definidos pela Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT;

- 4.5.31 Controle e acompanhamento de contratos firmados pela SMIT, subsidiando os fiscais dos contratos com dados necessários para aferição e atestes dos serviços prestados;
- 4.5.32 Manter disponíveis e acessíveis todos os documentos/evidências do cumprimento das obrigações contratuais e legais para fins de fiscalização da Diretoria de Atendimento Presencial e outras autoridades competentes;
- 4.5.33 Acompanhamento dos servidores públicos alocados na Unidade de Atendimento, tais como uso e distribuição de uniformes e crachás, qualidade do atendimento prestado e respeito aos princípios e diretrizes do programa;
- 4.5.34 Cadastramento e manutenção de todos os usuários dos sistemas internos da SMIT, mantendo-os atualizados;
- 4.5.35 Coordenação e acompanhamento do desenvolvimento das atividades de administração de recursos humanos, de vigilância patrimonial, manutenções internas limpeza, telefonia, transportes, almoxarifado, informática e teleprocessamento, para o perfeito funcionamento da Unidade de Atendimento;
- 4.5.36 Controle de materiais (estoque), acompanhamento do consumo de materiais de consumo, e solicitação de aquisição, quando for o caso; e controles de estoques;
- 4.5.37 Controle e conservação do patrimônio da SMIT, inclusive mantendo atualização de quantitativos e movimentações através de sistema específico (SBPM);
- 4.5.38 Coordenação e acompanhamento do serviço de malote;
- 4.5.39 Coordenação, supervisão e acompanhamento da equipe de ocupantes de postos de trabalho de Atendimento da CONTRATADA, monitorando permanentemente o atendimento prestado por sua equipe, exigindo e tendo autoridade para tomar as ações necessárias para manter o padrão de qualidade estabelecido pelo Programa Descomplica SP.
- 4.5.40 Acompanhamento e atualização de todas as manutenções corretivas e preventivas executadas na Unidade, dentro ou fora do horário de funcionamento, bem como laudos e licenças necessárias para o pleno funcionamento da Unidade de Atendimento, sejam executados;
- 4.5.41 Conferência diária de itens de pré-abertura da Unidade de Atendimento relacionados à manutenção predial e serviços de copa, limpeza, vigilância e jardinagem etc.;
- 4.5.42 Organizar e colaborar com os treinamentos aplicados pela Diretoria de Atendimento Presencial em ambiente Virtual de aprendizagem ou presencial;
- 4.5.43 Realização de registros de chamados para manutenção dos equipamentos, circuitos e caixas eletrônicos;
- 4.5.44 Acompanhar o desempenho do técnico de informática local, reportando a Supervisão de TI – SMIT sobre quaisquer problemas;

- 4.5.45** Efetuar a abertura de chamados de manutenção junto a Subprefeitura;
- 4.5.46** Acompanhar os chamados, monitorando o tempo e qualidade de resposta;
- 4.5.47** Controlar a entrada e saída de equipamentos em caso de manutenção e Empréstimos;
- 4.5.48** Acompanhar o técnico de informática nas informações prestadas a Central de Sistemas PRODAM e a Supervisão de TI - SMIT todas as paradas no ambiente de informática que possam impactar no atendimento ao Cidadão;
- 4.5.49** Comunicar a Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT e o SP156, abrindo comunicado de ocorrência sobre todas as paradas no ambiente de informática ou situações de contingência que possam impactar no atendimento ao Cidadão.
- 4.6** Os requisitos básicos da equipe para preenchimento dos Postos de Trabalho estão descritos no quadro abaixo e devem observar a necessidade de que exista hierarquia entre eles, permitindo autoridade para que cada instância seja coordenada, acompanhada e cobrada, considerando que: a **Direção Técnica** será também o preposto e responde em última instância pela prestação de serviços, os **Assistentes de Direção** exercem atividades de apoio à direção e devem ter autoridade para apoiar a coordenação dos postos de atendimento, e o **Atendimento ao Público** deve responder aos Assistentes de Direção e à Direção, seguindo as orientações e exigências apresentadas por estes últimos, exigências estas que devem estar de acordo com os preceitos deste edital, os princípios do Programa Descomplica SP e os princípios da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão da Cidade de São Paulo, garantindo máxima qualidade na prestação dos serviços:

Direção Técnica	Assistente de Direção	Atendimento ao público
Nível Superior completo	Nível Superior completo ou cursando	Nível médio complete
Maiores de 18 anos	Maiores de 18 anos	Maiores de 18 anos
Experiência profissional em cargos de liderança, preferencialmente em empresas de prestação de serviços. Experiência comprovada em atividades de atendimento ao público	Experiência profissional em atividades de liderança de equipes e área administrativa	Experiência profissional em atividades de atendimento ao público
Habilidades socioemocionais adequadas às atividades, abrangendo, em especial, controle emocional de ansiedade e impulsividade, resistência à frustração, capacidade de controle, canalização produtiva da agressividade e ausência de sinais fóbicos	Habilidades socioemocionais adequadas às atividades, abrangendo, em especial, controle emocional de ansiedade e impulsividade, resistência à frustração, capacidade de controle, canalização produtiva da agressividade e ausência de sinais fóbicos	Habilidades socioemocionais adequadas às atividades, abrangendo, em especial, controle emocional de ansiedade e impulsividade, resistência à frustração, capacidade de controle, canalização produtiva da agressividade e ausência de sinais fóbicos

Habilidades pessoais em liderança, negociação, análise de dados, tomada de decisão, administração de conflitos, agilidade nas tratativas e atendimento ao público	Habilidades pessoais em liderança, negociação, análise de dados, tomada de decisão, administração de conflitos, agilidade nas tratativas e atendimento ao público	Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, simpatia e cordialidade no trato social
---	---	--

Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, capacidade de articulação, simpatia e cordialidade no trato social.	Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, simpatia e cordialidade no trato social.	Bons conhecimentos no uso de microinformática e ambiente Web: navegação, ferramentas de busca, pesquisa em sites da Internet, identificação e avaliação de fontes de informação na Internet, uso de editor de texto e de planilhas, utilização de equipamentos (impressoras, scanners, pen drives, mouses, webcam, entre outros)
Bons conhecimentos práticos/teóricos e de legislações em gestão de contratos de prestação de serviços/terceirização, gestão de pessoal, atendimento ao cidadão e gestão da qualidade	Bons conhecimentos no uso de microinformática e ambiente Web: navegação, ferramentas de busca, pesquisa em sites da Internet, identificação e avaliação de fontes de informação na Internet, uso de editor de texto e de planilhas, utilização de equipamentos (impressoras, scanners, pen drives, mouses, webcam, entre outros)	
Bons conhecimentos de Administração de Recursos Humanos, Sistema de Controle de Frequência/Ponto Eletrônico e da legislação específica	Bons conhecimentos de Administração de Recursos Humanos, Sistema de Controle de Frequência/Ponto Eletrônico e da legislação específica	
Boa redação e facilidade para elaboração de relatórios, textos, controles etc.	Boa redação e facilidade para elaboração de relatórios, textos, controles etc.	
Experiência em Atividades Administrativas e Estatísticas		
Preferencialmente ter experiência na área pública e visão social crítica		

- 4.7.** Disponibilizar, no início da prestação dos serviços, os recursos humanos de direção da Unidade para Capacitação Gerencial, com duração de até 20 (vinte) dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 08h00 às 17h00, que ocorre antes da Capacitação Inicial.
- 4.8** Disponibilizar, no início da prestação dos serviços, os recursos humanos de direção e atendimento da Unidade para Capacitação Inicial, com duração de até 20 (vinte) dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 08h00 às 17h00.
- 4.8.1.** A critério da CONTRATANTE, a Capacitação Gerencial e a Capacitação Inicial poderá se dar alternadamente em locais diferentes, notadamente as Unidades existentes do Descomplica SP, no Jabaquara, Penha, Capela do Socorro, São Mateus, Tucuruvi, Butantã, Campo Limpo e São Miguel Paulista ou, ainda, em qualquer outro local dentro dos limites do Município de São Paulo.
- 4.8.2.** Para as Capacitações, deverão ser previamente identificados e disponibilizados os recursos humanos que farão a cobertura de todos os Postos de Trabalho previstos, inclusive os recursos de reserva técnica.
- 4.8.3.** A CONTRATADA deve responsabilizar-se pela presença das pessoas que comporão sua equipe nos locais para as Capacitações, prevendo, durante esse período, a cobertura de grandes distâncias no Município, e a eventual necessidade de utilização de modais complementares de transporte, caso a empresa opte por indicar o transporte público para sua equipe.
- 4.8.4.** Os períodos de Capacitação integrarão o período de execução contratual, sendo remunerado até o equivalente ao preenchimento dos Postos de Trabalho disponibilizados por dia, com eventuais glosas de forma proporcional à ausência de recursos humanos indicados em conformidade ao subitem 4.7.2, e calculado da seguinte maneira:
- 4.8.4.1.** Para cada dia da Capacitação Inicial, a remuneração diária equivalente em Postos de trabalho de atendimento por dia será calculada por meio da seguinte fórmula: $Q = (T / H) \times P$, onde:
- Q = Quantidade de Postos de Trabalho remunerados no dia de Capacitação Inicial, sendo igual ao valor inteiro obtido conforme a fórmula de cálculo, desprezando-se casas decimais (isto é, com o arredondamento para baixo do valor calculado)
 - T = Total de Postos de Trabalho por dia contratados.
 - H = Total de recursos humanos, inclusive reserva técnica, que foram indicados para a composição da equipe que será alocada nos Postos de Trabalhos, informados previamente, conforme exigido no subitem 4.7.2 do presente.
 - P = Total de recursos humanos participantes e efetivamente presentes no dia de Capacitação Inicial.
- 4.8.4.2.** Para a equipe gerencial, diretor técnico e assistente de direção, a remuneração diária para cada dia de Capacitação Gerencial e Inicial será equivalente a medição destes Postos definidos no presente Termo de Referência.
- 4.8.5.** Durante o período de Capacitação Gerencial e/ou Inicial, a equipe está dispensada de se apresentar uniformizada, passando a ser obrigatório a partir do primeiro dia de pré-operação, quando ocorre já o atendimento de público.

5. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

5.1. Compete à CONTRATANTE:

- 5.1.1. Enviar para a **CONTRATADA** a **Ordem de Início dos Serviços**;
- 5.1.2. Fornecer à **CONTRATADA** todos os elementos indispensáveis para cumprimento do Contrato;
- 5.1.3. Expedir, por escrito, as determinações e comunicações dirigidas à **CONTRATADA**;
- 5.1.4. Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela **CONTRATADA**;
- 5.1.5. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que o regem;
- 5.1.6. Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** nos preços e nas condições pactuadas neste Termo de Referência;
- 5.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;
- 5.1.8. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
- 5.1.9. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 54.873/2014;

6. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 6.1. Para fins de avaliação da qualidade dos serviços prestados, bem como seu aceite, a Direção da Unidade Descomplica preencherá mensalmente a Relação de Ocorrências definida no Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme Anexo III do Edital.
 - 6.1.1. O ANS é o ajuste escrito entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
 - 6.1.2. A Relação de Ocorrências será a base para determinação do percentual de aceite dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual, no cálculo do pagamento correspondente ao mês de referência.
- 6.2. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:
 - 6.2.1. No segundo dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a Supervisão de Operação da Diretoria de Atendimento Presencial - SMIT calculará o percentual de aceitação dos serviços, a partir da Relação de Ocorrências, determinando o FATOR DE ACEITAÇÃO a ser

aplicado no cálculo do desconto do valor mensal dos serviços.

- 6.2.2.** Em até 2 (dois) dias úteis, o representante da Diretoria de Atendimento Presencial - SMIT informará ao preposto da CONTRATADA, o resultado da avaliação mensal dos serviços e o valor aprovado para pagamento, autorizando a emissão da correspondente fatura.
- 6.2.3.** A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo representante da Supervisão de Operação da Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.
- 6.2.3.1.** No caso de a CONTRATADA discordar da Relação de Ocorrências e, conseqüentemente, do FATOR DE ACEITAÇÃO, deverá submeter os motivos de seu inconformismo à CONTRATANTE, sempre por escrito e em até cinco dias úteis do recebimento do referido relatório.
- 6.2.3.2.** Uma vez recebida a manifestação prevista no subitem 6.2.3.1, deverá a CONTRATANTE decidir em até 5 (cinco) dias úteis quanto à manutenção - ou não - do FATOR DE ACEITAÇÃO, sempre de modo fundamentado.
- 6.2.3.3.** Na hipótese de a CONTRATANTE aceitar os motivos da CONTRATADA - e, assim, decidir pela alteração FATOR DE ACEITAÇÃO autorizando a emissão da nota fiscal/fatura para pagamento, o pagamento da parcela a ser adicionada deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do ateste do fiscal.
- 6.2.4.** O representante da Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos mencionados no subitem 6.2.3.
- 6.2.5.** Verificada a regularidade da fatura, o representante da Administração juntará a esta os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.
- 6.2.6.** A cada medição a CONTRATADA deverá apresentar junto ao documento fiscal aprovado pela CONTRATANTE, toda a documentação exigida na legislação em vigor.
- 6.3.** A realização dos descontos indicados no subitem 6.2.3 não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, por conta da não execução dos serviços, execução em desacordo ao disposto neste Memorial Descritivo ou descumprimento de outras obrigações contratuais.
- 6.4.** O pagamento deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias contados do ateste da fiscalização na nota fiscal/fatura.

7. DO INÍCIO DOS SERVIÇOS

- 7.1.** O início dos serviços dar-se-á em ATÉ 15 (quinze) dias corridos, CONTADOS da data de emissão da ordem de início do Contrato.
- 7.2.** Por ocasião do início dos serviços, deverá ser disponibilizada a equipe designada para o preenchimento dos Postos de Trabalho, para início imediato da Capacitação Gerencial e Inicial.

8. DA GARANTIA

- 8.1. A CONTRATADA prestará garantia, correspondente a 4% (quatro por cento) sobre o valor contratado, representada por caução em seguro garantia definitiva, prevista no § 1º do artigo 56 da Lei federal nº 8.666/93 e alterações.
- 8.2. A garantia prestada poderá ser substituída, mediante requerimento da Contratada, respeitadas as modalidades acima previstas.
- 8.3. Sempre que o valor contratual for aumentado, a contratada será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma porcentagem estabelecida.

9. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 9.1. O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados da **data de assinatura** de acordo com a orientação da Assessoria Jurídica desta pasta, em seu parecer para o despacho autorizatório, prorrogável nos termos da lei.



ANEXO I

CARTA DE PRINCÍPIOS DO DESCOMPLICA SP

1 - Governo único para cidadão único

- Visão integral do cidadão em suas necessidades;
- Oferta “integrada” de serviços públicos (em multicanais; de todas as esferas de governo e serviços de natureza pública).

2 - Foco no cidadão

- Dar voz ao cidadão;
- Otimizar a experiência do cidadão;
- Agregar valor para o cidadão (vale mais a pena fazer o serviço no Descomplica).

3 - Isonomia no atendimento

- Atendimento por ordem de chegada, sem “furar a fila” (na linha de frente e na retaguarda);
- Atendimentos preferenciais de acordo com as legislações em vigor (idosos, pessoas com deficiência, adultos com crianças de colo);
- Sem distinção de classe, de cor, de gênero, de partidos, de igrejas, de religiões, de escolaridade.

4 - Inovação

- Contínua e permanente;
- Foco na inovação em atendimento;
- Não obrigatoriamente tecnológica;
- Foco na experiência do usuário.

5 - Atendimento irrestrito

- Não existe “não é aqui”;
- O cidadão não tem obrigação de saber qual o serviço precisa;
- O cidadão tem o direito de desconhecer os documentos e requisitos necessários para solicitar um serviço;
- O cidadão tem o direito de não saber; de esquecer; de errar;
- O atendente deve fazer as perguntas certas para obtenção de respostas certas;
- Deve-se acreditar no que o cidadão diz (presunção de boa-fé);
- Se não prestamos o serviço encaminhamos para quem o faz (multicanais e de qualquer esfera de governo).

6 - Autonomia

- Incentivo à apropriação pelo cidadão do espaço e processos referentes à suas demandas, respeitando seu direito de escolha e singularidade;
- “Quem ajuda não resolve, ajuda a resolver”.

7- Singularidade

- Atenção à situação singular de cada cidadão;
- Atenção a cada cidadão como indivíduo;
- Nenhum cidadão é um “cidadão qualquer”;
- Não restringir o atendimento a padrões orientados a perfis genéricos padronizados de cidadãos (que os reduzem a exemplares do perfil de “cidadão qualquer de tipo tal”).

8 - Valorização da oportunidade de atendimento

- Valorização do tempo do cidadão;
- Estímulo ao surgimento de oportunidades para capturar outras necessidades em serviços públicos;
- Promoção de direitos e deveres.

9 - Confiança

- O diálogo atendente-cidadão deve fomentar o resgate da credibilidade da imagem da população sobre os serviços públicos e sobre os funcionários públicos;
- Garantia de que a privacidade e a segurança serão preservadas;
- Diálogo claro, preciso, objetivo e transparente;
- Sentimentos tais como: confiança, parceria, ajuda mútua, solidariedade, devem pairar durante todo o processo de atendimento.

10 - Democratização do acesso

- Sistemática disseminação dos canais de prestação de informações e de solicitação de serviços (multicanais);
- Linguagem, posturas, comportamentos, recursos e interfaces amigáveis; ambientes acessíveis; comunicação visual facilitadora, folders e folhetos explicativos;
- Descomplicar e desburocratizar.

11- Co aprendizado

- Aumentar o conhecimento do cidadão;
- Aprender com o cidadão;
- Geração e compartilhamento mútuo de informações e de conhecimento.

12 – Inserção na vida digital

- Fomentar a familiarização do cidadão com a oferta digital de serviços públicos e com oportunidades trazidas pelo meio digital em geral;
- Ajudar o cidadão, se possível, não fazer por ele;
- Demonstrar respeito, compreensão e solidariedade pelas dificuldades do cidadão;



- Diminuir a separação entre os informatizados e os não informatizados.

13 - Qualificação do trabalho de atendimento

- Funcionários autodidatas e com “sede” de conhecimento;
- Espírito investigativo para atualização do conhecimento sobre os serviços;
- Cooperação entre os Supervisores e os integrantes da mesma equipe;
- Contínua e sistemática qualificação.

14- Legalidade

- A estrita legalidade como campo de atuação no atendimento.
- Promoção da legalidade como campo da garantia geral de direitos.
- Acesso legal à justiça.

15- Desrobotização do trabalho de atendimento

- Fomento ao atendimento como atividade rica, analítica e complexa (atender em complexidade, não se restringir a soluções simplistas de atendimento).
- O atendimento na modalidade presencial deve oferecer o que apenas humanos (não máquinas) podem oferecer, para compreender e ajudar a resolver problemas dos cidadãos.



ANEXO II
POLÍTICA DE ATENDIMENTO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

DECRETO Nº 58.426, DE 18 DE SETEMBRO DE 2018.

Regulamenta a [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; transfere a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP para a Controladoria Geral do Município; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo; revoga os dispositivos que especifica.





ANEXO III

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Disposições Gerais

Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços (ANS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada.

A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos nos itens na tabela abaixo.

O descumprimento reiterado das metas estabelecidas neste Acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

Relação de ocorrências diárias

Os serviços objeto desta contratação serão constantemente avaliados pela Diretoria de Atendimento Presencial – SMIT, que, por meio da Supervisão de Operação, assinalará as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

Os níveis de serviço apresentados neste ANS têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

A Relação de Ocorrências registrada pela Supervisão de Operação da Diretoria de Atendimento Presencial SMIT passa a ser a forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços objeto do presente.

A Supervisão de Operação poderá constatar e aferir as ocorrências por todos os meios físicos e eletrônicos disponíveis, solicitando à CONTRATADA, documentos, cartões de registro de ponto, relatórios e quaisquer outros dados e informações que devem ser prontamente entregues, assim como,

poderá se valer do sistema de gestão de atendimento, dos logins de rede da Prefeitura e de eventuais outros sistemas, como câmeras, para detectar as ocorrências. A CONTRATANTE também fará visitas periódicas sem aviso prévio para realizar a fiscalização “in loco”.

A partir da tabela constante deste ANS, é apontado o percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela Contratada em função do não cumprimento de Acordo de Nível de Serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

Tipos de Ocorrência

As ocorrências a serem registradas estão agrupadas em 5 (cinco) tipos abaixo descritos, com



correspondentes descritivos de modo de aferição, observações quanto à abrangência do tipo de ocorrência, sua unidade de aferição e forma de registro, bem como tolerância mensal e peso correspondente na composição do FATOR DE ACEITAÇÃO.

OCORRÊNCIA 1: Posto de Trabalho de **Atendimento** não coberto por ausência de prestadores contratados.

· Condicionada à verificação pela Supervisão de Operação DAP/SMIT

· Referenciado ao subitem 3.1.12 do Memorial Descritivo.

A quantidade de ocorrências registradas corresponderá à somatória da quantidade de horas e frações de hora de não cobertura de cada uma das Posições de Trabalho descobertas, descontado o período de uma hora de tolerância para a cobertura de cada posição.

Enquadram-se também nessa ocorrência:

A ausência de prestadores - ao menos 10% (dez por cento) do total de recursos humanos alocados - capacitados na prestação dos serviços, para o desenvolvimento das atividades de atendimento de pessoas com deficiência (paraplegia, auditiva, visual, intelectual, múltipla etc.). Referência: subitem 3.1.8 do Memorial Descritivo.

A ausência de prestadores adequadamente uniformizados (com uniforme completo, usado adequadamente e em bom estado) e portando crachá de identificação visível. Referência: subitem 3.1.10 e, em especial, o disposto no subitem 3.1.10.3.

A não cobertura de ao menos 02 (dois) Postos de Trabalho que ofereçam atendimento na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. Referência: subitem 1.5.2. do Memorial Descritivo.

Os casos supracitados, assim como não atendimento de qualquer dos requisitos contratuais para o preenchimento dos Postos de Trabalho caracterizará ausência de prestador contratado, independentemente do tamanho da equipe (do número de funcionários) presente no local sem qualificações que atendam plenamente os requisitos contratuais.

Tolerância mensal: 38 horas

Peso: 0,6 por hora

OCORRÊNCIA 2: Posto de Trabalho de **Gestão (Diretor Técnico e Assistente de Direção)** não coberto por ausência de prestadores contratados.

· Condicionada à verificação pela Supervisão de Operação DAP/SMIT

· Referenciado ao subitem 3.1.12 do Memorial Descritivo.

A quantidade de ocorrências registradas corresponderá à somatória da quantidade de horas e frações de hora de não cobertura de cada uma das Posições de Trabalho descobertas, descontado o período de uma hora de tolerância para a cobertura de cada posição.



Os casos supracitados, assim como não atendimento de qualquer dos requisitos contratuais para o preenchimento dos Postos de Trabalho caracterizará ausência de prestador contratado, independentemente do tamanho da equipe (do número de funcionários) presente no local sem qualificações que atendam plenamente os requisitos contratuais.

Observando que em hipótese alguma as ausências de postos de Diretor Técnico e Assistentes de Direção, inclusive férias, licenças e qualquer tipo de ausência, podem ocorrer nos mesmos dias, caso no qual ensejará notificação de penalidade.

Tolerância mensal: 8 horas

Peso: 0,6 por hora

OCORRÊNCIA 3: Posto de Trabalho de Atendimento e/ou de Gestão (Diretor Técnico e Assistentes de Direção) considerados não cobertos devido a alocação de pessoas avaliadas como inadequadas pelo Supervisão de Operação DAP/SMIT.

· Condicionada à verificação pela Supervisão de Operação DAP/SMIT

· Referenciado ao subitem 3.1.12 do Memorial Descritivo. A quantidade de ocorrências registradas corresponderá à somatória da quantidade de horas e frações de hora de não cobertura de cada uma das posições descobertas, contados a partir da solicitação por escrito da Direção da Unidade, e descontado o período de duas horas de tolerância para a cobertura de cada posição.

Tolerância mensal: 0 horas

Peso: 0,6 por hora

OCORRÊNCIA 4: Comportamento inadequado de recurso humano alocado em Posto de Trabalho de Atendimento e/ou de Gestão (Diretor Técnico e Assistentes de Direção)

· Condicionada à verificação pela Supervisão de Operação DAP/SMIT

· A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número vezes em que for constatado o comportamento inadequado, independente de se tratar de comportamentos repetidos do mesmo tipo, de um mesmo funcionário ou ocorrer no mesmo dia.

Enquadra-se aqui, por exemplo, a falta de colaboração entre membros da equipe e demais funcionários da Unidade, ou comportamento de membro da equipe que prejudique que o ambiente de trabalho seja agradável, estimulante e criativo, referenciados ao subitem 3.1.4 do Memorial Descritivo, bem como que a Gestão da Unidade não respeite os Princípios e diretrizes do Programa, deixe de respeitar às questões relativas à Direitos Humanos, não atue no combate a todo tipo de Preconceito no âmbito da relação com os funcionários e com os cidadãos.



No caso de comportamentos inadequados recorrentes e, também, em todas as ocorrências dos comportamentos tipificados no subitem 3.1.2 do Memorial Descritivo, cabe avaliar de forma mais ampla se não se trata de pessoa com perfil ou formação inadequada, que é objeto da Ocorrência 3 e não da presente.

Tolerância mensal: 20 vezes

Peso: 1 por vez

OCORRÊNCIA 5: Deixar de atender qualquer pedido da Diretoria de Atendimento Presencial SMIT e de suas Supervisões, sem justificativa, ou deixar de cumprir com as atividades previstas no item 4 e seguintes, do presente Termos de Referência, especialmente àqueles que especificam o comportamento e atividades a serem desenvolvidas pelos postos de Trabalho, incluindo-se aqui os seguintes casos:

* Deixar de realizar adequações necessárias, decorrentes da alteração da demanda nos horários que se configurem como “picos” sazonais ou específicos;

* Deixar de informar a equipe sobre procedimentos e dados necessários para o bom atendimento ao cidadão;

* Deixar de entregar os relatórios previamente acordados ou aqueles solicitados para entrega imediata;

* Deixar de acompanhar os indicadores da Unidade, grades de agendamento e demais dados que por falta de análise, prejudiquem a qualidade do atendimento;

* Deixar de responder as manifestações do cidadão, dentro do prazo estabelecido pela Diretoria de Atendimento Presencial SMIT;

* Deixar de ofertar outros serviços além do demandado pelo cidadão, deixando assim de respeitar o princípio da valorização da oportunidade de atendimento e o princípio de governo único para cidadão único;

* Índice de Avaliações positivas (Ótimo e Bom) abaixo de 90% do total de atendimentos;

· Condicionada à verificação pela Supervisão de Operação DAP/SMIT

· Referenciado ao item 4 e seguintes e subitem 3.1.9 do Memorial Descritivo. A quantidade de ocorrências registradas corresponderá ao número de dias em que for constatada.

Tolerância mensal: 0 dias

Peso: 5 por dia

Instruções:

A Supervisão de Operação DAP/SMIT deve preencher cada um dos 5 (cinco) itens de avaliação de ocorrência, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela de cada item.

Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços

Diante da “Relação de Ocorrências”, a Supervisão de Operação DAP/SMIT fará a tabulação dos dados, conforme tabela que segue:



Dias do mês					
	Tipos de Ocorrência				
	Ocorrência 1	Ocorrência 2	Ocorrência 3	Ocorrência 4	Ocorrência 5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					





30					
31					
Tolerância (-)	38	8	0	20	0
Excesso (=)					
Peso (x)	0.6	0.6	0.6	1	5
Fator de aceitação parcial (=)					
FATOR DE ACEITAÇÃO					

Após a tabulação das ocorrências e sua soma, será obtido um Fator de Aceitação que permite identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

		Percentual de avaliação dos serviços
FAIXA 1	0	100%
FAIXA 2	01 – 25	95%
FAIXA 3	26 – 50	85%
FAIXA 4	51 – 75	75%
FAIXA 5	76 – 100	50%

A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das cinco faixas, conforme fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.

Instruções para aplicação desta tabela:

As ocorrências diárias observadas pela Supervisão de Operação DAP/SMIT serão inseridas na tabela acima;

Todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL por tipo de infração correspondendo a cada uma das 5 (cinco) colunas.

Do valor totalizado de cada coluna será deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA admitida (por coluna), obtendo-se o EXCESSO DE OCORRÊNCIA, por tipo de ocorrência.

Cada valor de excesso de ocorrências será multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna, obtendo-se o FATOR DE ACEITAÇÃO PARCIAL por tipo de ocorrência.

Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO.





Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);

Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da Contratada registrar suas razões.

Notificação

A Contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas ao Preposto, via correspondência eletrônica.

A Supervisão de Operação DAP/SMIT deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o segundo dia útil do mês subsequente.

A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com o relatório encaminhado pela Fiscalização do Contrato com base na tabela.

A Contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas ao Preposto, via correspondência eletrônica.

A Supervisão de Operação DAP/SMIT deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o segundo dia útil do mês subsequente.

A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com o relatório encaminhado pela Fiscalização do Contrato com base na tabela.

Bruno Biasi Martinez
RF: 851800-9
Assessor Técnico II

**Bruno
Biasi
Martinez**

Assinado de forma
digital por Bruno
Biasi Martinez
Dados: 2022.05.02
12:32:50 -03'00'





PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 14/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2022/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL

ORDEM DE COMPRA: 801018801002022OC00018

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, conforme o Termo de Referência Anexo - I do Edital e seus anexos.

A empresa _____, inscrita no CNPJ Nº _____, estabelecida na _____, nº _____, no Município de _____, _____, telefone(s) nº(s) (____) _____ e-mail. _____, propõe executar os serviços objeto licitado, nos preços e condições que seguem:

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Cidade Tiradentes	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	2	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	19	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP - Cidade Tiradentes			R\$	R\$

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Armênia	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	3	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	30	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP - Armênia			R\$	R\$

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Ipiranga	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	2	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	19	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP - Ipiranga			R\$	R\$



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Lapa	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	2	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	15	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP – Lapa			R\$	R\$

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Freguesia do Ó	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	2	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	15	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP – Freguesia do Ó			R\$	R\$

VALOR TOTAL GLOBAL MENSAL R\$ ()

VALOR TOTAL GLOBAL ANUAL R\$ ()

DAS DECLARAÇÕES:

01. Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes desta licitação.
02. Declara que, por ser de seu conhecimento, atende e se submete a todos os itens e condições do EDITAL e Anexos, relativos a licitação supra, bem como às disposições da Lei Municipal nº 13.278/2002, dos Decretos Municipais nº 43.406/2003 e alterações posteriores, nº 44.279/2003, nº 46.662/2005, nº 54.102/2013, 56.475/2015 e 56.633/2015, das Leis Federais nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993, da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela lei Complementar nº 147/2014 e demais normas complementares que disciplinam o certame e que integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.
03. Declara, sob as penas da lei, que tem condições de prestar os serviços na quantidade estabelecida e dentro do prazo assinalado, independentemente dos demais compromissos de prestações de serviços porventura existentes, bem como que prestará os serviços de acordo com as características e especificações contidas no **Anexo I** do Edital e seus anexos, respeitando as condições estabelecidas, prazos, requisitos específicos, enfim todas as especificações.

DA VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da abertura da sessão.

Indicação Conta Corrente: Conforme item 18.3. do Edital, seja tiver

Banco do Brasil S/A

Nome e nº Agência: _____ nº _____

Nº Conta : _____



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

Obs. Se não tiver a conta atentar para a cláusula 18.3.1. do Edital.

São Paulo, de de 2022.

(Representante legal da empresa)

Nome:

R.G.:

CPF:

Cargo:



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE QUE NADA DEVE AO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 14/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2022/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, conforme o Termo de Referência Anexo - I do Edital e seus anexos.

A empresa _____ inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal, Sr. _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA, sob as penas da Lei, que não está inscrita no Cadastro de Contribuintes Mobiliários do Município de São Paulo, bem assim que não possui débitos para com a Fazenda deste Município.

Local e data

Assinatura do Representante Legal/Procurador

(Nome completo, Cargo ou Função/Carimbo do CNPJ)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

ANEXO IV - MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO ART. 7º, INC. XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 14/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2022/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, conforme o Termo de Referência Anexo - I do Edital e seus anexos.

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO ART. 7º, INC. XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

(APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA TODAS AS LICITANTES)

(*) Modelo constante do Decreto nº 4.358 de 5.9.02

A empresa _____ inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

Local e data

Assinatura do Representante Legal/Procurador

(Nome Completo/Cargo/ Carimbo CNPJ)

Observações:

- a) esta declaração deverá ser apresentada no original
- b) em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

ANEXO V - MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 14/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2022/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, conforme o Termo de Referência Anexo - I do Edital e seus anexos.

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

A empresa, com sede na, nº, C.N.P.J. nº, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, Sr., portador da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob nº, DECLARA, sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa

(Nome Completo/Cargo/Carimbo do CNPJ)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSÃO NAS PENAS DA LEI

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 14/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2022/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, conforme o Termo de Referência Anexo - I do Edital e seus anexos.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSÃO NAS PENAS DA LEI FEDERAL Nº 8.666/1993, ARTIGO 87, INCISOS III E IV, DA LEI FEDERAL Nº 10.520/2002, ARTIGO 7º.

A empresa, com sede na, nº, C.N.P.J. nº, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, Sr., portador da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob nº, **DECLARA**, sob as penas da lei, que não está incurso nas penas disciplinadas no artigo 87, incisos III e/ou IV da Lei Federal nº 8.666/93, bem assim no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/02, não tendo sido declarada inidônea, nem se encontrando suspensa ou impedida de licitar e contratar com a Administração Pública.

São Paulo, de de 2022

Representante Legal/Procurador

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

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA SITUAÇÃO DE ME E EPP

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 14/SMIT/2022

PROCESSO ELETRÔNICO: 6023.2022/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, conforme o Termo de Referência Anexo - I do Edital e seus anexos.

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA SITUAÇÃO DE MICROEMPRESA/EMPRESA DE PEQUENO PORTE E INEXISTÊNCIA DE FATOS SUPERVENIENTES

A empresa, inscrita no CNPJ sob nº....., por intermédio de seu representante legal infra-assinado, Sr., portador da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob nº, DECLARA, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/14 e Decreto Municipal 56.475/2015, bem assim que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento desta situação.

São Paulo, de de 2022

Representante Legal/Procurador

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



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

ANEXO VIII – MINUTA DE CONTRATO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 14/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2021/0000753-0

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, conforme o Termo de Referência **Anexo - I** do Edital e seus anexos.

ORDEM DE COMPRA: 801018801002022OC00018

CONTRATANTE: Prefeitura Municipal de São Paulo – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia/SMIT.

CONTRATADA:

VALOR: R\$. ().

Dotação Nº 23.10.04.122.3011.2.403.33903400.00

Nota de Empenho Nº

Aos dias do mês de do ano dois mil e vinte e dois, nesta Capital, na sede da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA** situada na Rua Libero Badaró, 425 – 34º andar – Centro - São Paulo - SP, neste ato representada pelo Secretário Municipal de Inovação e Tecnologia, Senhor (qualificação), a Prefeitura do Município de São Paulo, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa _____, com sede na _____, nº _____ – _____ – CEP _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por seu (representante legal) _____, Sr.(a) _____, portador(a) do R.G nº _____ e inscrito(a) no CPF sob o nº _____, doravante simplesmente designada **CONTRATADA**, vencedora e adjudicatária da licitação modalidade Pregão Eletrônico nº 18/SMIT/2022, nos termos da autorização contida no despacho DOC. SEI Nº 066374890, Publicado no DOC de 09/07/2022, do processo citado na epígrafe, têm entre si, justo e acordado o presente contrato, que se regerá pela Lei Federal nº 8.666/93 e Lei Municipal 13.278/2002, regulamentada pelo Decreto 44.279/2003, demais legislação pertinente e na conformidade das condições e cláusulas que seguem:



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

CLÁUSULA PRIMEIRA
DO OBJETO CONTRATUAL E SEUS ELEMENTOS CARACTERÍSTICOS

- 1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados para Gestão, Direção Técnica, Assistente de Direção e Atendimento ao Público, para as unidades **Descomplica SP** Cidade Tiradentes, Armênia, Ipiranga, Lapa e Freguesia do Ó/Brasilândia, da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo**, de acordo com o Termo de Referência **Anexo - I** do Edital e seus anexos, conforme segue:

Unidade	Qtd. De Diretor(es)	Qtd. De Assistentes de Direção	Qtd. de Atendimento ao Público	Endereço
Descomplica SP Cidade Tiradentes	1	2	19	Av. Ragueb Chohfi, 7001 - Jardim Marilu - São Paulo - SP, 08371-440
Descomplica SP Armênia	1	3	30	Av. do Estado, 900- Bom Retiro - São Paulo - SP, 01108-000
Descomplica SP Ipiranga	1	2	19	R. Breno Ferraz do Amaral, 425 - Ipiranga - São Paulo - SP, 04124-020
Descomplica SP Lapa	1	2	15	R. Guaicurus, 1000 - Água Branca - São Paulo - SP, 05033-001
Descomplica SP Freguesia do Ó	1	2	15	Av. João Marcelino Branco, 95 - Vila dos Andrades, São Paulo - SP, 02610-000

- 1.2. A CONTRATADA fica obrigada a executar o objeto de acordo com as descrições, características e especificações técnicas constantes do **Anexo I** do Edital do Pregão Eletrônico que precedeu este ajuste, da sua Proposta de Preços e demais elementos que compõem o processo administrativo mencionado no preâmbulo, os quais passam a integrar este Instrumento para todos os fins independentemente de transcrição.
- 1.3. Ficam também fazendo parte deste Contrato, mediante termo aditivo, quaisquer modificações que venham a ocorrer.

CLÁUSULA SEGUNDA
DO VALOR E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 2.1. O valor do presente Contrato é de R\$ __.____,____ (____), considerando o valor mensal de R\$ __.____,____ (____) e o anual de R\$ _____ (____) conforme tabela abaixo:



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Cidade Tiradentes	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	2	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	19	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP - Cidade Tiradentes			R\$	R\$

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Armênia	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	3	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	30	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP - Armênia			R\$	R\$

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Ipiranga	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	2	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	19	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP - Ipiranga			R\$	R\$

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Lapa	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	2	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	15	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP – Lapa			R\$	R\$

DESCRIÇÃO: Descomplica SP Freguesia do Ó	QTDE DE POSTOS	VALOR TOTAL DO POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (12 MESES)
Diretores	1	R\$	R\$	R\$
Assistente de Direção	2	R\$	R\$	R\$
Atendente ao Público	15	R\$	R\$	R\$
Valor Total - Descomplica SP – Freguesia do Ó			R\$	R\$

VALOR TOTAL MENSAL R\$ ()

VALOR TOTAL GLOBAL ANUAL R\$ ()



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- 2.2. As despesas correspondentes onerarão a Dotação Orçamentária nº 23.10.04.122.3011.2.403.3903400.00, suportadas pela Nota de Empenho Nº ____/____.
- 2.3. Autorizada à despesa total, considerado todo o prazo contratual, deverão ser emitidas as competentes Notas de Empenho complementares oportunamente, em observância ao princípio da anualidade orçamentária, onerando, no próximo exercício dotação apropriada para cobertura das despesas.

CLÁUSULA TERCEIRA

DOS PREÇOS, REAJUSTES

- 3.1. Os preços do presente ajuste incluem todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços, sendo que o mesmo constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução dos serviços, incluídos, ainda, todos os custos decorrentes de transporte, alimentação, despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas e encargos necessários, constituindo, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita prestação e entrega dos serviços, de modo que nenhuma outra remuneração será devida, a qualquer título, descartada qualquer hipótese de responsabilidade solidária pelo pagamento de toda e qualquer despesa, direta ou indiretamente relacionada com a prestação dos serviços.
- 3.2. Os preços contratuais poderão ter reajuste econômico, observada a periodicidade anual que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta (____), nos termos previstos no Decreto 48.971/07.
- 3.3. Os preços ofertados somente poderão ser reajustados após **1 (um) ano** de sua vigência, contados da data-limite para apresentação das propostas, mediante a utilização do critério definido do artigo 7º no Decreto nº 57.580, de 19 de janeiro de 2017, com interpretação dada pela Portaria da Secretaria Municipal da Fazenda - SF Nº 389 de 18 de dezembro de 2017, ou seja, aplicação do Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE.
- 3.3.1. Ficará vedado novo reajuste pelo prazo de **01 (um) ano**.
- 3.3.2. A aplicação de novos reajustes deverá considerar a data e os valores do reajuste anterior, restando vedada a aplicação de índices acumulados por um período superior a 12 (doze) meses.
- 3.4. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.
- 3.5. 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.
- 3.6. Para fins de reajustamento, em conformidade com o art. 3º da Lei Federal nº 10.192/2001, o Io (Índice Inicial) e o Po (Preço Inicial), terão como data base àquela correspondente à data limite para apresentação da proposta e o primeiro reajuste econômico dar-se-á 12 (doze) meses após essa data, conforme Decreto Municipal nº 57.580/2017.



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- 3.7. 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.

CLÁUSULA QUARTA

DOS PRAZOS, DAS CONDIÇÕES E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. O **prazo de vigência** deste contrato será de **12 (doze) meses**, contados da data de assinatura, de acordo com o parecer da Assessoria Jurídica desta pasta, podendo ser prorrogado na forma do Artigo 57 da Lei Federal nº. 8.666/1993, desde que haja concordância entre as partes.
- 4.1.1. Caso a **CONTRATADA** não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à Contratante, com antecedência mínima de **90 (noventa) dias** da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.
- 4.1.2. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à **CONTRATADA** o direito a qualquer espécie de indenização.
- 4.1.3. 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.
- 4.1.4. À **CONTRATANTE**, demonstrado o interesse público, é assegurado o direito de exigir que a Empresa **CONTRATADA**, conforme o caso, prossiga na execução do ajuste mediante aditamento do contrato, pelo período de até **90 (noventa) dias**, a fim de evitar brusca interrupção na execução dos serviços.
- 4.2. O início da **prestação dos serviços** se dará em até **15 (quinze) dias** corridos, contados a partir da data de emissão da **Ordem de Serviço** à ser encaminhada pela **CONTRATANTE**, nas condições e endereços estipulados no Termo de Referência - Anexo I do Edital e na Cláusula Primeira deste instrumento.
- 4.2.1. Por ocasião do início dos serviços, deverá ser disponibilizada a equipe designada para o preenchimento dos Postos de Trabalho, para início imediato da Capacitação Inicial.
- 4.3. Somente serão analisados pela Administração os pedidos de prorrogação de prazo(s) para início da prestação de serviços deste contrato, os que se apresentem com as condições seguintes:
- a) Até a data final prevista para a início; e,
- b) Instruídos com justificativas, nos termos do disposto no parágrafo 1º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93, e respectiva comprovação.
- 4.3.1. Os pedidos instruídos em condições diversas das previstas no subitem anterior serão indeferidos de pronto.

CLÁUSULA QUINTA

MEDICÃO



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- 5.1. Para fins de avaliação da qualidade dos serviços prestados, bem como seu aceite, a Direção da Unidade Descomplica preencherá mensalmente a Relação de Ocorrências definida no Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme previsto no Edital que precedeu este ajuste.
- 5.2. O ANS é o ajuste escrito entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 5.3. Deverão ser observados os procedimentos de medição indicados no **item 6 do Termo de Referência, parte integrante deste contrato.**
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.

CLÁUSULA SEXTA **DO PAGAMENTO**

- 6.1. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is)/faturas, observando a medição dos serviços prestados, conforme Termo de Referência, Anexo I do Edital.
- 6.2. O prazo para pagamento será de até **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir da data do ateste de aprovação dos serviços emitido pela fiscalização, após a entrega da nota fiscal ou nota fiscal fatura, acompanhada da documentação exigida na Portaria SF 170/2020, e alterações que venham a ocorrer.
 - 6.2.1. A Nota Fiscal / Nota Fiscal Fatura que apresentar incorreções, quando necessário, será devolvida e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.
 - 6.2.2. Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo de pagamento será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 6.3. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no Banco do Brasil S/A, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 51.197/2010.
- 6.4. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05/2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.
 - 6.4.1. 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,



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

para tanto o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

6.4.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.

6.5. Os pagamentos obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria Municipal da Fazenda (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF nº 170/2020, ficando ressalvada qualquer alteração quanto às normas referentes a pagamento, em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

6.6. A documentação a ser entregue pelo fornecedor é a seguinte:

6.6.1. Relatório de Medição dos Serviços;

6.6.2. Prévia da fatura;

6.6.3. Primeira via da Nota Fiscal;

6.6.4. Nota Fiscal Fatura;

6.6.5. Cópia reprográfica da Nota de Empenho.

6.6.5.1. 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 citados.

6.7. 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)** Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato;
- f)** Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato;
- g)** Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
- h)** Cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- i) Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
 - j) Cópia da guia quitada do INSS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento;
 - k) Cópia da guia quitada do FGTS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento.
- 6.8.** 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.
- 6.8.1.** A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista, não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 6.9.** Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da medição, certidão trabalhista e 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, conforme disposto na Portaria SF 92/2014.
- 6.9.1.** 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 da Fazenda, 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.
- 6.9.2.** Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISS – 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.
- 6.10.** Por ocasião de cada pagamento serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.
- 6.11.** Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA SÉTIMA
DA FISCALIZAÇÃO



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- 7.1. A Fiscalização do presente contrato caberá ao servidor e seu substituto nominalmente designados pela autoridade competente, em regular despacho, nos termos do Decreto 54.873/14.
- 7.2. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a Contratada das responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA OITAVA **DA PROMOÇÃO DE INTEGRIDADE**

- 8.1. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, conforme disposto no Decreto 44.279/03, com redação que lhe atribuiu o Decreto 56.633/2015.

CLÁUSULA NONA **Do Recebimento do Objeto do Contrato**

- 9.1. O objeto deste Contrato será recebido pela Contratante, consoante o disposto no artigo 73, inciso I, alíneas “a” e “b” da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.
- 9.1.1. No ato da conclusão dos serviços pela contratada, os mesmos deverão ser recebidos e atestados pela Unidade Requisitante, para verificação do atendimento às condições do ajuste e do Edital que o precedeu e da conformidade com os serviços declinados na proposta por ocasião da Licitação.
- 9.1.2. Caso seja(m) constatado(s) que o(s) serviço(s) entregues apresentam irregularidades, que não correspondem as especificações do Edital e seus anexos ou não conferem com a condições, especificações, quantitativos declinados na proposta de preços ou estão fora dos padrões determinados, os mesmos serão rejeitados, devendo a fiscalização, sob pena de rescindir a contratação, determinar a execução correta dos serviços mantido o preço contratado e sem prejuízo das sanções previstas no Edital e neste ajuste.
- 9.1.3. Caso as irregularidades digam respeito às condições dos serviços executados na sua totalidade, quantidade ou de partes, a Fiscalização poderá determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- 9.1.3.1. Na hipótese de complementação, a contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Fiscalização, no prazo estipulado, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.
- 9.1.4. O recebimento e aceite do objeto pela Administração não exclui a responsabilidade civil da Contratada por disparidades com as especificações estabelecidas no Edital e no Contrato, verificadas posteriormente.



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

CLÁUSULA DÉCIMA
Das Responsabilidades Das Partes

10.1. Compete à CONTRATADA:

- 10.1.1.** Garantir total qualidade dos serviços contratados.
- 10.1.2.** Executar todos os serviços do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas nas Especificações Técnicas, Anexo I do Edital de Licitação que precedeu este ajuste e faz parte integrante do presente instrumento.
- 10.1.3.** Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual.
- 10.1.4.** Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil, comercial e securitária, resultantes da prestação dos serviços, se for o caso.
- 10.1.5.** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 10.1.6.** 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.
- 10.1.7.** Manter, durante o prazo de execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive a inexistência de pendências no CADIN Municipal e demais certidões de regularidade fiscal.
- 10.1.8.** Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente entrega do objeto contratual, de acordo com o estabelecido no Instrumento convocatório, na proposta de preços e na legislação em vigor.
- 10.1.9.** Manter o preposto que a representará durante a vigência do Contrato, o qual foi aceito pela Contratante.
- 10.1.10.** Comunicar a Contratante toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que o precedeu.
- 10.1.11.** Atender às solicitações da CONTRATANTE nos prazos estabelecidos.
- 10.1.12.** Apresentar documentações sempre que solicitados pela CONTRANTE.
- 10.1.13.** Atender todas as exigências e especificações contidas no Termo de Referência **Anexo – I do Edital**, mesmo que não transcritas no presente Termo de Contrato.

10.2. Compete à CONTRATANTE



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- 10.2.1. Fornecer à CONTRATADA todos os elementos indispensáveis para cumprimento do Contrato.
- 10.2.2. Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela CONTRATADA.
- 10.2.3. Expedir, por escrito, as determinações e comunicações dirigidas à CONTRATADA.
- 10.2.4. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições Legais que o regem.
- 10.2.5. Enviar Ordens de Início dos Serviços.
- 10.2.6. 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.
- 10.2.7. Exigir da Contratada, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a Contratação.
- 10.2.8. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 54.873/2014.
- 10.2.9. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhar, fiscalizar e auditar a execução dos serviços prestados, nos aspectos técnicos, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de interesse da Administração, avaliando a qualidade dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante no Termo de Referência.
- 10.2.10. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato.
- 10.2.11. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA **das Penalidades**

- 1.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto, erro, imperfeição ou mora na execução ou não veracidade das informações prestadas, a CONTRATADA estará sujeita as sanções previstas no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal no 10.520/02 e demais normas pertinentes, devendo ser observados os procedimentos contidos no Capítulo X, do Decreto Municipal nº 44.279/03.



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- I. Advertência;
- II. Multa;
- III. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal, por prazo não superior a dois anos;
- IV. 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
- V. 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.

11.1.1. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

- a) Comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação e/ou;
- b) Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração.

11.2. A **CONTRATADA** estará sujeita às multas previstas nos itens a seguir:

11.2.1. Tabela de Ocorrências:

TABELA 1	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,5% sobre o valor mensal correspondente ao mês de descumprimento
2	1% sobre o valor mensal correspondente ao mês de descumprimento
3	2% sobre o valor mensal correspondente ao mês do descumprimento
4	3% sobre o valor mensal correspondente ao mês do descumprimento
5	5% sobre o valor mensal correspondente ao mês do descumprimento
6	8% sobre o valor mensal correspondente ao mês do descumprimento
7	5% sobre o valor do contrato
8	10% sobre o valor do contrato



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

ITEM	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	GRAU
1	Entregar serviços diferentes das especificações estabelecidas no Edital	POR OCORRÊNCIA	5
2	Não zelar pelas instalações da CONTRATANTE	POR OCORRÊNCIA	4
3	Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;	POR OCORRÊNCIA	4
4	Dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE	POR OCORRÊNCIA	5
5	Manter empregado ou colaborador sem qualificação para a execução dos serviços, de acordo com o estabelecido no Edital	POR DIA	2
6	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar	POR DIA	5
7	Fornecer informação falsa de serviço ou produto adulterado, fraudado ou falsificado	POR OCORRÊNCIA	8
8	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	POR OCORRÊNCIA	8
9	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes	POR OCORRÊNCIA	6
10	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins divergentes do objeto do contrato	POR OCORRÊNCIA	5
11	Recursar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado	POR OCORRÊNCIA	7
12	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	POR OCORRÊNCIA	8
13	Entregar com atraso ou incompleta a documentação exigida na cláusula de condições de pagamento	POR DIA	1
14	Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato	POR DIA	2
15	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos, documentos ou materiais, sem autorização prévia do responsável.	POR OCORRÊNCIA	6
16	Manipular de má fé, os dados e informações dos serviços realizados com intuito de obter vantagens de qualquer tipo ou dissimular de qualquer forma a qualidade do atendimento prestado	POR OCORRÊNCIA	8



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

17	Não apresentar apólice/atualização da garantia contratual, no prazo estipulado, após solicitação formal da CONTRATANTE, até o máximo de 10%	POR DIA	2
18	Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses ;	POR OCORRÊNCIA	5
19	Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses ;	POR OCORRÊNCIA	6
20	Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados	POR OCORRÊNCIA	4
21	Prestar serviço com baixa qualidade, desrespeitando os acordos de níveis de serviços de forma recorrente.	POR DIA	4
DEIXAR DE:			
22	Substituir empregado considerado pela CONTRATANTE inadequado para o serviço ou que tenha conduta inconveniente e incompatível com suas atribuições	POR OCORRÊNCIA	5
23	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização	POR OCORRÊNCIA	1
24	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas	POR OCORRÊNCIA	4
25	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela CONTRATANTE	POR OCORRÊNCIA	5
26	Efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste CONTRATO	POR OCORRÊNCIA	6
27	Prestar quaisquer informações solicitadas pela CONTRATANTE no prazo estipulado	POR OCORRÊNCIA	2
28	Manter a documentação de habilitação atualizada	POR OCORRÊNCIA	2
29	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização	POR OCORRÊNCIA	3
30	Apresentar quando solicitado documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.	POR OCORRÊNCIA	2

11.2.3. Multa 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por dia de atraso no início da prestação de serviços, até o máximo de 10 (dez) dias.

11.2.3.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da CONTRATANTE, a rescisão contratual, por culpa da contratada, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos.

- 11.2.4. Multa por inexecução parcial do contrato: 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato;
- 11.2.5. Multa por inexecução total do contrato: 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos;
- 11.2.6. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela **CONTRATANTE** por conta do não atendimento a termos contratuais comprovados tecnicamente, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.
- 11.2.7. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 8.666/1993.
- 11.2.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na legislação municipal.
- 11.2.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 11.2.10. A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.
- 11.3. Das decisões de aplicação de penalidades, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e protocolizado nos dias úteis, das 09:00 às 18:00 horas, na Rua Libero Badaró, 425 – 34º andar – Centro – CEP: 01009-000 – São Paulo/SP.
- 11.3.1. Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.
- 11.3.2. Caso a **CONTRATANTE** releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste contrato e do Edital que o precedeu.



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- 11.4. As multas devidas e/ou os prejuízos causados à **CONTRATANTE** serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da **CONTRATANTE** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 11.5. O valor das multas será atualizado monetariamente, nos termos da Lei nº 10.734/89, com a redação que lhe atribuiu a Lei 13.275/2002 e alterações subsequentes.
- 11.6. A CONTRATADA também estará sujeita às glosas previstas pelo descumprimento do acordo de nível de serviços constantes no item **“10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS E CONTROLE DA QUALIDADE”** e no Anexo IV do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

Da Rescisão

- 12.1. Sob pena de rescisão automática, a CONTRATADA não poderá transferir ou subcontratar no todo ou em parte, as obrigações assumidas.
- 12.2. Constituem motivos para rescisão de pleno direito deste Contrato, independente de interpelação judicial ou extrajudicial, aqueles previstos no artigo 78 e subitens da Lei Federal 8.666/93.
- 12.3. A ocorrência de caso fortuito ou força maior, impeditiva da execução do Contrato, poderá ensejar, a critério da CONTRATANTE, suspensão ou rescisão do ajuste.
- 12.4. Na hipótese de rescisão administrativa, a CONTRATADA reconhece, neste ato, os direitos da CONTRATANTE, previstos no artigo 80 da Lei Federal 8.666/93.
- 12.5. Quando do término do prazo contratual ou no caso de rescisão, ao Município é assegurado o direito de exigir que a Contratada continue a execução dos serviços, nas mesmas condições, por um período de até 90 (noventa) dias, a fim de evitar solução de continuidade ou até o término de nova licitação e contratação, o que ocorrer primeiro, formalizado por intermédio de aditivo contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

Das Alterações Do Contrato

- 13.1. O Contrato poderá ser alterado conforme o disposto no artigo 65 da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores, regendo-se os acréscimos e supressões que se fizerem no objeto pelas disposições seguintes:
- 13.1.1. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar pelos mesmos preços e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que importem em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado;



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

13.1.2. Toda e qualquer alteração contratual deverá ser previamente justificada por escrito e autorizada por autoridade competente, devendo ser formalizada por “termo de aditamento” lavrado no processo originário.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA **DA GARANTIA CONTRATUAL**

- 14.1.** A Contratada deverá prestar Garantia Contratual no prazo máximo de **15 (quinze) dias a contar da assinatura do Instrumento Contratual**, na forma do artigo 56, § 1º da Lei Federal nº 8.666/1993, observada a Portaria SF nº 76, de 22 de março de 2019, correspondente a **4% (quatro por cento)** do valor contratado, observando os seguintes procedimentos.
- 14.2.** A Garantia prestada será devolvida quando do final de sua vigência caso a Contratada não tenha débitos a saldar com a Contratante
- 14.2.1.** Caso seja formalizado aditamentos ou apostilamentos contratuais que impliquem em atualização/alteração de valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada no prazo de 15 (quinze) dias a contar da alteração.
- 14.3.** A Contratada deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.
- 14.4.** A insuficiência da garantia não desobriga a Contratada quanto aos prejuízos mencionados no item acima, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apurados pela Contratante que sobejarem aquele valor.
- 14.5.** A garantia, quando prestada em dinheiro, será devolvida corrigida pelos mesmos índices de reajuste previsto no Contrato, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela Contratada à Contratante ou a terceiros, cujos montantes serão debitados da garantia, restituindo-se à Contratada o que remanescer.
- 14.6.** Para cobrança pela Contratante de quaisquer valores da Contratada, a qualquer título, a garantia poderá ser executada.
- 14.7.** A garantia poderá ser executada pela Contratante a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta **NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE** acerca da notificação judicial ou extrajudicial à Contratada, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.
- 14.8.** No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.
- 14.9.** Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não restando configurado o constante nos itens anteriores, que vedam a restituição da garantia contratual, esta será restituída ao término do contrato.
- 14.10.** A CONTRATADA se responsabiliza por todas as obrigações avençadas entre as partes, mesmo após o término da vigência contratual, sem prejuízo de aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento dessas cláusulas.



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- 14.11.** A garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 02 (dois) meses, além do prazo estimado para encerramento do contrato, por força da Orientação Normativa nº 2/2012 da PGM.
- 14.12.** A não prestação de garantia contratual equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita às penalidades legalmente estabelecidas.
- 14.13.** A garantia e seus reforços responderão por todas as multas que forem impostas à CONTRATADA e por todas as importâncias que, a qualquer título, forem devidas à CONTRATANTE em razão do contrato.
- 14.14.** Caso a garantia não seja suficiente para o pagamento das multas, a CONTRATADA será notificada para, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, completar o pagamento, sob pena de rescisão do contrato.
- 14.15.** O reforço e/ou a regularização da garantia, excetuada a hipótese prevista no item anterior, deverá ser efetuado no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da comunicação, feita por escrito pela contratante, sob pena de incorrer a CONTRATADA nas penalidades previstas no Contrato.
- 14.16.** O prazo acima aludido poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela CONTRATADA durante o transcurso do prazo, se ocorrer motivo justificado aceito pela CONTRATANTE.
- 14.17.** Em caso de prorrogação do contrato, a garantia prestada deverá ser substituída automaticamente pela CONTRATADA quando da ocorrência de seu vencimento, independentemente de comunicado da Contratante, de modo a manter-se ininterruptamente garantido o contrato celebrado, sob pena de incorrer a CONTRATADA nas penalidades nele previstas.
- 14.18.** Em caso de aditamento contratual prevendo acréscimo de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, a garantia deverá ser regularizada proporcionalmente.
- 14.19.** A garantia prestada na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária deve explicitar a cobertura integral do contrato, inclusive quanto ao pagamento imediato à Prefeitura do Município de São Paulo em quaisquer das hipóteses previstas neste item.
- 14.20.** Por ocasião do encerramento do contrato, o que restar da garantia será liberado ou restituído, mediante requerimento da CONTRATADA, após a liquidação das multas aplicadas e dedução de eventual valor devido pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

SIGILO, INVIOABILIDADE E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- 15.1.** A CONTRATADA, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, não colocando, por seus atos ou por omissão a CONTRATANTE em situação de violação das leis de privacidade, em especial, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Dados Pessoais (“LGPD”).
- 15.2.** Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a CONTRATADA deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a CONTRATANTE poderá resolvê-lo sem qualquer penalidade, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente os valores devidos correspondentes.

15.3. A CONTRATADA se compromete a:

- I. Zelar pelo uso adequado dos dados aos quais venha a ter acesso, cuidando da sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação.
- II. Seguir as instruções recebidas da CONTRATANTE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar à CONTRATANTE, aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.
- III. Responsabilizar-se, quando for o caso, pela anonimização dos dados fornecidos pela CONTRATANTE.
- IV. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em 24 (vinte e quatro) horas de (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais. (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais. e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da CONTRATADA.
- V. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre quaisquer solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber, como, por exemplo, mas não se limitando, a questões como correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados, e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e regulamentadores competentes, e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo.
- VI. Auxiliar a CONTRATANTE com as suas obrigações judiciais ou administrativas aplicáveis, de acordo com a LGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

- 15.4.** A CONTRATADA declara conhecer e que irá seguir todas as políticas de segurança da informação e privacidade da CONTRATANTE, bem como realizará treinamentos internos de conscientização a fim de envidar os maiores esforços para evitar o vazamento de dados, seja por meio físico ou digital, acidental ou por meio de invasão de sistemas de software.
- 15.5.** O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da CONTRATANTE ou dos clientes desta para a CONTRATADA.
- 15.6.** A CONTRATANTE não autoriza a CONTRATADA a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados Pessoais, estabelecido por este Contrato.



PROCESSO SEI
6023.2022/0000753-0

- 16.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 16.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:

Contratante: Rua Líbero Badaró, 425 - 34º andar – Centro – CEP: 01009-000 - São Paulo/SP

Contratada: [ENDEREÇO DA CONTRATADA]

- 16.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 16.4. 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.
- 16.5. A Contratada deverá comunicar a Contratante toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 16.6. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a Lei Municipal nº 13.278/2002, Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA **DO FORO**

- 17.1. Fica eleito o foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, mais precisamente o Juízo Privativo das Varas da Fazenda Pública, para dirimir eventual controvérsia decorrente do presente ajuste, o qual preterirá a qualquer outro, por mais privilegiado que possa se afigurar.

E para firmeza e validade de tudo quanto ficou estabelecido, lavrou-se o presente termo de contrato, em 03 (três) vias de igual teor, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado e rubricado pelas partes contratantes e testemunhas presentes ao ato.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

