

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N° 09/SMIT/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2021/0000915-9

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do 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: 27/07/2021

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 09/08/2021 às 10:00

OC N° 801018801002021OC00017

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 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, com utilização de recursos de tecnologia da informação, objetivando a Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do 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 – Memorial Descritivo

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, art 7º.

Anexo VII - 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 de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do 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 :

c) Tenham objeto social pertinente e compatível ao licitado;

d) **Não** estejam constituídas em forma de consórcio e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;

e) **Não** tenham sido declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública;

- f) **Não** estejam suspensas ou impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública, nos termos da Orientação Normativa PGM 03/2012;
- g) **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 integram 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 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\$ 6.666,70 (seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e setenta 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 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 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 o serviço ensejar dúvidas quanto a sua compatibilidade poderá ser solicitado catálogo do serviço e/ou descritivo técnico para comprovação da qualidade do mesmo. 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. O catálogo, descritivo técnico 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 09/SMIT/2020.
- 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 emitida pela Secretaria de Finanças e Desenvolvimento Econômico, 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 desempenho anterior, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove o fornecimento de prestação de serviços continuados em prestação de serviços continuados de atendimento ao Cidadão 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.
- 15.3.2. 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 23.00.23.10.04.126.3011.4.412.3.3.90.39.00.00– Ações de Inovação e Melhoria no Atendimento ao Cidadão – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica - Tesouro Municipal.

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 fax ou 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.
- 16.5.** Deverá ser prestada garantia em até 15 (quinze) dias úteis contados da assinatura do contrato, correspondente a 4% (quatro inteiros por cento) do valor do termo, sob a modalidade seguro-garantia, nos termos do artigo 56, § 1º, incisos I, II e III da Lei Federal nº 8.666/93, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 122/2009.
- 16.5.1** A garantia será prestada nas modalidades previstas no artigo 56, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/93.
- 16.5.2** Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a contratada será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.
- 16.5.2.1** O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade estabelecida na cláusula décima primeira do contrato (Anexo VIII).
- 16.5.3** A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.
- 16.5.4** A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da Contratada, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.
- 16.5.5** A garantia poderá ser substituída, mediante requerimento da interessada, respeitadas as modalidades referidas no item 16.5.1.

17. PRAZOS, CONDIÇÕES E LOCAL DE ENTREGA

17.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de envio da ordem de início, **conforme disposto no item 9.1 do Termo de Referência**, 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 VII 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 Termo de Referência**

17.2.1. O serviço deverá ser prestado de acordo com o ofertado na proposta, no local e horário 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 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.

18.1.4. 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.

18.1.4.1. 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.

18.1.5. 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, contados da assinatura do contrato e início da prestação dos serviços, observando a medição dos serviços prestados, 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 material.

18.6. Os pagamentos obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Social (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF nº 92, de 16/05/2014, alterada pela Portaria SF 8/2016, 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 mantiver 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 às seguintes multas:
- 20.4.1.** Multa diária por atraso no fornecimento do objeto contratado, pelo período máximo de 20 (vinte) dias: 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do material entregue em atraso.
- 20.4.1.1.** O atraso superior a 20 (vinte) dias caracterizará a inexecução total ou parcial do ajuste, conforme o caso, e ensejará a imposição da multa específica, prevista no item 20.4.5 ou 20.4.6, respectivamente.
- 20.4.2.** Multa por descumprimento de qualquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previstas nas demais disposições deste item, bem assim por desatendimento as determinações da fiscalização do ajuste : 2,5% (dois e meio por cento) sobre o valor do ajuste, por ocorrência.
- 20.4.3.** Multa por material entregue em desacordo com as especificações do Edital e do ajuste, sem prejuízo de sua substituição ou complementação, no prazo estabelecido: 5% (cinco por cento) sobre o valor do material entregue em desacordo.
- 20.4.4** Multa por problemas técnicos relacionados com o material entregue, independentemente da sua correção, no prazo estabelecido pela contratante: 10% (dez por cento) sobre o valor do material com problemas.
- 20.4.4.1.** Findo o prazo estabelecido, em não sendo resolvidos os problemas, será considerado inexecução parcial ou total do ajuste, conforme o caso.
- 20.4.5.** Multa pela inexecução parcial do ajuste 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela não executada.
- 20.4.6.** Multa pela inexecução total do ajuste: 20% (vinte por cento) sobre o valor do ajuste.
- 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

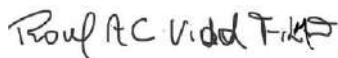
- 21.1.** No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de 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 dos contratos 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 materiais 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.

São Paulo, 26 de julho de 2021.



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

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Especificações Técnicas

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° 09/SMIT/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2021/0000915-9

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Coordenadoria de Atendimento Presencial

Rua Líbero Badaró, nº 425, 34º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone: 2075-7281

Termo de Referência

PROCESSO Nº 6023.2021/0000915-9

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Constitui o objeto da contratação a prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, de acordo com o item IV deste memorial descritivo.

1.1.1 Os serviços previstos no subitem 1.1 acima serão prestados para uma das Unidades do Descomplica SP apresentadas no quadro abaixo e nos quantitativos de Postos de Trabalho nela indicados:

Descomplica SP	Quantidade de Postos de Trabalho por dia	Endereço	Previsão de início
Descomplica SP Santana/Tucuruvi	15	Av. Tucuruvi, 808 - Tucuruvi, São Paulo - SP, 02304-002	30/07/2021

1.1.1.1 O Posto de Trabalho aqui referido corresponde a uma unidade de disponibilização de quaisquer dos serviços relacionados no item IV, 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 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. A Unidade Descomplica SP funcionará 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 e mediante prévio aviso, alguns Postos de Trabalho poderão ser deslocados para funcionamento em fins de semana e feriados e em outras

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 1/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

localidades no território da Subprefeitura onde estiver localizada a Unidade Descomplica SP, para a realização de eventos especiais de prestação de serviços.

1.1.1.5.1. O deslocamento dos Postos de Trabalho 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.

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 Direção da Unidade Descomplica, 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 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.

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

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 Direção da Unidade, 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-A e ANEXO II-B do Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Preliminarmente, cumpre informar que o certame encontra motivação inicial no Projeto Descomplica SP, projeto este constante do Programa de Metas da Prefeitura de São Paulo, DECRETO 58.329 DE 19 DE JULHO DE 2018 e que se propõe a ser um modelo de Poupatempo Municipal, com atendimento eficaz e organizado, que aproveita a visita do cidadão para oferecer pro ativamente, 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 princípios do Projeto.

2.2. Vale ainda destacar que o Projeto Descomplica SP 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.

2.3. O Programa conta com oito unidades já implantadas.

2.4. Considerando o fim do contrato da unidade do Descomplica SP Santana/Tucuruvi para 29/07/2021. Assim, diante do exposto passamos à justificativa para apresentação de proposta de contratação de **prestação**

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 2/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

de serviços de recepção e atendimento para a Unidades do Descomplica SP Santana/Tucuruvi:

2.4.1. Prazo:

2.4.1.1. Tendo em vista a situação apresentada acima e o prazo para contratação da equipe que se configura como o coração da Unidade, equipe esta que realiza a recepção, triagem, organização de filas e esperas, não vislumbramos conseguir preencher os postos de atendimento, através do chamamento de AGPPs por não termos controle da data de início e a necessidade de ter os postos cobertos a partir de 30/07/2021, caso contrário o atendimento na unidade será prejudicado.

2.4.2. Continuidade do Serviço:

2.4.2.1 Em consonância com os motivos pelos quais propomos a contratação da prestação de serviços de recepção 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 que pedem exoneração ou permuta para outras Secretarias, haja vista, ser o serviço de atendimento, algo que requer perfis específicos, alta disponibilidade e pro atividade por parte destes servidores.

2.4.2.2. 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.

2.4.2.3. Este tipo de cobertura/reposição, não será possível com a contratação de AGPP's, pois o Município precisaria manter um efetivo maior para conseguir efetuar todas as coberturas necessárias durante o exercício de um servidor público efetivo.

2.4.2.4. Diante do exposto, justifica-se a contratação dos serviços de ATENDIMENTO AO PÚBLICO E APOIO ADMINISTRATIVO, com 15 postos de trabalho para a unidade Santana/Tucuruvi

3. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

3.1.1. Responsabilizar-se pelo desempenho técnico dos recursos humanos alocados nos Postos de Trabalho.

3.1.2. 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 na prestação de serviços, para obter vantagens monetárias ou de qualquer outra natureza.
- Ausentar-se do posto de trabalho sem comunicação prévia do preposto 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;

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 3/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

- Agir em dissonância à Carta de Princípios do Descomplica SP e a Política de Atendimento do Município de São Paulo ANEXO II-A e ANEXO II-B do Edital.
- 3.1.3. Designar por escrito, no ato do recebimento da Ordem de Início de Serviços, Preposto(s) 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;
- 3.1.4. Promover a colaboração entre os membros da equipe da CONTRATADA entre si e com os demais funcionários da Unidade Descomplica, bem como contribuir para que o ambiente de trabalho seja agradável, estimulante e criativo;
- 3.1.5. 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;
- 3.1.6. 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.
- 3.1.7 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.
- 3.1.7.1. Deverão ser apresentados à CONTRATANTE, no prazo de até 10 dias úteis após a emissão da Ordem de Início do contrato e, durante a vigência do contrato, nas eventuais subseqüentes contratações de pessoal para composição da equipe:
- 3.1.7.1.1. Os currículos das pessoas selecionadas, inclusive para reserva técnica, para confirmação do atendimento da qualificação exigida nos itens 4.5 e 4.6;
- 3.1.7.1.2. Os relatórios técnicos, assinados por profissional habilitado, atestando habilidades socioemocionais, em conformidade ao exigido nos itens 4.4 e 4.5 do presente.
- 3.1.7.1.3. 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.
- 3.1.7.1.4. A relação das pessoas com deficiência que atendem ao exigido no subitem 4.4.1.
- 3.1.7.2. Deverão ser apresentadas à CONTRATANTE, no prazo de até 15 dias úteis após a 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.
- 3.1.8. 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.);
- 3.1.8.1. Essa capacitação não poderá interferir na ocupação plena e ininterrupta dos Postos de Trabalho.
- 3.1.9. Observar e efetuar, a pedido da Unidade do Descomplica SP, 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;
- 3.1.10. 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

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 4/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

portando identificação visível, obedecendo às exigências legais e aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.

3.1.10.1. O preposto deverá comunicar o Diretor da Unidade do Descomplica SP 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;

3.1.10.2. 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;

3.1.10.3 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;

3.1.11. Examinar semanalmente as anotações efetuadas no período pela Direção da Unidade Descomplica SP na Relação de Ocorrências do Acordo de Nível de Serviço (ANS) -- ANEXO III do Edital, que deverá ser semanalmente datada e assinada pelo Preposto da CONTRATADA.

3.1.11.1. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos correspondentes às ocorrências anotadas, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões.

3.1.12. 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 o preposto. Essa cobertura também deverá ocorrer para as pessoas alocadas pela contratada avaliados como inadequados pela **Unidade do Descomplica SP**, no prazo de até **2 (duas) horas**, mediante solicitação por escrito da Unidade.

3.1.12.1. 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;

3.1.12.2. 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;

3.1.13. 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.

3.1.13.1. O preposto 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.

3.1.14. 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;

3.1.15. Permitir, respeitadas jornadas e escalas de trabalho, a participação de sua equipe em Capacitações Pós-Início oportunamente oferecidas pela CONTRATADA;

4. **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. A prestação dos serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, compreende o desenvolvimento das atividades de orientação, informação, pesquisa, atendimento e apoio na **Unidade do Descomplica SP**, e tem como objetivo dar condições para que a população usuária:

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 5/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

- 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 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 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;

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 6/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

- 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 situações de emergência 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;

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 7/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

- 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 Unidades 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. Requisitos básicos da equipe para preenchimento dos Postos de Trabalho

- Maiores de 18 anos;
 - Escolaridade mínima: nível médio completo;
 - Habilidades socioemocionais adequadas às atividades a serem exercidas e descritas no presente memorial descritivo, atestadas em relatório técnico, assinado por profissional habilitado, e abrangendo, em especial, controle emocional de ansiedade e impulsividade, resistência à frustração, capacidade de controle, canalização produtiva da agressividade e ausência de sinais fóbicos, boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, simpatia e cordialidade no trato social.
 - Ciência do objeto do presente e da descrição dos serviços a serem prestados, apresentada nos itens 4.1 a 4.3 do presente, bem como da Carta de Princípios do Descomplica SP, constante do Anexo II-A do Edital, ciência essa atestada por declaração assinada pelos ocupantes dos Postos de Trabalho.
 - Experiência profissional em atividades de atendimento ao público;
 - 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, *pendrives*, mouses, webcam, entre outros);
- 4.4.1. 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.
- 4.4.1.1. 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.

4.5. Supervisão dos Postos de Trabalho pelo Preposto

- As equipes alocadas nos Postos de Trabalho desempenharão as atividades, reportando-se sempre ao seu Preposto;
- A **CONTRATADA** deverá manter o Preposto no local da prestação de serviços durante todo o horário estabelecido no subitem 1.1.; **EXCLUSIVAMENTE para o desempenho das funções de supervisão/coordenação dos trabalhos na unidade, ou seja, não poderá prestar qualquer outro**

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 8/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

serviço alheio a estas funções, quais sejam, supervisão e coordenação, durante todo o período de atividade.

- É de responsabilidade do Preposto, o acompanhamento técnico diário das atividades que compõem o escopo da prestação dos serviços, planejar, organizar e orientar os seus Postos de Trabalho;
- Verificar e controlar a frequência e a pontualidade de seus Postos de Trabalho através de Registrador de Ponto Eletrônico, bem como a apresentação destes devidamente uniformizados, portando destaques diferenciados e os crachás de identificação;
- Informar ao gestor do contrato da **Unidade do Descomplica SP** por meio de planilha, o controle das frequências e as providências tomadas para as eventuais substituições;
- Comunicar as situações de contingência ao Diretor/Gestor da **Unidade do Descomplica SP**;
- Acompanhar e avaliar, permanentemente, o desempenho das suas equipes de trabalho, na prestação dos serviços, visando o aprimoramento constante da qualidade do atendimento.
- Zelar pela permanência da equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente memorial descritivo, nos seus devidos Postos de Trabalho, bem como providenciar suas substituições, conforme escala programada para descansos e/ou troca de turnos.
- A documentação de toda a equipe contratada pela empresa deverá ser entregue à CONTRATANTE em até 3 (três) dias úteis contados da assinatura do contrato para avaliação.

4.6. Requisitos **Básicos do Preposto**

- Maiores de 18 anos;
- Escolaridade mínima: nível superior completo ou cursando;
- Habilidades socioemocionais adequadas às atividades a serem exercidas e descritas no presente memorial descritivo, atestadas em relatório técnico, assinado por profissional habilitado, e abrangendo, em especial, controle emocional de ansiedade e impulsividade, resistência à frustração, capacidade de controle, canalização produtiva da agressividade e ausência de sinais fóbicos, boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, simpatia e cordialidade no trato social.
- Ciência do objeto do presente, das responsabilidades da função, descritas no subitem 4.5 do presente, da descrição dos serviços a serem prestados, apresentada nos itens 4.1 a 4.3 do presente, bem como da Carta de Princípios do Descomplica SP, constante do Anexo II-A do Edital, ciência essa atestada por declaração assinada pelo designado para a função de preposto.
- Experiência profissional em atividades de Liderança de equipes;
- Bons conhecimentos de técnicas motivacionais;
- Experiência profissional em programas de qualidade na prestação de serviços;
- Bons conhecimentos de microinformática;
- Conhecimento das Legislações pertinentes em vigor, tais como CLT, Normas Regulamentadoras, administração de contratos, Convenção Coletiva da Categoria, entre outras.

4.7. Disponibilizar, no início da prestação dos serviços, os recursos humanos para Capacitação Inicial, com duração de até 20 (vinte) dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 08h00 às 17h00.

4.7.1. A critério da CONTRATANTE, 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.

4.7.2. Para a Capacitação Inicial, 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.

4.7.3. A CONTRATADA deve responsabilizar-se pela presença das pessoas que comporão sua equipe nos locais para a Capacitação Inicial, 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.

4.7.4. O período de Capacitação Inicial integrará o período de execução contratual, sendo remunerado até o equivalente ao preenchimento dos 15 Postos de Trabalho por dia, com eventuais glosas de forma

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401&... 9/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

proporcional à ausência de recursos humanos indicados em conformidade ao subitem 4.7.2, e calculado da seguinte maneira:

4.7.4.1. Para cada dia da Capacitação Inicial, a remuneração diária equivalente em Postos de trabalho 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.

4.7.5. Durante o período de Capacitação 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. Fornecer à CONTRATADA todos os elementos indispensáveis para cumprimento do contrato.

5.1.2. Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela CONTRATADA.

5.1.3. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Termo de Referência e das disposições legais que o regem.

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 Direção da Unidade Descomplica SP 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 1 (um) dia útil, representante da Direção da Unidade Descomplica SP 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 Direção da Unidade Descomplica SP, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 10/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

proporcional à ausência de recursos humanos indicados em conformidade ao subitem 4.7.2, e calculado da seguinte maneira:

4.7.4.1. Para cada dia da Capacitação Inicial, a remuneração diária equivalente em Postos de trabalho 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.

4.7.5. Durante o período de Capacitação 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. Fornecer à CONTRATADA todos os elementos indispensáveis para cumprimento do contrato.

5.1.2. Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela CONTRATADA.

5.1.3. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Termo de Referência e das disposições legais que o regem.

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 Direção da Unidade Descomplica SP 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 1 (um) dia útil, representante da Direção da Unidade Descomplica SP 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 Direção da Unidade Descomplica SP, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 10/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

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 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 -, o pagamento da parcela a ser adicionada deverá ocorrer em até 30 dias corridos, contados a partir do ateste do fiscal.

6.2.3.4. No caso de mora da CONTRATANTE ao pagar a parcela prevista no subitem 6.2.3.3, o referido valor será pago com a devida compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº. 05/2012.

6.2.4. O representante da Direção da Unidade Descomplica SP, 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.

7. DO INÍCIO DOS SERVIÇOS

7.1 – O início dos serviços dar-se-á em ATÉ 15 (quinze) dias corridos, CONTADOS da data de envio 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 Inicial.

8. DA GARANTIA

8.1. A CONTRATADA prestará garantia, correspondente a 4% (quatro por cento) do 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 3 (três) 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 a partir da data de envio da ordem de início, prorrogável nos termos da lei



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Biasi Martinez, Assessor(a) Técnico(a) II**, em 08/06/2021, às 19:21, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>,

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 11/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência



informando o código verificador **045749289** e o código CRC **41190E20**.

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;

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 12/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

- 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- Coaprendizado

- 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).

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 13/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

- 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-B

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 Direção da Unidade Descomplica SP, que, por meio de seus representantes, 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 por representantes da Direção da Unidade Descomplica SP passa a ser a forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços objeto do presente.

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

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 14/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

As ocorrências a serem registradas estão agrupadas em 4 (quatro) 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 não coberto por ausência de prestadores contratados.	
<ul style="list-style-type: none"> • Condicionada à verificação pela Direção da Unidade Descomplica 	
<ul style="list-style-type: none"> • Referenciado ao subitem 3.1.12 do Memorial Descritivo. <p>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.</p> <p>Enquadram-se também nessa ocorrência:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
Tolerância mensal: 38 horas	Peso: 0,6 por hora
OCORRÊNCIA 2: Posto de Trabalho considerado não coberto devido a alocação de pessoas avaliadas como inadequadas pelo Direção da Unidade Descomplica SP.	
<ul style="list-style-type: none"> • Condicionada à verificação pela Direção da Unidade Descomplica 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 3: Comportamento inadequado de recurso humano alocado em Posto de Trabalho.	

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 15/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

<ul style="list-style-type: none"> • Condicionada à verificação pela Direção da Unidade Descomplica 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> <p>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 2 e não da presente.</p>	
Tolerância mensal: 20 vezes	Peso: 1 por vez
<p>OCORRÊNCIA 4: Deixar de atender pedido da Unidade do Descomplica SP de adequações necessárias, decorrentes da alteração da demanda nos horários que se configurem como “picos” sazonais ou específicos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Condicionada à verificação pela Direção da Unidade Descomplica 	
<ul style="list-style-type: none"> • Referenciado ao subitem 3.1.10 do Memorial Descritivo. A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de dias em que for constatada. 	
Tolerância mensal: 0 dias	Peso: 5 por dia

Instruções:

A Direção da Unidade Descomplica SP deve preencher cada um dos 4 (quatro) 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 Direção da Unidade Descomplica SP fará a tabulação dos dados, conforme tabela que segue:

Dias do mês	Tipos de Ocorrência			
	Ocorrência 1	Ocorrência 2	Ocorrência 3	Ocorrência 4
1				

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 16/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 17/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
Tolerância (-)	38	0	20	0
Excesso (=)				
Peso (x)	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%

https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=49237401... 18/19

21/06/2021

SEI/PMSP - 045749289 - Termo de Referência

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 Direção da Unidade Descomplica SP serão inseridas na tabela cima;

Todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL por tipo de infração correspondendo a cada uma das 4 (quatro) 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, via correspondência eletrônica, à empresa contratada.

A Direção da Unidade Descomplica SP 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.

Referência: Processo nº 6023.2021/0000915-9

SEI nº 045749289

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° 09/SMIT/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2021/0000915-9

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

ORDEM DE COMPRA: 801018801002021OC00017

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

ITEM	UNIDADE DE MEDIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE (LOCAL)	VALOR TOTAL POR POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.	Posto de Trabalho/Dia	15	Santana/Tucuruvi	R\$	R\$	R\$

VALOR TOTAL 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, se já tiver

Banco do Brasil S/A

Nome e nº Agência: _____ nº _____

Nº Conta : _____

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

São Paulo, de _____ de 2021.

(Representante legal da empresa)

Nome:

R.G.:

CPF:

Cargo:

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE QUE NADA DEVE AO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 09/SMIT/2021
PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2021/0000915-9
TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

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

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

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 09/SMIT/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2021/0000915-9

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

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

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

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° 09/SMIT/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2021/0000915-9

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

A empresa, com sede na, n°, C.N.P.J. n°, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, Sr., portador da Carteira de Identidade n°..... e inscrito no CPF sob n°, 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

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

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO n° 09/SMIT/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO n° 6023.2021/0000915-9

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSÃO NAS PENAS DA LEI FEDERAL N° 8.666/1993, ARTIGO 87, INCISOS III E IV, DA LEI FEDERAL N° 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 2021

Representante Legal/Procurador

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

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

ANEXO VII – CONTRATO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 09/SMIT/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2021/0000915-9

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao público e de apoio administrativo, para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi, do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital..

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

CONTRATADA:

VALOR: R\$. ().

Dotação Nº

Nota de Empenho Nº

Aos dias do mês de do ano dois mil e, 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 XX/SMIT/2021, nos termos da autorização contida no despacho de fls. Publicado no DOC de ___/___/XX, 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:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Do Objeto Contratual e seus Elementos Característicos

1.1. O presente contrato tem por objeto a Contratação de empresa especializada em prestação de serviços continuados de atendimento ao Cidadão através de postos de trabalho/dia e apoio administrativo para atendimento das unidades Santana/Tucuruvi do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT),

conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I do Edital e seus anexos.

Descomplica SP	Quantidade de Postos de Trabalho por dia	Endereço	Previsão de início
Descomplica SP Santana/Tucuruvi	15	Av. Tucuruvi, 808 - Tucuruvi, São Paulo - SP, 02304-002	30/07/2021

1.2. A CONTRATADA fica obrigada a fornecer 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 Do Contrato, Dotação Orçamentária

2.1. O valor do presente Contrato é de **R\$. (xxxx)**, considerado o preço mensal de **R\$. (xxxx)**, conforme tabela abaixo:

ITEM 01	UNIDADE DE MEDIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE (LOCAL)	VALOR TOTAL POR POSTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
Contratação de empresa especializada em prestação de apoio administrativo para atendimento da unidade Santana/Tucuruvi do Programa Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT), conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital e seus anexos.	Posto de Trabalho/Dia	15	Butantã	R\$	R\$	R\$

- 2.2. As despesas correspondentes onerarão a **Dotação Orçamentária nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, suportadas pela **Nota de Empenho Nº XXXXXXXXXXXXXXXX**
- 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 e 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.
- 3.4. 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.
- 3.4.1. 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.
- 3.4.2. 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.
- 3.4.3. 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.
- 3.5. 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.

3.6. 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.

3.7.1.1. 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.

3.8.2. 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.

CLÁUSULA QUARTA

Medição

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

4.5. No segundo dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a Direção da Unidade Descomplica SP 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.

4.6. Em até 1 (um) dia útil, representante da Direção da Unidade Descomplica SP informará ao preposto da CONTRATADA, o resultado da avaliação mensal dos serviços e o valor aprovado para pagamento, autorizando a emissão da correspondente fatura.

4.7. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo representante da Direção da Unidade Descomplica SP, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do

valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

4.8. 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.

4.9. Uma vez recebida a manifestação prevista no **subitem 4.8.**, deverá a CONTRATANTE decidir em até cinco dias úteis quanto à manutenção - ou não - do FATOR DE ACEITAÇÃO, sempre de modo fundamentado.

4.10. Na hipótese de a CONTRATANTE aceitar os motivos da CONTRATADA - e, assim, decidir pela alteração FATOR DE ACEITAÇÃO -, o pagamento da parcela a ser adicionada deverá ocorrer em até 30 dias corridos, contados a partir do ateste do fiscal.

4.11. No caso de mora da CONTRATANTE ao pagar a parcela prevista no **subitem 4.10.**, o referido valor será pago com a devida compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº. 05/2012.

4.12. O representante da Direção da Unidade Descomplica SP, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos mencionados no **subitem 4.7.**

4.13. Verificada a regularidade da fatura, o representante da Administração juntará a esta os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

4.14. A cada medição a CONTRATADA deverá apresentar junto ao documento fiscal aprovado pela CONTRATANTE, toda a documentação exigida na legislação em vigor.

4.15. A realização dos descontos indicados no **subitem 4.7.** 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.

4.16. A documentação a ser entregue pela contratada é a seguinte:

4.16.1. Nota Fiscal/Fatura.

4.16.2. Relatórios mensais

4.16.3. Cópia reprográfica da Nota de Empenho.

4.16.3.1. 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.

4.16.4. 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.

CLÁUSULA QUINTA

Dos Prazos, Condições e Locais de Execução

- 5.1.** O prazo de vigência deste contrato será de **12 meses**, contados a partir da data de envio da ordem de início, prorrogável nos termos da Lei.
- 5.1.1.** 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.
- 5.2.** Caso não haja interesse em prorrogar o contrato, a CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE no prazo máximo de 90 (noventa) dias de antecedência ao término da vigência, ou da necessidade de rescisão.
- 5.3.** 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.
- 5.3.1.** Os pedidos instruídos em condições diversas das previstas no subitem anterior serão indeferidos de pronto.

CLÁUSULA SEXTA

Do Pagamento

- 6.1.** O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias, contados da data do atestado de aprovação dos serviços, emitido pela fiscalização após a apresentação dos documentos exigidos, conforme discriminado na cláusula quarta deste contrato.
- 6.1.1.** 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.
- 6.1.2.** 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.
- 6.2.** 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.
- 6.2.1.** Nome e nº da Agência do Banco do Brasil S/A e nº da conta corrente.....
- 6.3.** 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.

- 6.3.1.** Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “*pro-rata tempore*”), observando-se, para tanto o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 6.3.2.** O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.
- 6.4.** Quaisquer pagamentos não isentarão a Contratada das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação do material.
- 6.5.** Os pagamentos obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Social (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF nº 92, de 16/05/2014, alterada pela Portaria SF 8/2016, 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.

CLÁUSULA SÉTIMA **Da Fiscalização**

- 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 II, alíneas “a” e “b” da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.

- 9.1.1.** No ato da entrega, os produtos serão recebidos pela Unidade Requisitante, quando serão instalados e testados para verificação do atendimento às condições do ajuste e do Edital que o precedeu e da conformidade com a marca/modelo e/ou fabricante declinados na proposta por ocasião da Licitação.
- 9.1.2.** Caso seja constatado que os produtos entregues apresentam irregularidades, que não correspondem as especificações do Edital ou não conferem com a marca/modelo/procedência e/ou fabricante declinados na proposta de preços ou estão fora dos padrões determinados, os mesmos serão rejeitados e devolvidos, devendo a fiscalização, sob pena de rescindir a contratação, determinar a substituição dos produtos, pelos corretos, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação, por escrito, mantido o preço contratado e sem prejuízo das sanções previstas no Edital e neste ajuste.
- 9.1.3.** Caso as irregularidades digam respeito à diferença de 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 máximo de 05 (cinco) dias, 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 vícios do material ou disparidades com as especificações estabelecidas no Edital e no Contrato, verificadas posteriormente.

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 objeto 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 Anexo – I do Edital, mesmo que não transcritas no presente Termo de Contrato.

10.2. Compete à CONTRATANTE

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.

1.2.4. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que o regem.

1.2.5. Enviar Ordem de Início.

1.2.6. 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.

1.2.7. Exigir da Contratada, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação.

1.2.8. 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.

1.2.9. 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

Referencia

1.2.10. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato.

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA **Das Penalidades**

11.1. 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.

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 seguintes multas:

11.2.1. Multa diária por atraso no início do objeto contratado, pelo período máximo de 20 (vinte) dias: 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do mensal em atraso.

11.2.1.1. O atraso superior a 20 (vinte) dias caracterizará a inexecução total ou parcial do ajuste, conforme 11.2.5 ou 11.2.6, respectivamente.

11.2.2. Multa por descumprimento de qualquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previstas nas demais disposições deste item, bem assim por desatendimento as determinações da fiscalização do ajuste: 2,5% (dois e meio por cento) sobre o valor mensal do ajuste, por ocorrência.

11.2.3. Multa por serviços prestados em desacordo com as especificações do Edital e do ajuste, sem prejuízo de sua substituição ou complementação, no prazo estabelecido: 5% (cinco por cento) sobre o valor do mensal.

11.2.4. Multa por problemas técnicos relacionados com ao serviço prestado, independentemente da sua correção, no prazo estabelecido pela contratante: 10% (dez por cento) sobre o valor do mensal.

11.2.4.1. Findo o prazo estabelecido, em não sendo resolvidos os problemas, será considerado inexecução parcial ou total do ajuste, conforme o caso.

11.2.5. Multa pela inexecução parcial do ajuste 10% (dez por cento) sobre o valor do valor mensal.

11.2.6. Multa pela inexecução total do ajuste: 20% (vinte por cento) sobre o valor do ajuste.

- 11.2.7.** Multa de 3% (três por cento) sobre o valor do mensal do ajuste por não entregar documentação necessária para o pagamento.
- 11.2.8.** Multa de 8% (oito por cento) sobre o valor do ajuste por não avisar com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do fim da vigência do contrato ou da data de sua rescisão por culpa exclusiva da Contratada, sobre a intenção em não prorrogar o Contrato.
- 11.2.9.** Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato pelo atraso na prestação da garantia contratual.
- 11.3.** As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.
- 11.4.** 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.
- 11.5.** 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, São Paulo – SP, na Comissão Permanente de Licitação 01 após o recolhimento em agência bancária dos emolumentos devidos.
- 11.5.1.** 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.
- 11.5.2.** 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.
- 11.6.** 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.

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.

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;
- 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 **Disposições Finais**

- 14.1.** Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 14.2.** Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:
- Contratante:** Prefeitura do Município de São Paulo – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
- Contratada:**
- 14.3.** Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 14.4.** 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.
- 14.5.** 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.
- 14.6.** Foram anexados aos autos no ato da assinatura deste instrumento os documentos que seguem:
- (Declinar documentos apresentados);
 - Indicação do responsável pela execução do contrato - fls..... ;
- 14.7.** 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 QUINTA **Da Garantia Contratual**

- 15.1** Para execução deste contrato, será prestada garantia no valor de **R\$. (XXX) em até 15 (quinze) dias úteis contados da assinatura do termo**, correspondente ao importe de 4% (quatro inteiros por cento) do valor total do contrato, sob a

modalidade seguro-garantia, nos termos do artigo 56, § 1º, incisos I, II e III da Lei Federal nº 8.666/93, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 122/2009.

- 15.1.1** Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a contratada será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 10 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.
- 15.1.1.1** O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade estabelecida na cláusula 11.2.9 deste contrato.
- 15.1.2** A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.
- 15.1.3** A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da Contratada, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.
- 15.1.4** A garantia poderá ser substituída, mediante requerimento da interessada, respeitadas as modalidades referidas no artigo 56, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93.
- 15.2** A garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 13 (treze) meses, além do prazo estimado para encerramento do contrato, por força da Orientação Normativa nº 2/2012 da PGM.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

Do foro

- 16.1.** 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: