

8º TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 041/19

GRUPO LOCAL DE DISTRIBUIÇÃO

LOTE D3

SEI nº 6020.2019/0002192-2



**CIDADE DE
SÃO PAULO
TRANSPORTE E
MOBILIDADE URBANA**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive mark.

8º TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO DE CONCESSÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS, NA CIDADE DE SÃO PAULO, DO LOTE D3 DO GRUPO LOCAL DE DISTRIBUIÇÃO

Pelo presente instrumento e na melhor forma de Direito, de um lado, a Prefeitura do Município de São Paulo, por intermédio da Secretaria Executiva de Transporte e Mobilidade Urbana - SETRAM, representada pelo Senhor Secretário Executivo de Transporte e Mobilidade Urbana, Gilmar Pereira Miranda, doravante denominada **PODER CONCEDENTE**, e de outro, **TRANSUNIÃO TRANSPORTES S/A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 19.224.852/0001-90, com sede na Rua Tibúrcio de Sousa, 2.478, Itaim Paulista, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, neste ato representada pelo Sr. Lourival de França Monário, brasileiro, solteiro, empresário, portador da cédula de identidade nº 22.178.960 SSP/SP e do CPF 117.529.958-80, residente à Estrada do Itapeti, 100, Q 12 L 2, Parque Residencial, Mogi das Cruzes - SP, CEP 08771-001 e pelo Sr. Edson Teixeira Cavalcante, brasileiro, casado, empresário, portador da cédula de identidade nº 18.301.362 SSP/SP e do CPF 118.954.078-93, residente e domiciliado na Rua Dante Alderigo, nº 551, BI B, 51, Jd. Santa Etelvina, São Paulo, SP, CEP: 08470-795, a seguir denominada **CONCESSIONÁRIA**, têm entre si, justo e avençado, em decorrência da Concorrência nº 003/2015, **Processo SEI nº 6020.2018/0003187-0**, nos termos da Lei Municipal nº 13.241, de 12 de dezembro de 2001 e alterações; Lei Municipal nº 13.278, de 07 de janeiro de 2002 e alterações; Lei Federal nº 12.587, de 03 de janeiro de 2012 e alterações; Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 e alterações; Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, no que couber, e demais normas aplicáveis, o que segue:

CONSIDERANDO que o atendimento aos usuários do Sistema de Transporte Coletivo da Cidade de São Paulo, em todas as suas modalidades e perfis, é serviço público essencial, não podendo sofrer solução de continuidade;

CONSIDERANDO a necessidade de promoção da qualidade do atendimento aos usuários, objetivo esse que só pode ser alcançado mediante a mudança de gestão dos serviços e investimentos em tecnologia e inovação;

CONSIDERANDO a complexidade da rede e sistemas de atendimento aos usuários, atualmente segmentados por perfil, banco de dados, em diversos canais de atendimento, sendo necessária à sua remodelação para garantir a omnicanalidade;

CONSIDERANDO a necessidade de proporcionar a gestão integrada dos serviços de atendimento, para garantir a desburocratização do acesso aos serviços, isonomia de tratamento, otimização de recursos e simplificação de processos;

CONSIDERANDO a necessidade de incorporar novos recursos tecnológicos para a segurança do sistema de cadastro de usuários do Bilhete Único e maior efetividade no relacionamento com o usuário;

CONSIDERANDO, portanto, que a medida mais célere, para garantir a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários, em todos os seus perfis e modalidades, é a unificação do atendimento;

CONSIDERANDO as especificações de validadores a serem adotadas pelas concessionárias, bem como a possibilidade de atualização dos atuais validadores com vantajosidade econômica para o Poder Público.

CONSIDERANDO as avaliações técnicas da SPTrans sobre remuneração do Serviço Atende+;

CONSIDERANDO que, sob o regime jurídico administrativo, o Poder Concedente tem a prerrogativa de alterar o contrato de concessão para melhor adequá-lo às finalidades de interesse público;

Resolvem firmar o presente termo de aditamento, de acordo com as cláusulas a seguir dispostas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO

1.1 As atividades de operação das bilheterias dos terminais de integração e estações de transferência e dos postos de atendimento ao usuário do Bilhete Único, constantes do Termo de Contrato de Concessão, de responsabilidade do Poder Concedente, deverão ser executadas conforme novos critérios de quantidade e qualidade.

1.2 Os valores e regramentos dos serviços estão discriminados no QUADRO 1 – Da Operação de Atendimento ao Usuário do Bilhete Único.

1.2.1. Os novos critérios e condições de prestação de serviço de operação do atendimento aos usuários passarão a valer a partir da emissão da Ordem de Serviço Operacional - OSO.

1.3. Para a execução dos serviços especificados no referido anexo, as concessionárias se obrigam a firmar contratos, por meio de sua entidade de classe, com empresas fornecedoras desses serviços, de acordo com diretrizes a serem estabelecidas pelo Poder Concedente.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA ATUALIZAÇÃO DE VALIDADORES

2.1. A Contratada irá adequar seus validadores de modo a atender as especificações dispostas no Anexo IV-4.6 dos Editais e demais estabelecidas pelo Poder Concedente.

2.2. Na parcela de “Equipamento Embarcado” da Remuneração Básica (RB) da fase de transição, estabelecida na Cláusula Quarta e Anexo II do 3º Termo de Aditamento, passam a ser considerados também os valores de remuneração da atualização de validadores detalhados no QUADRO 1 deste documento, com reajuste pelo IPC/FIPE no mês base de maio.

2.3. Nos casos em que a Contratada optar pela renovação do validador quando existir a viabilidade técnica de atualização, verificada pelo corpo técnico competente da SPTrans, o valor de remuneração pelo investimento e manutenção do validador será o mesmo do QUADRO 1 deste documento.

QUADRO 1 - Remuneração pela atualização de validadores

| | Valor - base maio/18 |
|---|----------------------|
| Valor referencial de investimento na atualização de validador | R\$ 1.838,84 |
| Remuneração mensal pelo investimento (1)(2) | R\$ 26,69 |
| Remuneração pela manutenção mensal no 1º ano (1) | R\$ 30,39 |
| Remuneração pela manutenção mensal após 1º ano (1)(3) | R\$ 38,96 |

(1) valores sem CPRB - Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (Lei Federal 12.546/11 e alterações), a ser acrescida na remuneração conforme legislação vigente; para 1% de CPRB, os valores são divididos por 0,99 (valor / (1-%CPRB)).

(2) considera amortização em 96 meses e taxa de 9,1% a.a.

(3) valor de manutenção aplicável também para validador novo que disponha das mesmas tecnologias da atualização (4G, bluetooth, QRCode, EMV)

CLÁUSULA TERCEIRA – REMUNERAÇÃO ATENDE+

3.1. A partir da operação de janeiro de 2024, para o Serviço Atende, passam a ser aplicados os valores de remuneração constantes do Anexo I deste Termo.

3.2. Para a remuneração dos equipamentos embarcados do Serviço Atende, aplica-se os mesmos critérios e valores dos ônibus definidos Termo de Aditamento de setembro de 2021 e eventuais atualizações posteriores.

ANEXO 1 – VALORES PARA REMUNERAÇÃO DO SERVIÇO ATENDE

Tabela: Memória de Cálculo da Parcela Fixa do Serviço Atende

| Discriminação | Base maio/18 - R\$/dia |
|---|---------------------------|
| 1. Custos Variáveis | 63,77 |
| 1.1. Diesel | 53,45 |
| 1.2. Lubrificantes | 1,84 |
| 1.3. Pneus | 8,48 |
| 2. Custos Fixos | 470,63 |
| 2.1. Almojarifado | 0,21 |
| 2.2 Pessoal | 385,93 |
| 2.3. Peças e Acessórios | 43,58 |
| 2.4. Taxa de Administração | 40,91 |
| 3. Total da Parcela Fixa antes da CPRB (R\$/veículo/dia) | 534,40 |

Tabela: Preço de Veículo Novo para Parcela Variável do Serviço Atende

| Tipo de Veículo | Base maio/18 |
|-----------------|----------------|
| FIAT DUCATO | R\$ 157.553,44 |
| RENAULT | R\$ 197.299,92 |
| SPRINTER | R\$ 264.963,79 |

Tabela: Parcela Fixa para reserva técnica do Serviço Atende

| Discriminação | Base maio/18 |
|--|------------------|
| Pessoal de manutenção | R\$ 41,04 |
| Peças e acessórios | R\$ 43,58 |
| Total antes da CPRB (R\$/veículo/dia) | R\$ 84,63 |

Tabela: Valor da Hora Extra

| Discriminação | Base maio/18 |
|---------------------------------------|------------------|
| Total antes da CPRB (R\$/hora) | R\$ 31,24 |

CLÁUSULA QUARTA – EQUIPAMENTOS EMBARCADOS

4.1 Ficam prorrogados os prazos determinados no Cronograma disposto no Anexo VII – item 9, para instalação da solução tecnológica do sistema de áudio e PMVs, conforme tabela abaixo:

CRONOGRAMA ATUALIZADO - INSTALAÇÕES:

| Item | Descrição | Ano 1 | Ano 1 | Ano 2 | Ano 2 | Ano 3 | Ano 3 | Ano 4 | Ano 4 | Ano 5 |
|-------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Mês 6 | Mês 12 | Mês 18 | Mês 24 | Mês 30 | Mês 36 | Mês 42 | Mês 48 | Mês 51 |
| | | mar/22 | set/22 | mar/23 | set/23 | mar/24 | set/24 | mar/25 | set/25 | dez/25 |
| EQUIPAMENTOS E SISTEMAS | CERTIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO | | | | | | | | | |
| EQUIPAMENTOS EMBARCADOS | UCP + GPS | | | | | | | | | |
| | TERMINAL DE DADOS | | | | | | | | | |
| | BOTÃO DE EMERGÊNCIA | | | | | | | | | |
| | WI-FI | | | | | | | | | |
| | TELEMETRIA | | | | | | | | | |
| | CFTV | | | | | | | | | |
| | PMV | | | | | | | | | |
| | SISTEMA DE ÁUDIO | | | | | | | | | |

CLÁUSULA QUINTA – DA RENOVAÇÃO DA FROTA

- 5.1. Excepcionalmente fica permitida até 31/12/2024 a operação de miniônibus de ano/modelo 2015/2016 e demais veículos com ano/modelo 2012/2013, sem prejuízo dos ajustes operacionais a serem realizados pela SPTrans.
- 5.2. Ficam mantidas as regras de vistorias excepcionais para os miniônibus de idade superior a sete anos e para os demais veículos de idade superior a dez anos, conforme definido em procedimentos pela SPTrans.
- 5.3. Os miniônibus de idade superior a 7 (sete) anos e os demais veículos de idade superior a 10 (dez) anos devem ser preferencialmente utilizados como reserva técnica.

CLÁUSULA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 6.1. Fica suprimido do 5º Termo de Aditamento ao Contrato de Concessão o Anexo I – Da Operação de Atendimento aos Usuários do Bilhete Único.

6.2. Integram o presente aditivo a nova redação do Anexo I - Operação De Atendimento Aos Usuários Do Bilhete Único.

6.3. Permanecem inalteradas e ratificadas todas as demais cláusulas, itens, subitens e Anexos do Contrato nº 041/19 – SMT.GAB que não foram objeto deste Termo Aditivo.

E por estarem justas e acordadas, as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Contrato, elaborado em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito jurídico.

São Paulo, 26/07/2024

Pelo Poder Concedente:



GILMAR PEREIRA MIRANDA

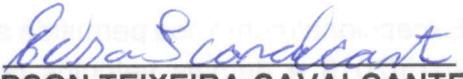
Secretário Executivo de Transporte e Mobilidade Urbana

Pela Concessionária:
TRANSUNIÃO TRANSPORTES S/A



LOURIVAL DE FRANÇA MONÁRIO

RG Nº 22.178.960 SSP/SP
CPF/MF Nº 117.529.958-80



EDSON TEIXEIRA CAVALCANTE

RG Nº 18.301.362 SSP/SP
CPF/MF Nº 118.954.078-93

ANEXO I
OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. OBJETO..... | 3 |
| 2. DEFINIÇÕES | 5 |
| 3. DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO..... | 7 |
| 4. ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO | 11 |
| 5. DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS | 19 |
| 6. COMPOSIÇÃO DO PREÇO..... | 23 |
| 7. DOS CONTROLES E RELATÓRIOS | 24 |
| 8. FISCALIZAÇÃO | 26 |
| 9. DOS SERVIÇOS DE COLETA, TRANSPORTE DE VALORES E CUSTÓDIA..... | 27 |
| 10. DA LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO | 28 |
| 11. MANUTENÇÃO GERAL | 29 |
| 12. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS CONCESSIONÁRIAS..... | 30 |
| 13. DA POLÍTICA DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS..... | 33 |
| 14. DA GARANTIA | 35 |
| 15. CRITÉRIO DE PREÇO E MEDIÇÃO | 35 |
| 16. PAGAMENTO..... | 36 |
| 17. DAS PENALIDADES | 36 |




1. OBJETO

1.1. Constitui objeto deste anexo a execução dos serviços de atendimento presencial e online, especificados neste instrumento, aos usuários do Bilhete Único e aos adquirentes de vale-transporte, pessoas físicas ou jurídicas, preservando a qualidade e as regras aqui formalmente definidas, que devem ser cumpridas pelas Concessionárias durante todo o prazo da Contratação, sem interrupção dos serviços, nos Postos de Atendimento discriminados no item “4- DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO”, sem prejuízo das demais obrigações previstas:

1.1.1. Serviços relacionados a créditos eletrônicos:

- i. Venda assistida e online: compreendidos como guichês de venda e máquinas de autoatendimento alocadas nos postos e Terminais de Ônibus, contemplando todos os produtos e modalidades de cartões, com pagamento por espécie, cartões bancários (crédito e/ou débito) e/ou PIX;
- ii. Recarga de créditos eletrônicos: previamente adquiridos na rede credenciada;
- iii. Restituição de créditos: análise, apuração e liberação de créditos para restituição, após ocorrências de cancelamento;
- iv. Controle de acesso de passageiros: a ser realizado na área de embarque das Paradas do Expresso Tiradentes (Bordo).

1.1.1.1. Para a prestação dos serviços relacionados à venda assistida de créditos eletrônicos e recarga os Terminais de Ônibus e Postos de Venda e Atendimento deverão estar providos de equipamentos devidamente instalados nas paredes, em pontos estratégicos e de conveniência (menor distância de deslocamento por parte do usuário), para que os usuários carreguem seus cartões. A quantidade de equipamentos deverá ser dimensionada de forma a evitar a formação de fila com mais de 5 (cinco) usuários por equipamento.

1.1.1.2. Para a prestação dos serviços relacionados à venda online os Terminais de Ônibus poderão estar providos de equipamentos de autoatendimento (ATM's) devidamente instalados em pontos estratégicos e de conveniência (menor distância de deslocamento por parte do usuário), para que os usuários possam adquirir e carregar seus cartões pagando com dinheiro, cartão bancário ou qualquer outra forma online previamente aprovada pelo Poder Concedente. Esses equipamentos deverão ser em quantidade adequada

ao atendimento da demanda, de forma a evitar a formação de fila com mais de 5 (cinco) usuários por equipamento. A instalação poderá se dar tanto nas áreas de circulação quanto nas próprias plataformas de embarque, mediante autorização do Poder Concedente.

1.1.2. Serviços relacionados a cartões de Bilhete Único:

- i. Fornecimento de cartões: personalização de cartões de Bilhete Único, nas modalidades: Comum, VT, Estudante, Mãe Paulistana, Professor, Fidelidade, Lazer, Corporativo, Idoso, Pessoa com Deficiência, Pessoa Gestante e Pessoa Obesa.
- ii. Cobrança de taxa: a liberação da personalização dos cartões fica condicionada ao pagamento da taxa, conforme regras definidas pelo Poder Concedente.
- iii. Disponibilização e operacionalização de ambiente seguro (custódia): ambiente destinado para guarda e armazenamento de estoque de cartões e insumos, destinados ao abastecimento dos postos;
- iv. Serviços de cancelamento: demais serviços de cancelamento de cartão, análise e justificativa de bilhetes ou benefícios bloqueados;
- v. Restauração de cartão: análise de bilhete com indícios de mau funcionamento e restauração das funções em equipamento próprio (leitora de cartão).

1.1.3. Serviços relacionados ao cadastro e dados cadastrais de titulares de cartões de Bilhete Único:

- i. Cadastramento de usuários: preenchimento de cadastro e envio eletrônico de fotos para a personalização de cartões de Bilhete Único.
- ii. Validação de documentos: análise e aprovação de documentos enviados eletronicamente ou entregue fisicamente nos postos de atendimento para aprovação de cadastro, solicitação de cancelamento, apresentação de justificativa de uso indevido de benefício, solicitação de benefícios, etc.;
- iii. Análise e liberações de benefícios e descontos tarifários: análise de documentos para o preenchimento de requisitos para concessão de benefícios, vinculados ao cadastro.
- iv. Correção de divergências de cadastro: análise e correção de divergência de dados cadastrais nos sistemas de atendimento disponibilizados pelo Poder Concedente.

1.1.4. Serviços relacionados a orientações gerais:

- i. Orientações gerais aos usuários: esclarecimentos e informações relacionadas aos procedimentos para aquisição de cartões de Bilhete Único, benefícios tarifários, canais de

- atendimento ao usuário, alteração de regras de negócio e cancelamento de cartões.
- ii. Organização de filas e pré-atendimento: separação das filas por demandas de serviço, conferência de documentos para realização dos serviços, orientações gerais, controle de demanda e gestão do atendimento preferencial, conforme legislação em vigor.
 - iii. Orientações sobre venda online: suporte ao usuário para realização de operações de compra de crédito, de forma online, nas máquinas de Autoatendimento.
- 1.2. Os serviços acima descritos serão executados diretamente pelas Concessionárias responsáveis, desde que permitidos por seu objeto social, podendo subcontratar aqueles que necessitarem serem executados por empresas especializadas, assumindo diretamente a administração e a total responsabilidade desses serviços perante o Poder Concedente.
- 1.2.1. Qualquer subcontratação a ser feita deverá receber a aprovação prévia do Poder Concedente sob pena de rescisão contratual.
 - 1.2.2. Todos os serviços deverão estar disponíveis em todos os canais de atendimento, presencial e online.
- 1.3. O Poder Concedente poderá solicitar a ampliação e/ou redução dos locais de atendimento, do quadro de funcionários ou dos serviços, o que poderá implicar no estabelecimento de novo patamar de remuneração que guarde proporção com a remuneração em vigor.

2. DEFINIÇÕES

- 2.1. **Administração:** Consiste na coordenação e conjugação adequada de equipes de profissionais de níveis e especialidades variadas da operação, com conhecimento para tal, utilizando estrutura administrativa, contábil, informática, compras, recursos humanos, e demais considerados como de suporte gerencial, com equipamentos e materiais diversos disponibilizados.
- 2.2. **Operação:** Tem caráter geral, objetivando auxiliar a administração no cumprimento dos serviços de atendimento aos usuários do Bilhete Único em conformidade com as normas operacionais vigentes, coletar dados operacionais a serem utilizados e dados informativos por meio eletrônico, orientar e realizar o ordenamento referente à demanda e outros. Deve também receber reclamações, elogios e/ou sugestões e fornecer informações aos usuários;
- 2.3. **Locais de Atendimento (Bilheterias):** São os locais onde se realiza o atendimento aos usuários do Bilhete Único, sendo divididos em:

- 2.3.1. Postos de Atendimento – localizados na estrutura dos Terminais de Ônibus, com cardápio de serviços mais abrangente, que contempla as operações de venda de créditos, recargas e todos os demais serviços acessórios relacionados ao Bilhete Único, tais como: cadastro, concessão de benefício, personalização de cartão, validação de dados, análises documentais, etc.
 - 2.3.2. Postos de Venda – localizados na estrutura das Estações de Transferência do Expresso Tiradentes, possuem cardápio de serviços restrito e, portanto, infraestrutura mais simples, nos quais são realizadas operações de venda de créditos, recargas e consultas simples e orientações gerais sobre o Bilhete Único.
 - 2.3.3. Lojas – localizadas fora da estrutura dos Terminais, em espaços comerciais locados pelas Concessionárias ou Subprefeituras, para atendimento à demanda de determinadas regiões da cidade de São Paulo.
- 2.4. **Posição de atendimento (PA - operacionais)**
- 2.4.1. **Triagem:** Posto de trabalho em que é feito atendimento prévio para direcionamento do usuário de acordo com o assunto a ser tratado, orientações e serviços rápidos que não dependam do atendimento em guichê.
 - 2.4.2. **Guichê:** Posto de trabalho onde é realizado o atendimento presencial ao cliente, com a devida infraestrutura.
 - 2.4.3. **Encarregado local:** Posto de trabalho onde é realizado o atendimento presencial e online ao cliente, para supervisão dos serviços realizados nas posições de atendimento triagem e guichê.
 - 2.4.4. **Supervisor regional:** posto de trabalho de supervisão dos locais de atendimento de forma regionalizada (Norte, Sul 1, Sul 2, Leste, Oeste, Centro).
 - 2.4.5. **Apoio:** Pessoal alocado em ambiente definido pela Contratante, com acesso a informações e sistemas que permitam a solução de problemas que não tenham como ser resolvidos nos postos descentralizados (fora dos terminais e da central de atendimento). Mediante a solicitação do posto descentralizado, atua na solução sistêmica e informa imediatamente o posto, para que conclua o atendimento do usuário, ou, ainda, realize atendimento remoto aos usuários na forma definida pelo Poder Concedente. Somente são considerados aqueles que estejam explicitamente atuando nas posições de apoio definidas pela Contratante na ordem de serviço.
- 2.5. **Usuários:** São os usuários dos cartões de Bilhete Único, das modalidades: comum, estudante, vale-transporte, Mãe Paulistana, anônimos, corporativos ou outros que vierem a ser criados pela Administração Pública.

2.6. **Manutenção:** A manutenção pode ser civil, elétrica, de Tecnologia da Informação, e de utilitários e mobiliários dos locais de atendimento. A manutenção da Tecnologia da Informação abrange todos os equipamentos e a rede de dados dos Postos de Atendimento, Lojas e Postos de Venda do Expresso Tiradentes, Estação de Transferência, Corredores e Paradas com tecnologia instalada.

2.6.1. **Manutenção Preventiva:** tem como objetivo evitar a ruptura do ciclo normal de funcionamento da operação de maneira inesperada, reduzindo a probabilidade de falhas dos equipamentos e ou das instalações durante uma jornada de trabalho, inclusive a preservação da vida útil dos equipamentos ou instalações. É planejada com antecipação, e a paralisação do equipamento ou instalação para manutenção é feita com menor prejuízo da operação;

2.6.2. **Manutenção Corretiva:** é uma atividade técnica responsável pela correção de uma falha identificada em um equipamento ou instalação e deve ser realizada para restabelecer o estado de normalidade do equipamento/instalação deficiente, com perda de qualidade ou com paralisação de funcionamento, inclusive por fim de vida útil;

2.7. **Coleta e Transporte de valores:** Objetiva proteger e transportar os valores arrecadados na comercialização de créditos e cobranças de taxa de emissão de cartões, cartões de Bilhete Único, personalizados ou não, e quaisquer documentos que contenham informações sensíveis dos usuários.

2.8. **Limpeza, asseio e conservação:** Objetiva a obtenção de adequadas condições de salubridade e higiene, com aplicação de saneantes domissanitários, e abrange inclusive os serviços de zeladoria de sanitários públicos, lavagem de caixas d'água, desinsetização e desratização;

2.9. **Custódia:** Local seguro para a guarda, conferência, controle e distribuição de cartões de Bilhete Único, personalizados ou não, e insumos para posterior distribuição aos Postos de Atendimento, com os controles necessários para garantir o acondicionamento seguro do local de origem aos locais de destino.

2.10. **Zeladoria:** Objetiva a resolução, de forma eficiente, de problemas de manutenção predial, utilitária, tecnológica, preventiva e corretiva, garantindo a segurança e as condições de salubridade para a execução dos serviços nos locais de atendimento.

3. DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO

3.1. O funcionamento dos locais de atendimento deverá estar pautado nos seguintes aspectos:

- 3.1.1. Facilidades de acesso e segurança ao público, conveniência e aspecto visual dos locais de atendimento;
 - 3.1.2. Existência de equipamentos e insumos para a prestação dos serviços e atendimento, em quantidades suficientes para atender à demanda e também viabilizar o controle e a apuração das vendas diárias, com a devida prestação de contas;
 - 3.1.3. Fechamento mensal até o quinto dia útil do mês subsequente ao da operação;
 - 3.1.4. Depósitos do repasse dos valores comercializados efetuados em até D+2 útil, da data da venda;
 - 3.1.5. Disponibilização de funcionários treinados e capacitados para o atendimento aos usuários em conformidade com as normas e procedimentos operacionais.
- 3.2. O atendimento aos usuários do Bilhete Único será realizado nos seguintes locais e horários:

Quadro I- Localização dos Postos de Atendimento

| LOCAIS DE ATENDIMENTO | | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| TIPO | HORÁRIO | LOCAIS | ENDEREÇO |
| POSTOS DE VENDA | Segunda a Domingo das 06h00 às 22h00 | Terminal Água Espraiada | Rua Roberto Marinho, 700 – Água Espraiada |
| | | Parada Alberto Lion | Praça Alberto Lion S/N - CEP - 01515-000 |
| | | Parada Ana Nery | Rua Ana Nery, 459, CEP - 04226-000 |
| | | Parada C.A. Ypiranga | Rua do Manifesto, 151 - CEP - 04226-000 |
| | | Parada D. Pedro II | Av. do Estado, 4.455 - CEP - 04094-050 |
| | | Parada Grito | Av. Juntas Provisórias, 1.290 - CEP 04214-010 |
| | | Parada N. S. Aparecida | Av. Juntas Provisórias, 450 CEP - 04226-000 |
| LOJAS | Segunda a Sexta das 08h00 às 17h00 | Posto Jabaquara | Av. Eng. Armando de Arruda Pereira, 2.051 - Jabaquara - CEP: 04039-011 |
| | | Posto Santana | Rua Olavo Egídio, 153/157 - Vila Siciliano - CEP: 02037-000 |
| | | Descomplica Vila Reencontro | Av. do Estado, s/n |
| | | Subprefeitura do Jaçanã | Rua Luiz Stamatis, 300 |
| | | Subprefeitura Santana/Tucuruvi | Av. Tucuruvi, 808 |
| | | Subprefeitura da Vila Maria | R. General Mendes, 111 |
| | | Subprefeitura da Freguesia do Ó | Rua João Marcelino Branco, 95 |
| | | Subprefeitura do Campo Limpo | R. Nossa Sra. Do Bom Conselho, 59 |
| | | Subprefeitura da Capela do Socorro | Rua Cassiano dos Santos, 499 |
| | | Subprefeitura de Cidade Ademar | Av. Yervant Kissajikian, 416 |
| | | Subprefeitura do Ipiranga | Rua Lino Coutinho, 44 |
| | | Subprefeitura de Jabaquara | Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2314 |
| | | Subprefeitura da Vila Mariana | R. José de Magalhães, 450 |
| | | Subprefeitura de Aricanduva | Rua Atucuri, 699 |
| Subprefeitura de Guaianases | Rua Hipólito de Camargo, 479 | | |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|
| | | Subprefeitura de Itaim Paulista | Av. Marechal Tito, 3012 |
| | | Subprefeitura de Itaquera | Rua Augusto Carlos Bauman, 851 |
| | | Subprefeitura da Penha | Rua Candapui, 492 |
| | | Subprefeitura de São Mateus | Av. Ragueb Chofi, 1400 |
| | | Subprefeitura de São Miguel | Rua Ana Flora Pinheiro de Souza, 76 |
| | | Subprefeitura de Vila Prudente | Av. do Oratório, 172 |
| | | Subprefeitura de Sapopemba | Av. Sapopemba, 9064 |
| | | Subprefeitura de Ermelino Matarazzo | Av. São Miguel, 5550 |
| | | Subprefeitura do Butantã | Rua Dr. Ulpiano da Costa Manso, 201 |
| | | Subprefeitura da Lapa | Rua Guaicurus, 1000 |
| | | Subprefeitura de Perus | Rua Ylídio Figueiredo, 349 |
| | | Subprefeitura Cidade Tiradentes | Estrada Iguatemi, 7001 |
| | | Subprefeitura Casa Verde | Av. Ordem e Progresso, 1001 |
| | | Subprefeitura Parelheiros | Estrada Ecoturística de Parelheiros, 5252 |
| | | Subprefeitura Pinheiros | Avenida Dra Ruth Cardoso, 7123 - Alto de Pinheiros |
| | | Subprefeitura M' Boi Mirim | Av. Guarapiranga, 1695 |
| | | Subprefeitura Santo Amaro | Praça Floriano Peixoto, 54 |
| | | Subprefeitura Pirituba | A definir |
| POSTOS DE ATENDIMENTO - Terminais | Segunda a Domingo das 06h00 às 22h00 | Terminal AE Carvalho | Avenida Imperador, 1.401 - A. E. Carvalho - CEP: 08051-000 |
| | | Terminal Amaral Gurgel | Rua Frederico Stendel, 107 - Santa Cecília - CEP: 01225-030 |
| | | Terminal Aricanduva | Avenida Aricanduva, 86 - Penha - CEP: 03505-009 |
| | | Terminal Bandeira | Praça das Bandeiras, s/n° - República Centro - CEP: 01007-020 |
| | | Terminal Cachoeirinha | Avenida Itaberaba c/ Inajar de Souza, s/n° - Cachoeirinha - CEP: 02861-190 |
| | | Terminal Campo Limpo | Estr. do Campo Limpo, 3401 - Campo Limpo, São Paulo - SP, 05780-000 |
| | | Terminal Capelinha | Estrada de Itapeperica, 3.222 Capelinha - CEP: 05835-004 |
| | | Terminal Carrão | Avenida 19 de Janeiro, 884 - Carrão CEP: 03439-000 |
| | | Terminal Casa Verde | Praça das Monções, s/n° - Casa Verde - CEP: 02552-120 |
| | | Terminal Grajaú | Rua Giovani Bononcini, 77 - Parque Brasil - CEP: 04843-020 |
| | | Terminal Guarapiranga | Estrada do M'boi Mirim, 150 - Guarapiranga - CEP: 04905-020 |
| | | Terminal Jardim Ângela | Estrada do M' Boi Mirim, 4.901 Jardim Ângela - CEP: 04948-030 |
| | | Terminal João Dias | Avenida João Dias, 3.589 - Vila Andrade - CEP: 05801-000 |
| | | Terminal Lapa | Praça Miguel Dell' Erba, 50 - Lapa CEP: 05033-060 |
| | | Terminal Mercado | Avenida do Estado, 3.350 - Centro - CEP - 03007-010 |
| | | Terminal Parelheiros | Estrada da Colônia - 200 - Parelheiros - CEP: 04892-000 |
| Terminal Penha | Avenida Cangaíba, s/n° - Penha - CEP: 03711-000 | | |
| Terminal Pinheiros | Rua Gilberto Sabino, s/n° - Pinheiros CEP: 05425-020 | | |

| | | | |
|----------------------|---------------------|--------------------------|---|
| | | Terminal Pirituba | Avenida Dr. Felipe Pinel, 60 - Pirituba - CEP: 02939-000 |
| | | Terminal Pq D. Pedro | Avenida do Exterior, s/nº - Parque D. Pedro - Centro - CEP: 01022-050 |
| | | Terminal Princesa Isabel | Alameda Gleite, 433 - Santa Cecília - CEP: 01215-000 |
| | | Terminal Sacomã | Rua Bom Pastor, 3000 - Sacomã |
| | | Terminal Santo Amaro | Avenida Padre José Maria, 400 - Santo Amaro - CEP: 04573-000 |
| | | Terminal São Miguel | Rua Tarde de Maio, s/nº |
| | | Terminal Sapopemba | Avenida Arquiteto Vilanova Artigas, s/nº - Sapopemba - CEP: 03928-240 |
| | | Terminal Tiradentes | Rua Sara Kubitscheck, 165 - Cidade Tiradentes - CEP: 08470-800 |
| | | Terminal Varginha | Rua Paulo GuilgerReimberg, s/nº -Pq Maria Fernandes - CEP: 04709-080 |
| | | Terminal Vila Prudente | Av. Prof. Luiz Ignacio Anhaia Mello, 901 / 1125 |
| POSTO CENTRAL | Segunda a Sexta das | Posto Boa Vista 3 | Rua Boa Vista, 274 - Centro |
| | 08h00 às 17h00 | | |

- 3.2.1. Nas lojas localizadas na estrutura de Subprefeituras, inclusive unidades Descomplica-SP, o Poder Concedente proverá a infraestrutura de comunicação de dados, mobiliários, computador e impressora, necessários para a execução dos serviços, incluindo suas manutenções preventivas e corretivas.
- 3.2.2. O endereço do(s) local(is) de atendimento, ainda não definido, em será oportunamente informado pelo Poder Concedente, por meio de envio de carta por meio eletrônico, com indicação de prazo não inferior há 20 dias para início das atividades.
- 3.3. As lojas deverão atender ao público, ininterruptamente, no mínimo, das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, podendo tal horário sofrer alteração, a critério do Poder Concedente, desde que plenamente justificado, em função da necessidade de atendimento da demanda existente.
- 3.4. Os postos localizados nos Terminais atenderão ao público, ininterruptamente, das 06h00 às 22h00, no mínimo, todos os dias da semana.
- 3.5. Todos os postos deverão estar abastecidos de forma adequada e permanente, com todos os insumos necessários para a execução do serviço, não permitindo que haja qualquer tipo de interrupção no atendimento.
- 3.6. Deverá ser observada a existência de equipamentos e insumos para a prestação dos serviços e atendimento, em quantidades suficientes para atender à demanda e também viabilizar o controle e a apuração das vendas diárias, com a devida prestação de contas.

- 3.7. Para possibilitar o início da operação de novos Pontos de Venda, Atendimento e/ou Lojas adicionais, as Concessionárias deverão adotar as seguintes providências de estruturação, na ordem apresentada:
- 3.7.1. Selecionar os locais para instalação das lojas;
 - 3.7.2. Submeter os locais selecionados à avaliação e aprovação dos técnicos designados pelo Poder Concedente;
 - 3.7.3. Desenvolver projetos de leiaute e sistemas informatizados;
 - 3.7.4. Submeter os projetos de leiaute e sistemas informatizados à avaliação e aprovação dos técnicos indicados pelo Poder Concedente;
 - 3.7.5. Executar obras de adequação dos locais e adquirir móveis, máquinas, equipamentos, etc., conforme projetos aprovados pelo Poder Concedente;
 - 3.7.6. Submeter o conjunto pronto de cada loja, instalações e sistemas à avaliação e aprovação final pelo Poder Concedente; e
 - 3.7.7. Iniciar as operações de cada loja após aprovação final.
- 3.8. Caso as Concessionárias solicitem a instalação de mais postos fora dos terminais ou que exijam locação do espaço, o custo da locação será objetivo de remuneração adicional, limitado ao preço médio de locação do m² da região, desde que aprovado pelo Poder Concedente.
- 3.8.1. No caso de locação de espaço para abertura de novos locais de atendimento fora da estrutura cedida pelo Poder Concedente, nos Terminais de Ônibus e outros equipamentos públicos, que demandem intervenções e reformas, os custos da adequação física serão objeto de remuneração adicional, desde que previamente aprovado pelo Poder Concedente.
 - 3.8.2. A aprovação das adequações físicas de novos locais dependerá da apresentação prévia, pelas Concessionárias, de ao menos três orçamentos detalhados, para aprovação pelo Poder Concedente.
 - 3.8.3. Após a conclusão das adequações, o valor será pago em parcela única, junto à remuneração mensal.

4. ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO

- 4.1. A prestação dos serviços será realizada com estrutura de apoio administrativo, contábil, informática, compras, recursos humanos e demais insumos considerados como de suporte gerencial, com conhecimento para coordenar e conjugar adequadamente equipe de profissionais de níveis e especialidades variadas, com equipamentos e materiais diversos disponibilizados.
- 4.2. A coordenação produtiva do pessoal, dos equipamentos alocados e o apoio gerencial, bem como o relacionamento com o Poder Concedente, serão tarefas da administração central, por meio do seu departamento de gestão da qualidade, que estabelecerá – por meio de manuais de procedimento, cursos e

palestras, entre outros – o treinamento, a implantação, o controle e o acompanhamento dos resultados obtidos nos serviços especificados.

- 4.3. As Concessionárias são responsáveis pelas atividades de controle de cartões de ponto, elaboração de escalas de serviço e revezamento, treinamento local, almoxarifado, controles de consumo de água, energia, produtos, equipamentos e ferramentas, entre outros.
- 4.4. Todos os funcionários alocados nos setores operacionais ou administrativos deverão passar por treinamento sobre os procedimentos e regras de atendimento aos usuários do Bilhete Único, antes do encaminhamento aos seus respectivos postos de trabalho.
- 4.5. Compete aos setores administrativos (despesa administrativa indireta), aos funcionários na função de apoio, as seguintes atribuições:
 - 4.5.1. Supervisionar os locais de atendimento por meio do CFTV, que permitirá o controle da movimentação de usuários e atendentes nos postos de atendimento e áreas de circulação;
 - 4.5.2. Manter a gravação de imagens geradas pelo CFTV, e back-up de informações do sistema em disco pelo período mínimo de 90 dias;
 - 4.5.3. Monitorar e controlar a distribuição e recolhimento de cartões;
 - 4.5.4. Monitorar e controlar a disponibilidade da rede de dados e sistemas utilizados para o atendimento aos usuários, comunicando imediatamente ao Poder Concedente qualquer ocorrência que comprometa o atendimento aos usuários;
 - 4.5.5. Gerir e operacionalizar a Custódia;
 - 4.5.6. Monitorar e controlar a coleta e transporte de valores, cartões e documentos.
 - 4.5.7. Comunicar de imediato ao Poder Concedente qualquer anormalidade constatada nos sistemas de atendimento;
 - 4.5.8. Monitorar, controlar e supervisionar os sistemas de atendimento, venda de créditos, controle de cartões, abertura de chamados e a arrecadação diária;
 - 4.5.9. Monitorar, controlar e realizar a manutenção dos mobiliários, equipamentos e instalações em geral;
 - 4.5.10. Efetuar o controle e a manutenção de todos os materiais e equipamentos de forma a garantir a adequada prestação dos serviços;

- 4.5.11. Substituir equipamentos que apresentem danos, avarias ou mau funcionamento, comprometendo o atendimento, em até 6 (seis horas) da abertura do chamado pela equipe operacional.
 - 4.5.12. Elaborar plano de ação contendo as medidas e metas para a execução das atividades administrativas e operacionais, de acordo com critérios estabelecidos pelo Poder Concedente;
 - 4.5.13. Implantar e garantir o cumprimento e a manutenção do plano de ação, e efetuar adequações e alterações sempre que necessário;
 - 4.5.14. Elaborar plano de trabalho contendo as diretrizes e escalas para todas as atividades atinentes, efetuar controles para verificar o cumprimento da prestação dos serviços, enviando-o ao Poder Concedente na periodicidade programada;
 - 4.5.15. Elaborar relatórios administrativos e operacionais sempre que solicitado pelo Poder Concedente;
 - 4.5.16. Responsabilizar-se pelo controle e pagamento de todas as despesas de consumo como energia elétrica, água e esgotos, telefonia, dados, etc., assim como por todos os tributos que recaiam sobre o imóvel, conforme o caso;
 - 4.5.17. Tratar as comunicações encaminhadas pelo Poder Concedente às Concessionárias, manifestando-se a respeito do assunto no prazo máximo de até 05 dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, sempre acompanhadas das respectivas evidências;
 - 4.5.18. Tratar as reclamações recebidas pelo Poder Concedente, dos usuários do Bilhete Único, no que diz respeito à qualidade do atendimento prestado, em até 24 horas.
 - 4.5.19. Utilizar-se de profissionais treinados e habilitados para exercer a função contratada, bem como executar o correto registro da função nas respectivas carteiras profissionais.
 - 4.5.20. Elaborar, acompanhar e operacionalizar os processos de seleção, treinamento, avaliação e desligamento dos funcionários.
- 4.6. A equipe Operacional será composta, no mínimo, pelos seguintes cargos, em seus diferentes níveis:
- 4.6.1. Atendente (Triagem);
 - 4.6.2. Atendente (Guichê);
 - 4.6.3. Encarregado Local;
 - 4.6.4. Supervisor Regional.

- 4.7. A equipe Operacional tem as seguintes atribuições:
- 4.7.1. Realizar o atendimento aos usuários nos locais de atendimento, em conformidade com as normas e procedimentos operacionais em vigor;
 - 4.7.2. Gerenciar, administrar e operacionalizar as ocorrências;
 - 4.7.3. Elaborar estratégias operacionais e mudanças que impliquem no melhor atendimento aos usuários, conforme instruções do Poder Concedente;
 - 4.7.4. Orientar a formação de filas de espera e a ocupação dos veículos de transporte público;
 - 4.7.5. Prestar atendimento aos usuários esclarecendo dúvidas, recebendo reclamações e/ou sugestões, ou prestando atendimento de emergência;
 - 4.7.6. Realizar pesquisas quando necessário, para diagnóstico da operação;
 - 4.7.7. Zelar pela conservação, no que consiste na manutenção civil, elétrica, hidráulica e tecnológica (infraestrutura de dados), garantindo a comunicação de anormalidade;
 - 4.7.8. Registrar e comunicar ao Poder Concedente as informações referentes à operação;
 - 4.7.9. Cumprir e fazer cumprir os Manuais de Procedimentos estabelecidos pelo Poder Concedente, objetivando a otimização dos serviços prestados;
 - 4.7.10. Acompanhar e controlar as condições de higiene, conservação e limpeza;
 - 4.7.11. Comunicar imediatamente o Poder Concedente quando constatada qualquer anormalidade;
 - 4.7.12. Adotar as providências necessárias em questões de conflitos de usuários, quadro funcional, entre outros, de forma a solucioná-los ou minimizá-los;
 - 4.7.13. Acionar a manutenção dos mobiliários, equipamentos e instalações em geral;
- 4.8. A equipe de Apoio será composta, no mínimo, pelos seguintes cargos, em seus diferentes níveis:
- 4.8.1. Auxiliar Administrativo - apoio
 - 4.8.2. Assistente de atendimento ao Cliente Online - apoio

- 4.8.3. Técnico de Tecnologia da Informação (TI) - apoio
- 4.9. A equipe de apoio tem as seguintes atribuições:
- 4.9.1. Realizar o atendimento remoto de demandas de média e alta complexidade que demandam um nível especial de acesso aos sistemas de atendimento;
 - 4.9.2. Controlar e zelar pelos “logins” especiais de acesso aos sistemas de atendimento;
 - 4.9.3. Controlar e auditar lançamentos manuais de valores;
 - 4.9.4. Realizar a análise de cartões cancelados por suspeita de utilização indevida de créditos não oficiais;
 - 4.9.5. Realizar o levantamento de indícios e suspeitas de fraudes;
 - 4.9.6. Emitir relatórios de atendimento, produtividade por operador e serviços realizados;
 - 4.9.7. Realizar o atendimento aos usuários pelos canais online;
 - 4.9.8. Prestar suporte imediato no caso de ocorrências com equipamentos e sistemas;
 - 4.9.9. Acompanhar e dar suporte ao envio de dados de alunos pelas unidades de ensino para solicitação do Bilhete Único do Estudante, comunicando ao Poder Concedente eventuais problemas na troca de arquivos;
 - 4.9.10. Dar suporte nas atividades de inicialização de cartões, expedição e controle de cartões devolvidos;
 - 4.9.11. Realizar o Atendimento online às empresas credenciadas e cadastradas na Loja Virtual; e
 - 4.9.12. Dar suporte às atividades administrativas em geral relacionadas ao atendimento aos usuários do Bilhete Único.
- 4.10. Para execução dos serviços deverão ser formadas, nas lojas e postos dentro e fora dos terminais, equipes de atendimento para atuarem nas Posições de Atendimento – PAs: guichê, triagem e apoio.
- 4.10.1. A Contratante emitirá Ordem de Serviço especificando os quantitativos de Posições de Atendimento – PA de cada tipo (Guichê, Triagem, Encarregado e Apoio), por posto, por período.
- 4.11. A equipe operacional será composta pelos quantitativos definidos conforme quadro abaixo:

Quadro II- Quadro de Pessoal por Posição de Atendimento (P.A.) – Postos de Venda e Atendimento

| TIPO | HORÁRIO | LOCAIS DE ATENDIMENTO | PESSOAL POR P.A. | | |
|--|--|----------------------------|------------------|--------|-------------|
| | | | ATENDENTE | TRIAGE | ENCARREGADO |
| | | | E | M | O |
| POSTOS DE ATENDIMENTO - Terminais | Segunda à Domingo das 06:00 às 22:00 | Terminal AE Carvalho | 15 | 2 | 2 |
| | | Terminal Amaral Gurgel | 5 | 0 | 1 |
| | | Terminal Jardim Ângela | 12 | 2 | 2 |
| | | Terminal Aricanduva | 3 | 0 | 1 |
| | | Terminal Bandeira | 14 | 2 | 2 |
| | | Terminal Cachoeirinha | 15 | 3 | 2 |
| | | Terminal Campo Limpo | 11 | 2 | 2 |
| | | Terminal Capelinha | 12 | 1 | 1 |
| | | Terminal Carrão | 18 | 3 | 2 |
| | | Terminal Casa Verde | 5 | 1 | 1 |
| | | Terminal Cidade Tiradentes | 14 | 3 | 3 |
| | | Terminal Grajaú | 14 | 2 | 3 |
| | | Terminal Guarapiranga | 12 | 1 | 1 |
| | | Terminal João Dias | 12 | 2 | 1 |
| | | Terminal Lapa | 22 | 3 | 3 |
| | | Terminal Mercado | 12 | 1 | 2 |
| | | Terminal Parelheiros | 10 | 0 | 1 |
| | | Terminal Penha | 12 | 2 | 2 |
| | | Terminal Pirituba | 12 | 2 | 2 |
| | | Terminal Pinheiros | 16 | 2 | 2 |
| | | Terminal Pq. D. Pedro | 20 | 3 | 2 |
| | | Terminal Princesa Isabel | 6 | 0 | 2 |
| | | Terminal Sacomã | 14 | 2 | 1 |
| | | Terminal Santo Amaro | 24 | 3 | 2 |
| Terminal São Miguel | 16 | 3 | 2 | | |
| Terminal Sapopemba | 12 | 1 | 2 | | |
| Terminal Varginha | 12 | 2 | 2 | | |
| Terminal Vila Prudente | 6 | 1 | 1 | | |
| POSTOS DE VENDA | Segunda à Domingo das 06:00h às 22:00h | Terminal Água Espraiada | 6 | 0 | 1 |
| | | Parada Ana Neri | 3 | 0 | 2 |
| | | Parada C.A.Ypiranga | 3 | 0 | |
| | | Parada D.Pedro II | 3 | 0 | |
| | | Parada Alberto Lion | 3 | 0 | |
| | | Parada Grito | 3 | 0 | |
| | | Parada N Sra Aparecida | 3 | 0 | |

4.12. Na elaboração das escalas, a distribuição do efetivo, nas posições de atendimento, deverá observar faixas horárias por demanda, sendo elas:

4.12.1. **Alta demanda:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 19h00.

4.12.2. **Baixa demanda:** de segunda a sexta-feira, das 06h00 às 08h59/ das 19h01 às 22h. Sábado, domingos e feriados, das 06h00 às 22h00.

4.13. Os demais locais de atendimento, cujo funcionamento ocorre apenas em horário comercial, de segunda a sexta-feira, não sofrerão variação de posições de atendimento em função da demanda por faixa horária, devendo manter as quantidades abaixo:

Quadro III – Quadro de Pessoal por Posição de Atendimento (P.A.) – Lojas e Posto Central

| TIPO | HORÁRIO | LOCAIS DE ATENDIMENTO | PESSOAL POR P.A. | | | |
|-------|------------------------------------|------------------------------------|------------------|---------|-------------|-------|
| | | | ATENDENTE | TRIAGEM | ENCARREGADO | APOIO |
| LOJAS | Segunda à Sexta das 08:00 às 17:00 | Posto Jabaquara | 7 | 2 | 1 | 0 |
| | | Posto Santana | 6 | 2 | 1 | 0 |
| | | Descomplica Vila Reencontro | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | | Subprefeitura do Jaçanã | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | | Subprefeitura Santana/Tucuruvi | 8 | 0 | 2 | 0 |
| | | Subprefeitura da Vila Maria | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | | Subprefeitura da Freguesia do Ó | 7 | 0 | 1 | 0 |
| | | Subprefeitura do Campo Limpo | 8 | 0 | 2 | 0 |
| | | Subprefeitura da Capela do Socorro | 7 | 0 | 2 | 0 |
| | | Subprefeitura de Cidade Ademar | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | | Subprefeitura do Ipiranga | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | | Subprefeitura de Jabaquara | 3 | 0 | 1 | 0 |
| | | Subprefeitura da Vila Mariana | 8 | 0 | 2 | 0 |
| | | Subprefeitura de Aricanduva | 7 | 0 | 2 | 0 |
| | | Subprefeitura de Guaianases | 3 | 0 | 1 | 0 |

| | | | | | |
|----------------------|-------------------------------------|----|---|---|----|
| | Subprefeitura de Itaim Paulista | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura de Itaquera | 7 | 0 | 2 | 0 |
| | Subprefeitura da Penha | 7 | 0 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura de São Mateus | 7 | 0 | 2 | 0 |
| | Subprefeitura de São Miguel | 8 | 0 | 2 | 0 |
| | Subprefeitura de Vila Prudente | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura de Sapopemba | 3 | 0 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura de Ermelino Matarazzo | 3 | 0 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura do Butantã | 8 | 0 | 2 | 0 |
| | Subprefeitura da Lapa | 7 | 0 | 2 | 0 |
| | Subprefeitura de Perus | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura Cidade Tiradentes | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura Casa Verde | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura Parelheiros | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura Pinheiros | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura M' Boi Mirim | 3 | 1 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura Santo Amaro | 6 | 1 | 1 | 0 |
| | Subprefeitura Pirituba | 3 | 1 | 1 | 0 |
| | Terminal Santo Amaro | 10 | 0 | 1 | 0 |
| POSTO CENTRAL | Posto Central | 50 | 7 | 2 | 0 |
| | Backoffice | 0 | 0 | 5 | 50 |

- 4.14. O uniforme dos empregados deverá ser composto por camisa pólo, manga longa e curta, distinguindo as posições de atendimento (P.A.) com cores diferentes conforme prévia definição da SPTrans.
- 4.15. Todos os funcionários deverão portar crachá de identificação durante o exercício de suas funções.

- 4.16. Eventuais alterações nos quantitativos definidos de Posições de Atendimento, serão solicitadas por meio de Ordem de Serviço, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 4.17. Para a coordenação e acompanhamento da qualidade dos serviços prestados nos Postos de Atendimento, que contempla o controle de produtividade, demanda, ocorrências, suporte para execução de procedimentos, elaboração das escalas e auditorias, deverá ser disponibilizada 10 (dez) Posições de Atendimento (P.A) para Supervisores Regionais, responsáveis pelos postos, por área: Norte, Sul-1, Sul-2, Sul-3, Leste-1, Leste-2, Oeste-1, Oeste-2, Centro-1 e Centro-2.
- 4.17.1. Todos os Supervisores Regionais deverão ser capacitados para o atendimento de todo e qualquer perfil de usuário, em todos os canais, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da sua contratação.
- 4.18. Além dos Supervisores Regionais as Concessionárias deverão disponibilizar 5 (cinco) técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação para suporte de infraestrutura e sistemas que se fizerem necessários durante a prestação de serviços de atendimento aos usuários em todas as localidades.

5. DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Para a prestação dos serviços descritos no objeto deste instrumento, deverá ser fornecida a infraestrutura mínima descrita a seguir:
- 5.1.1. Para Venda e Recarga de Créditos para Bilhete Único as Concessionárias deverão disponibilizar:
- 5.1.1.1. Guichês de venda assistida com links de internet, contemplando o principal e a redundância, com equipamento de venda e recarga (POS), software de gestão controle das vendas, pessoal, equipamento de leitura de cartão, computadores, impressora, *tablets*, pessoal, formulários, e demais itens necessários;
- 5.1.1.2. Máquinas de recarga automática instaladas também na parte externa dos postos e demais locais no terminal de ônibus autorizados pela Contratante;
- 5.1.1.3. Segurança, transporte de valores e seguro necessário à operação;
- 5.1.1.4. Disponibilização de ambiente seguro (custódia) para guarda e armazenamento de estoque de cartões destinados ao abastecimento dos postos;
- 5.1.1.5. Abastecimento de cartões nos postos; e

- 5.1.1.6. Especialmente para a prestação de serviço de Venda de vale-transporte será necessário estrutura específica complementar com Software de gestão de venda de vale-transporte, que deverá ser homologado pelo Poder Concedente.
- 5.2. Para a execução dos serviços de comercialização de créditos eletrônicos pela rede complementar de venda e carregamento de créditos as Concessionárias poderão utilizar o serviço de venda e recarga de alguma credenciada homologada pelo Poder Concedente.
- 5.2.1. Para os serviços relacionados aos cartões, dados cadastrais e validação de dados (atendimento ao usuário) deverá ser disponibilizado:
- 5.2.1.1. Guichês de atendimento assistido com links de internet, contemplando o principal e a redundância, equipamento de leitura de cartão, computadores, impressora, pessoal, formulários, tablets, sistema de acompanhamento de ocorrências de suspensão e interrupção do atendimento e demais itens necessários, scanner de mão, webcams, personalizadora de cartões, ribbons, kits de limpeza, cartão curto e longo e cabeças de impressão.
- 5.2.1.2. Solução de relacionamento com o cliente: evolução da Plataforma de Atendimento Online, do Poder Concedente, integrada ao Sistema de Bilhetagem Eletrônica, e/ou outros sistemas utilizados; serviços de validação de dados e de mensageria, devendo a solução estar hospedada em nuvem.
- 5.2.2. A Plataforma de Atendimento Online, do Poder Concedente, deverá ser aprimorada para oferecer soluções aos usuários do sistema de transporte, prioritariamente, no modelo de autoserviços, além da abertura de chamados com gestão de filas, demanda, parametrização de respostas, em três níveis de atendimento, com a possibilidade de direcionar o chamado para tratativas por áreas e/ou usuários específicos do sistema, entre outras funcionalidades necessárias para a garantia da qualidade do serviço de atendimento ao usuário.
- 5.2.2.1. As melhorias desenvolvidas e implementadas no código fonte da Plataforma de Atendimento Online serão de propriedade do Poder Concedente.
- 5.2.2.2. O código fonte e suas versões de atualização deverão ser mantidos em cópia no bitbucket a ser indicado pelo Poder Concedente, ou ser transferido, com todas as evoluções implantadas, para fins de auditoria técnica, ou no caso de interrupção dos serviços ou descontinuidade dos mesmos.

- 5.2.3. O serviço de validação de dados deverá ocorrer, para primeiros cadastros, no mínimo, por meio dos seguintes serviços:
 - 5.2.3.1. FaceLiveness: captura da face através de vídeo curto para detectar falsificações apresentadas à câmera.
 - 5.2.3.2. OCR de documentos: leitura, identificação e extração de textos de imagens de documentos estruturados e não estruturados, de forma automática.
 - 5.2.3.3. Tipificação de documentos: classificação automática do tipo de documento de identificação (RG/CNH/RNE/PASSAPORTE, etc).
 - 5.2.3.4. Mesa de validação manual: validação humana de documentos após o processamento e validação automática.
 - 5.2.3.5. Validação de selfie capturada em liveness: validação da qualidade, conteúdo explícito, base de celebridades, obstáculos para identificação, padrão exigido da foto, etc.
 - 5.2.3.6. Face match: comparação automática da face capturada em liveness com a imagem do documento oficial.
- 5.2.4. Nos
- 5.2.5. Os serviços de mensageria deverão contemplar mecanismo de disparo (em massa ou individualizado) de mensagens, voltadas para informações, pesquisas e divulgações, de acordo com o perfil do usuário, oferecendo a possibilidade de mapear os meios mais eficazes com base no retorno dos usuários, no mínimo, por meio dos seguintes canais:
 - 5.2.5.1. E-mail;
 - 5.2.5.2. Whatsapp;
 - 5.2.5.3. SMS.
- 5.2.6. Os serviços de validação de dados e de mensageria serão remunerados conforme volume mensal, apurado pelo Poder Concedente, multiplicado pelo valor unitário do serviço, conforme planilha de composição do preço.
- 5.2.7. A solução de relacionamento com o cliente, incluindo os seus serviços, deverá estar totalmente integrada, por meio de API's, aos Sistema de Bilhetagem Eletrônica, composto pelos seguintes subsistemas: SA, SCA, SISPCD, DEFIC, CARTÕES IDOSO, CARTÕES PCD, RECON, HM, DISCOVERER, VCM, LOJA VIRTUAL, INFOTRANS, SP156 e

outros sistemas que vierem a ser utilizados, próprios ou de fornecedores e prestadores de serviços contratados.

5.2.7.1. Todo o processamento das solicitações realizadas pela plataforma online deverão acontecer pelos sistemas do Poder Concedente, com os respectivos registros das interações e solicitações no banco de dados da SPTrans.

5.2.8. O banco de dados da solução deverá ser mantido atualizado em ambiente do Poder Concedente, de forma síncrona, e uma cópia poderá ser armazenada nas Concessionárias, de forma centralizada, utilizada exclusivamente para os fins a que se destina e desde que submetida à aprovação do Poder Concedente a sua estrutura de armazenamento e a política de privacidade e proteção de dados.

5.2.9. A solução será composta por interface para acesso pelo usuário (cliente externo) e, também, pelo operador (cliente interno), permitindo a interação entre ambos, o gerenciamento de pedidos de serviços, gerenciamento de leads, contatos e contas, gerenciamento avançado de casos, regras e filas de encaminhamento de demandas, distribuição automática de casos, supervisão, consulta a dashboards e relatórios de estatísticas e a consulta aos registros históricos, para apoiar o relacionamento com os usuários.

5.2.10. A solução deverá utilizar o controle de acesso gerenciado pelo sistema do Poder Concedente.

5.3. Deverá ser mantido sistema de segurança e monitoramento da movimentação interna e externa, feito por meio de circuito de câmeras instalado nas lojas, nos postos e nos terminais. Deverá ser fornecido ao gestor do contrato da Contratante e demais pessoas por ele autorizadas o acesso às imagens do sistema de segurança em tempo real.

5.4. O serviço de suporte contempla o apoio técnico com vistas a solucionar problemas de mau funcionamento da solução de atendimento online ou esclarecer dúvidas em relação ao uso dela, incluindo a atualização (upgrade) dos mesmos, seja por meio de correções de erro, pacotes de serviços, ou pelo fornecimento de novas versões e releases.

5.4.1. O serviço de suporte abrangerá todas as atividades, serviços e recursos (humanos e materiais) necessários para manter a solução operacional, funcional e atualizada.

5.4.2. O suporte técnico está incluso no valor global e ocorre durante o período de vigência, de forma remota e presencial, por telefone, videoconferência, autoatendimento, visitas técnicas e/ou e-mail.

5.4.3. O suporte técnico deverá acontecer conforme Acordo de Nível de Serviço (SLA), cumprindo os prazos estabelecidos nos mesmos, de acordo com a seguinte classificação:

| PRIORIDADE | TIPO | SLA |
|------------|--|-------------|
| CRÍTICA | Incidente que causa parada | 45 minutos |
| ALTA | Incidente que não causa parada | 120 minutos |
| MÉDIA | Solicitação de instalação e configuração | 480 minutos |
| BAIXA | Dúvida de usuário | 840 minutos |

5.5. Para realizar a classificação dos tipos de atendimento, deve-se seguir o seguinte padrão de avaliação:

| DESCRIÇÃO | EXEMPLO | PRIORIDADE |
|---|---|------------|
| O problema, solicitação ou dúvida impede que a empresa realize seus processos básicos | Faturamento, pagamento, validações de dados | CRÍTICA |
| O problema, solicitação ou dúvida impede a execução de serviços prestados pelo Poder Concedente | Atendimento ao usuário | CRÍTICA |
| O problema, solicitação ou dúvida causa retardo na execução das atividades | Lentidão | ALTA |
| O problema, solicitação ou dúvida impede a execução de serviços da empresa | Dúvida de usuário | MÉDIA |
| O problema, solicitação ou dúvida não se encaixa nas descrições anteriores | | BAIXA |

5.6. No caso de descumprimento dos prazos e definições aqui pactuados, para execução dos serviços de suporte e apoio técnico, aplicar-se-ão as penalidades previstas no item xxx.

5.7. Todos os móveis, utensílios e equipamentos devem ser substituídos, por conta das Concessionárias quando da quebra, furto ou necessidade de reparo, de forma a não comprometer a execução do objeto do presente instrumento com exceção das Lojas localizadas na estrutura de Subprefeituras.

6. COMPOSIÇÃO DO PREÇO

6.1. Na composição do preço serão considerados os valores unitários por Posição de Atendimento (PA), considerando-se os tipos citados no item anterior, acrescido do custo de operacionalização, considerado como:

- 6.1.1. Pessoal Direto e Indireto – inclusive férias, folga e absenteísmo;
- 6.1.2. Coordenação, gestão e qualquer outro custo administrativo necessário ao bom funcionamento do atendimento;
- 6.1.3. Instalações e manutenção garantindo a acessibilidade;
- 6.1.4. Locação dos pontos fora dos terminais de ônibus;
- 6.1.5. Disponibilização e manutenção de equipamentos e mobiliário (computadores, impressoras, personalizadas de cartão, webcams, scanners de mão, tablets com acesso à internet, móveis, microfones, etc.);
- 6.1.6. Insumos (formulários, bobinas, ribbons, kits de limpeza, cabeças de impressão, cartucho de impressão, material de papelaria, etc.);
- 6.1.7. Limpeza interna e boa conservação das fachadas e demais itens de comunicação visual;
- 6.1.8. Segurança, transporte de valores, seguros;
- 6.1.9. Software de venda de vale-transporte e de venda e recarga de créditos;
- 6.1.10. Infraestrutura de comunicação de dados;
- 6.1.11. Solução de relacionamento com o cliente, composta por plataforma de atendimento online, serviços de validação de dados e de mensageria,
- 6.1.12. Softwares ou sistemas, bem como sua manutenção e evolução, necessário para a gestão, monitoramento e controle da operação, tais como, mas não se limitando a: sistemas de gestão e controle operacionais, de estoque de cartões e insumos; de câmeras de segurança; arrecadação; controle de ponto; controle de escala; abertura de chamados; registro de ocorrências; etc.
- 6.1.13. Disponibilização de ambiente seguro (custódia) para guarda e armazenamento de estoque de cartões destinados ao abastecimento dos postos;
- 6.1.14. Abastecimento de cartões nos postos.
- 6.1.15. Uniformes; e
- 6.1.16. Impostos e lucro.

7. DOS CONTROLES E RELATÓRIOS

7.1. DOS CONTROLES DE VENDA DE CRÉDITO E COBRANÇA DE TAXAS

- 7.1.1. Todo valor arrecadado proveniente da venda, cobrança de emissão de 2ª via de cartão, taxa, etc. ou autoatendimento deverá ser depositado em conta corrente indicada abaixo pelo Poder Concedente até o 2º dia útil ao da operação. Diariamente, deverá ser encaminhado, ao Poder Concedente, arquivo eletrônico contendo as informações referentes à “Arrecadação Diária”;
- 7.1.2. Deverá ser disponibilizado ao Poder Concedente, por meio de arquivo eletrônico, até as 10h do dia seguinte ao movimento, os relatórios referentes às quantidades vendidas, os saldos existentes e a receita apurada, por tipo de pagamento de passagem, individualizados por Ponto de Venda.

7.1.3. Os depósitos do repasse dos valores arrecadados, com a comercialização de créditos eletrônicos e cobrança de taxas, nos locais de atendimento, deverão se dar em até D+2 útil, da data da venda, na conta corrente abaixo indicada:

Banco: Caixa Econômica Federal
Agência: 2873
Conta-corrente: 1-6
Favorecido: São Paulo Transporte S/A – SPTrans
CNPJ: 60.498.417/0001-58

7.2. O fechamento mensal deverá ser enviado ao Poder Concedente até o quinto dia útil do mês subsequente ao da operação.

7.2.1. Toda venda de vale-transporte aos empregadores deverá ser efetuada mediante apresentação, pelo cliente, do formulário “Solicitação de vale-transporte”, acompanhado pelo respectivo recibo emitido em 2 (duas) vias autenticadas. O formulário (com recibo anexo) deverá ser mantido em arquivo disponível para consulta por um período de 5 (cinco) anos, após o que poderá ser destruído.

7.3. DOS RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO

7.3.1. Controles do estoque de cartões virgens utilizados nos postos: diariamente enviar ao Poder Concedente arquivo eletrônico demonstrando a movimentação do dia.

7.3.2. Registro de todos os serviços executados, por tipo de atendimento, por local.

7.3.3. Controle de filas e tempo médio de atendimento.

7.3.4. Quantidade de guichês ativos por posto de atendimento, por horário, por dia.

7.4. DOS RELATÓRIOS OPERACIONAIS

7.4.1. Relatórios de ocorrências, por tipo, por posto, com identificação do usuário ou atendente, conforme o caso.

7.4.2. Controle de faltas, atrasos, afastamentos e férias, por posto, por período.

7.4.3. Controle de admissões e desligamentos, por período

7.4.4. Escala, por posto, por mês, por horário, por cargo.

7.5. Os relatórios e controles acima especificados deverão ser acessados pelo Poder Concedente, a qualquer tempo, por meio do sistema de controle operacional ou outro que vier a ser indicado pelas concessionárias.

- 7.6. Outros relatórios poderão ser solicitados para acompanhamento e monitoramento da qualidade dos serviços prestados no atendimento aos usuários do Bilhete Único.
- 7.7. Os documentos relativos ao fornecimento de cartões, cobrança de 2ª via, solicitação ou revalidação de cartões de estudantes, restituições, etc. deverão ser mantidos em arquivo, por um período de 5 (cinco) anos, e fornecidos ao Poder Concedente sempre que solicitados.

8. FISCALIZAÇÃO

- 8.1. O Poder Concedente, por meio da fiscalização, efetuará o acompanhamento dos serviços e poderá, a qualquer instante, solicitar às Concessionárias informações do seu andamento, devendo esta prestar os esclarecimentos necessários e comunicar à fiscalização quaisquer fatos ou anormalidades que possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços.
- 8.2. No desempenho de suas atividades, é assegurado à fiscalização o direito de verificar a perfeita execução do presente em todos os termos e condições, devendo o Poder Concedente, ou qualquer preposto por ele autorizado, ter acesso garantido às instalações das Concessionárias a qualquer tempo.
- 8.3. Constitui falta grave qualquer atitude comissiva ou omissiva das Concessionárias que impeça ou dificulte o exercício da fiscalização.
- 8.4. O exercício da fiscalização não exime as Concessionárias das responsabilidades assumidas quanto à boa qualidade dos serviços inerentes ao ajuste.
- 8.5. Deverá ser mantido sistema de segurança e monitoramento interno e externo através de câmeras na parte interna (área de trabalho) e externa (área do público) dos postos, cujas imagens deverão ser disponibilizadas para o Poder Concedente sempre que solicitadas.
- 8.6. Os agentes de fiscalização do Poder Concedente, a qualquer tempo, terão permissão de acesso a todos os locais de atendimento, aos dados necessários, inclusive aos saldos de cartões, e arrecadação, para a confirmação das informações prestadas.
- 8.7. O Poder Concedente irá monitorar e fiscalizar, utilizando-se de tecnologia e equipe designada, a realização das atividades para fins de acompanhamento da operação, observando principalmente o tempo de espera dos usuários e a satisfação de seu atendimento.
- 8.8. O Poder Concedente poderá realizar ampla e completa fiscalização dos serviços de comercialização realizados pela Rede Própria, por meio de equipe especialmente designada.

- 8.9. Todos os controles e relatórios de arrecadação, operacionais e administrativos, referentes à movimentação de estoques e vendas, são objetos de fiscalizações periódicas por parte do Poder Concedente.
- 8.10. Para os efeitos de fiscalização, os obrigam-se a:
- 8.10.1. Permitir acesso do pessoal designado pelo Poder Concedente a todas suas dependências, a qualquer tempo; e
- 8.10.2. Prestar todos os esclarecimentos e informações solicitados pelo Poder Concedente.
- 8.11. Todas as solicitações, reclamações, exigências, requisições ou observações, bem como as anotações referentes ao andamento das atividades e o encaminhamento de correspondência relacionada aos serviços de comercialização e atendimento aos usuários do Bilhete Único, feitas pela equipe de fiscalização e ou auditoria às Concessionárias, ou vice-versa, nas hipóteses em que couber, somente produzirão efeitos vinculatórios desde que processadas por escrito, enviadas de forma física ou eletrônica.
- 8.12. Constitui falta grave qualquer atitude comissiva ou omissiva das Concessionárias que impeça ou dificulte o exercício da fiscalização.
- 8.13. O exercício da fiscalização não exonera as Concessionárias das responsabilidades assumidas quanto à boa qualidade dos serviços inerentes ao ajuste.

9. DOS SERVIÇOS DE COLETA, TRANSPORTE DE VALORES E CUSTÓDIA

- 9.1. As Concessionárias obrigam-se a efetuar o transporte de numerário, cartões de Bilhete Único virgens ou cancelados e documentos, no município de São Paulo, entre os locais de atendimento e Custódia e/ou Unidades indicadas pelo Poder Concedente.
- 9.2. O transporte realizar-se-á em carros blindados, denominados “carro forte”, sob a guarda de uma equipe de proteção devidamente armada, conforme Lei 7.102 de 20 de junho de 1983 e respectivas atualizações.
- 9.3. Os valores, cartões e documentos a serem entregues nos locais de atendimento serão devidamente acondicionados pelos representantes das Concessionárias, em malotes com caixas fechadas e lacres invioláveis, sem sinais de violação, com indicações externas necessárias para sua perfeita identificação, inclusive número do lote e quantidade. Nessas condições os malotes ou caixas serão entregues no destino, às pessoas responsáveis para recebê-las, sendo exigido, no mínimo, o cargo de encarregado local para recebimento nos locais de atendimento.

- 9.4. Todo o transporte e coleta de cartões, virgens ou cancelados a serem enviados para destruição, deverão estar registrados no “Sistema de Estoque de Cartões-SEC”, disponibilizado pelo Poder Concedente às Concessionárias.
- 9.5. No caso de perda, roubo, extravio ou dano, durante o transporte e conferência de valores, cartões e documentos, deverá ser instaurado o devido processo de apuração sob pena de multa.
- 9.6. Os cartões cancelados, recolhidos nos locais de atendimento, como ocorrências devidamente registradas no sistema como “*danificado SPTrans*”, deverão ser encaminhados para conferência na Custódia, com base nos relatórios do Sistema de Cadastro e Atendimento – SCA e, posteriormente, encaminhados para o Poder Concedente, na periodicidade a ser definida, para correta destruição.
- 9.7. No ato da retirada e entrega de cartões, os respectivos responsáveis assinarão 03 (três) vias do recibo de controle, assinalando-se a data e hora da entrega/retirada, bem como a chegada e saída do carro forte, após efetuada a entrega. A primeira via ficará em posse do Poder Concedente, a segunda via com a empresa de transporte de valores e a terceira via com as Concessionárias. O recibo poderá ser realizado de forma eletrônica, desde que as assinaturas e identificação dos operadores sejam devidamente registrados e compartilhados com o Poder Concedente.
- 9.8. As Concessionárias aceitam como verdadeira a declaração sobre o conteúdo dos malotes ou caixas consignadas nos recibos e assume inteira responsabilidade pela entrega dos mesmos sem qualquer sinal ou vestígio de violação, não se responsabilizando, no entanto, por conteúdo diverso daquele declarado pelos prepostos indicados pelo Poder Concedente.
- 9.9. As Concessionárias não responderão pelo atraso ou interrupção dos serviços do transporte ora especificado, nos casos de força maior, devidamente comprovados ou de conhecimento público. Não são considerados motivos de força maior para exoneração de responsabilidade previstas neste item a falta ou falha do veículo de transporte ou do pessoal da equipe de proteção.
- 9.10. As Concessionárias assumem integral responsabilidade pelos valores em dinheiro e cartões que lhes forem confiados para transporte, até a sua efetiva entrega ao destinatário, respondendo nos casos de roubo, furto, apropriação indébita, perecimento e inutilização dos valores.

10. DA LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO

- 10.1. Devem ser realizadas a limpeza, o asseio e a conservação, visando à obtenção de adequadas condições de salubridade e higiene, considerando-se inclusive o fornecimento de insumos (papel toalha, papel higiênico e sabonete líquido) aos locais de atendimento.

- 10.2. As Concessionárias se obrigam a zelar pela estrutura e instalações dos locais de atendimento, para propiciar condições razoáveis de trabalho, segurança e higiene.
- 10.3. Os serviços de limpeza e conservação serão prestados de acordo com análise operacional efetuada e normas do Poder Concedente, por pessoal efetivo uniformizado e convenientemente treinado, ficando por conta das Concessionárias a cobertura de folgas, faltas e substituição dos seus funcionários, sendo obrigatória a limpeza diária em todos os postos.

11. MANUTENÇÃO GERAL

- 11.1. A manutenção civil elétrica, de Tecnologia da Informação, de utilitários e mobiliários dos locais de atendimento é de responsabilidade das Concessionárias.
- 11.2. A Manutenção Preventiva deve ser executada como decorrência de um plano de inspeção permanente para conhecer o estado de conservação dos ativos e estudos de engenharia de manutenção em função da vida útil e projeto dos componentes do ativo determinado e aprovado pelo Poder Concedente, baseado em normas e procedimentos vigentes.
- 11.3. Enquadram-se como manutenção preventiva aquelas decorrentes de inspeções ou estudos de vida útil de equipamentos, substituição de peças, componentes ou equipamentos com desgaste ou fim de vida útil.
- 11.4. As Concessionárias devem manter procedimentos de manutenção preventiva com os devidos cronogramas de execução, aprovados e vistoriados pelo Poder Concedente.
- 11.5. São serviços de manutenção, além dos acima citados, que demandam especial atenção para evitar a interrupção do atendimento aos usuários:
 - 11.5.1. manutenção de equipamentos, tais como computadores, POS, leitoras de cartão, *tablets*, impressoras, personalizadas de cartão, webcams, scanner de mesa, entre outros;
 - 11.5.2. substituição de peças e equipamentos que apresentem problemas ou estejam no final de vida útil;
 - 11.5.3. manutenção de utilitários, tais como: aparelhos e sistemas de ar condicionado, microfones, ventiladores, móveis em geral, telefonia, bebedouros, marmiteiros, bancos, lixeiras, espelhos, suportes para papel, secador de mão e saboneteiras, dispensadores, serviços de chaveiro, fechaduras de portas, trincos de janelas, fitas antiderrapantes, tachas refletivas, sonorizadores, balizador cilíndrico e extintor de incêndio.

- 11.6. Os serviços de adequações e adaptações deverão ser executados conforme necessidades operacionais.
- 11.7. As Concessionárias devem planejar e programar os serviços de manutenção e submeter à aprovação do Poder Concedente, bem como deverão ser apresentados relatórios mensais de manutenção contendo todas as informações dos serviços realizados com fotos do antes e depois.
- 11.8. No caso de manutenção corretiva identificada por inspeções nas instalações, deverá ser informada e encaminhada para análise do Poder Concedente mediante preenchimento de documento próprio, para análise de competência, atestando as condições de funcionamento e apontando as necessidades de intervenção.
- 11.9. As obras realizadas em decorrência da necessidade ou solicitação deverão ser objeto de comum acordo entre as signatárias deste instrumento quanto à necessidade e quem arcará com seus custos.

12. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS CONCESSIONÁRIAS

- 12.1. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter a correta e eficaz Administração e Operação dos Locais de Atendimento.
- 12.2. Executar os trabalhos de forma a garantir os melhores resultados, responsabilizando-se integralmente pelos serviços realizados, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução.
- 12.3. Manter sempre coberto por seguros regulares os riscos de acidentes de trabalho, bem como manter em vigor apólices de todos os seguros legalmente obrigatórios.
- 12.4. Transportar, às suas expensas, todos os recursos humanos e materiais até o local designado.
- 12.5. Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho.
- 12.6. Apresentar, a qualquer tempo, sempre que solicitado pelo Poder Concedente, prova do cumprimento dessas obrigações, arcando com as consequências pertinentes.
- 12.7. Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os mediante crachás com fotografia recente e provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI's, quando for o caso.
- 12.8. Instruir seus empregados quanto às necessidades de acatar as orientações do Poder Concedente, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas suas áreas de trabalho.

- 12.9. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.
- 12.10. Atender de imediato as observações emanadas do Poder Concedente com relação à conduta imprópria de algum empregado, cuja deficiência obrigue a adoção de medidas de correção.
- 12.11. Será terminantemente proibido aos funcionários das Concessionárias, durante o período de trabalho, ingerir qualquer tipo de bebida alcoólica, pedir ou receber gratificações de qualquer tipo, sejam elas concedidas a que título for, bem como exercer qualquer outro tipo de atividade alheia àquelas inerentes ao serviço.
- 12.12. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 12.13. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Poder Concedente ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização do Poder Concedente em seu acompanhamento.
- 12.14. Executar os trabalhos sob sua inteira responsabilidade, e de forma a garantir os melhores resultados, cabendo ainda a otimização da gestão de seus recursos; quer humanos quer materiais, com vistas à qualidade dos serviços à satisfação do Poder Concedente.
- 12.15. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando elementos com funções profissionais devidamente registradas em suas carteiras de trabalho.
- 12.16. Propiciar aos empregados condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços, adequados às tarefas que executam e às condições climáticas, bem como equipamentos e materiais necessários.
- 12.17. Efetuar a reposição de empregados de imediato, em eventual ausência não sendo permitida prorrogação da jornada de trabalho (dobra).
- 12.18. Atender de imediato as solicitações do Poder Concedente quanto à substituição de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.
- 12.19. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no local onde presta serviços ou quaisquer outras instalações do Poder Concedente.
- 12.20. Apresentar, sempre que solicitado pelo Poder Concedente, relação de empregados alocados para a prestação dos serviços contratados.
- 12.21. Treinar periodicamente todos os seus empregados, principalmente aqueles com funções específicas.

- 12.22. Manter todos os equipamentos e utensílios em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas.
- 12.23. Garantir que seja de conhecimento de todos os funcionários das Concessionárias a necessidade de se manter postura adequada, não desviando a atenção através de uso de equipamentos eletrônicos, livros, revistas e etc., não se afastando de seus afazeres.
- 12.24. Comprometer-se com a segurança e o sigilo dos dados dos usuários, bem em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, a ela confiados para a efetivação do atendimento, controle e monitoramento dos indicadores de qualidade e produtividade.
- 12.25. Comprometer-se com a exclusividade do serviço de atendimento, ficando proibida a execução de atividades econômicas acessórias ou outra exploração comercial no interior dos locais de atendimento sem a autorização do Poder Concedente.
- 12.26. Desenvolver a solução de relacionamento com o cliente a partir da plataforma de atendimento online do Poder Concedente, zelando pelo seu bom funcionamento, disponibilidade e segurança dos dados e controle de acesso pelos operadores e usuários externos.
- 12.27. Oferecer suporte aos sistemas desenvolvidos e mantidos, de forma a não comprometer a operação e, conseqüentemente, o atendimento aos usuários do sistema de transporte, com equipe dedicada exclusivamente a essa atividade, todos os dias da semana, 24 horas por dia, com especial observância aos prazos de atendimento aos chamados, conforme previsto no item “5”.
- 12.28. Apresentar plano de desenvolvimento e implantação, dentro do prazo e 10 (dez) dias, contado da data do recebimento da solicitação de mudança, contendo a descrição das atividades, prazos, responsáveis e mapeamento de riscos, nos casos de manutenções evolutivas, respeitando o ciclo de desenvolvimento em Sprint, conforme metodologia Ágil, o qual deverá ser submetido para aprovação, pelo Poder Concedente.
- 12.29. Toda a documentação, especificações técnicas e funcionais e plano de testes, deverão ser submetidas à aprovação prévia pelo Poder Concedente, antes do início do seu desenvolvimento.
- 12.30. Comunicar, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, qualquer manutenção preventiva ou corretiva programada que possa causar impacto na oferta dos serviços de mobilidade aos usuários do sistema de transporte.
- 12.31. Homologar e testar, em conjunto com o Poder Concedente, qualquer alteração na solução de atendimento, realizada a partir da plataforma de atendimento, aguardando autorização para entrada em produção de versões aprovadas.

- 12.32. O código fonte deverá ser atualizado e transferido ao Poder Concedente sempre que passar por atualizações evolutivas ou alterações corretivas.
- 12.33. Garantir a disponibilidade de, no mínimo, 98,5% (noventa e oito vírgula cinqüenta por cento) ao ano, do sistema de atendimento, das APIs de integração e dos demais serviços de validação de dados e mensageria, respeitando-se o limite máximo de 45 minutos seguidos.

13. DA POLÍTICA DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS

- 13.1. Para operacionalização do atendimento aos usuários, através dos canais presencial e online, as Concessionárias se comprometem com o tratamento dos dados pessoais dos usuários do Bilhete Único para execução dos serviços listados no "item 1"; submetendo-se à Lei Geral de Proteção de Dados.
- 13.2. As Concessionárias deverão atender, no mínimo, aos critérios de segurança e auditoria abaixo definidos.

13.2.1. São critérios mínimos de confidencialidade:

- 13.2.1.1. A autenticação do usuário deverá ser feita no Microsoft Active Directory provido pela SPTrans devendo ser replicado em outra estrutura de autenticação própria da solução, utilizada como redundância e podendo ser utilizada como primária através de interface de administração com as ações devidamente logadas;
- 13.2.1.2. Garantir que um usuário que tenha seu login removido/desativado no Active Directory não tenha acesso à solução;
- 13.2.1.3. Deverá ser capaz de bloquear a chave de acesso após um período parametrizável sem uso (login) da solução;
- 13.2.1.4. Deverá ser capaz de fazer logout automático após um tempo parametrizável de inatividade na solução;
- 13.2.1.5. Possuir uma única chave de acesso por usuário para toda a solução;
- 13.2.1.6. Deverá possuir um único conjunto de rotinas de segurança, respeitando as normas internas da SPTrans para: gerenciar chaves de acesso e senhas; gerenciar perfis de acesso; gerenciar parâmetros de chaves de acesso por grupos; gerenciar parâmetros de perfis de acesso por grupos.
- 13.2.1.7. Deverá fazer login único para toda a solução, independentemente da quantidade de módulos que a compõem, permitindo o acesso a todas as transações disponíveis para a chave do usuário;
- 13.2.1.8. Permitir que um perfil de acesso seja composto de uma ou mais funcionalidades e/ou de um ou mais perfis de acesso. Nenhuma funcionalidade deverá ser atribuída diretamente a uma chave de usuário, mas sim por intermédio de perfis de acesso;

- 13.2.1.9. Permitir que no processo de gestão de acesso, as solicitações deverão ser integradas com a solução de fluxo de aprovação existente, garantindo que apenas atribuições e bloqueios devidamente aprovados sejam implementados. Tal integração deve permitir uma adequação de fluxo, com utilização de ferramenta própria da solução proposta;
 - 13.2.1.10. Deverá ser capaz de bloquear a chave de acesso por quantidade parametrizável de tentativas de acesso indevido;
 - 13.2.1.11. Oferecer o login de forma transparente para o usuário que já está logado na rede da SPTrans;
 - 13.2.1.12. Permitir a revisão periódica das atribuições de perfis de acesso para cada chave, por meio de consultas e relatórios sobre chaves, perfis e atribuições de acesso;
- 13.2.2. São critérios mínimos de integridade e proteção de dados:
- 13.2.2.1. Prover ambientes segregados para desenvolvimento, homologação e produção;
 - 13.2.2.2. Garantir que os processos de carga de dados sejam consistentes e gerenciáveis, permitindo a monitoração de falhas para correção ou reexecução total do processo;
 - 13.2.2.3. Possuir recursos de criptografia dos dados nas suas bases de informação;
 - 13.2.2.4. Prover ambiente separado para treinamento;
- 13.2.3. São critérios mínimos de rastreabilidade:
- 13.2.3.1. Permitir o registro e consulta de TODAS as atividades de gestão de acesso (criação, alteração e exclusão de chaves e perfis de acesso, e concessões e bloqueios de acesso), permitindo a guarda de histórico por no mínimo 5 (cinco) anos;
 - 13.2.3.2. Permitir o registro e consulta das atividades de acesso e alteração de dados no sistema de forma parametrizável na menor granularidade da informação, permitindo a guarda de histórico por no mínimo 5 (cinco) anos;
 - 13.2.3.3. Permitir o registro e consulta de TODAS as atividades de login/logout no sistema (tentativas com sucesso e sem sucesso), permitindo a guarda de histórico por no mínimo 5 (cinco) anos;
 - 13.2.3.4. Permitir o registro e consulta de TODAS as atividades de acesso direto aos servidores (aplicação e banco de dados) da solução, permitindo a guarda de histórico por no mínimo 5 (cinco) anos;
 - 13.2.3.5. Possuir, para todos os módulos da solução, capacidade de rastreabilidade por meio de logs das ações realizadas pelos usuários (funcionários, parceiros e clientes). O nível de detalhamento deve ser parametrizável pelo Poder Concedente;

13.2.3.6. Permitir que o período de retenção dos logs seja parametrizável pelo Poder Concedente;

13.2.4. São critérios mínimos de segurança de dados:

13.2.4.1. Fornecer recursos com as funções (algoritmos) de hash criptográfico padrão da família SHA-2 para uso no armazenamento de dados críticos, tais como senhas;

13.2.4.2. Fornecer recursos para utilização de protocolos seguros como SSL.

13.3. A Contratada compromete-se a zelar pela manutenção do sigilo de todos os documentos e informações recebidos da SPTrans, bem como de seu conteúdo, vedada a divulgação dos mesmos a terceiros, fazendo com que seus sócios, empresas filiadas, administradores, prepostos, empregados e/ou quaisquer outras pessoas sob sua responsabilidade (direta ou indireta) mantenham também o mesmo sigilo, salvo quando expressamente autorizada.

14. DA GARANTIA

14.1. As Concessionárias deverão constituir garantia financeira para os valores referentes às operações dos serviços relacionados à venda online, descritos no item 1.1.1.2., enquanto estes não forem repassados ao Poder Concedente. Essa garantia deverá ser suficiente para, no mínimo, a soma dos valores arrecadados em 05 (cinco) dias úteis de operação.

15. CRITÉRIO DE PREÇO E MEDIÇÃO

15.1. O Preço (P) será calculado pela multiplicação da quantidade de Posições de Atendimento (PA) pelo Valor unitário (Vu), mais o Custo de Operacionalização (C), por período (mês), consoante ao "Anexo I – Planilha de Quantidades e Preços", conforme fórmula abaixo:

$$P=[\sum (PA \times Vu) + C] \times BDI$$

15.2. A medição dos serviços de atendimento prestados se dará pela relação Posições de Atendimento por período, em efetiva operação, considerando a observação do número de guichês/triagem/encarregados/apoio/supervisores em funcionamento por mês estipulado pelo Poder Concedente, na Ordem de Serviço, descontadas as penalidades identificadas no período de apuração, conforme critérios constantes no "item 16 – Das Penalidades".

15.3. O pagamento da remuneração pelos serviços de atendimento estará sujeito a redução de valor em função do índice de qualidade do atendimento, o qual definirá os níveis esperados de qualidade na prestação do serviço com a consequente adequação do pagamento da remuneração mensal. O cálculo será feito com base na constatação do Poder Concedente do quantitativo de reclamações recebidas, por período, as quais levam em conta o impacto na operacionalização do atendimento e qualidade.

- 15.4. Admite-se excepcionalmente a prestação de serviço com menor nível de conformidade sem a correspondente adequação de pagamento devido a fatores imprevisíveis e alheios ao controle das Concessionárias, mediante justificativa aceita pelo Poder Concedente.
- 15.5. As Concessionárias devem emitir mensalmente relatório gerencial das atividades, contendo as informações necessárias para a elaboração do RELATÓRIO DE EXECUÇÃO, para acompanhamento dos serviços prestados:
- 15.5.1. Relação de relatórios operacionais e de tecnologia da informação emitidos no período;
 - 15.5.2. Ocorrências operacionais, sistêmicas e de pessoal, do período;
 - 15.5.3. Planos de ação elaborados e planos de desenvolvimento para melhorias evolutivas da solução de relacionamento com o cliente;
 - 15.5.4. Relatório de execução dos serviços de validação de dados, por tipo (novos cadastros ou recadastramento) e de mensageria, com status do envio;
 - 15.5.5. Anormalidades constatadas;
 - 15.5.6. Questões de conflitos – desinteligências;
 - 15.5.7. Média/dia do quadro de pessoal, por turno e local, por função
 - 15.5.8. Sanções disciplinares aplicadas e registros de Boletim de Ocorrência, no caso de suspeita de fraude;
 - 15.5.9. Controle geral de cartões distribuídos e personalizados;
 - 15.5.10. Relatório de arrecadação geral;
 - 15.5.11. Acompanhamento da regularidade fiscal e trabalhista dos empregados;
 - 15.5.12. Inspeções realizadas por Terminal (civil, elétrica, utilitárias e equipamentos), informando as necessidades de melhoria;
 - 15.5.13. Manutenções Preventivas realizadas por Terminal;
 - 15.5.14. Manutenções Corretivas identificadas por Terminal;
 - 15.5.15. Avaliação dos uniformes e equipamentos de proteção individual – EPI.

16. PAGAMENTO

- 16.1. O pagamento pela prestação dos serviços de atendimento se dará mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil, subsequente ao mês da operação, mediante medição, com base nos critérios estabelecidos no presente instrumento.
- 16.2. No valor pago pelos serviços de atendimento deverão estar inclusos todos os custos, conforme relacionado no “item 6” do presente documento.

17. DAS PENALIDADES

- 17.1. Haverá incidência de penalidades, respeitados o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo de outras sanções previstas em dispositivos legais e regulamentares do Poder Concedente, nas situações descritas no Quadro de Ocorrências abaixo:

Quadro IV – Ocorrências de multa

| ITEM | OCORRÊNCIA | BASE DE CÁLCULO <i>Tarifa de ônibus vigente na data de imposição da multa</i> |
|------|--|--|
| 1 | Deixar de operacionalizar posição de atendimento, definida na ordem de serviço, dentro do prazo estabelecido em Ordem de Serviço. | 75 (setenta e cinco) tarifas por dia por posição não operacionalizada, até a efetiva regularização |
| 2 | Atrasar os repasses dos valores arrecadados com a venda de créditos do Bilhete Único nos postos de atendimento, além da incidência de atualização financeira (IPC-FIPE), ao mês sobre o montante em atraso, aplicado <i>pro rata temporis</i> desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento. | 10.000 (dez mil) tarifas por ocorrência de atraso |
| 3 | Deixar de cumprir os procedimentos e normas internas de atendimento ao Bilhete Único, definidas pelo Poder Concedente <small>(Instruções de trabalho, Normas de Procedimento ou outras orientações formalizadas via comunicação eletrônica)</small> de modo a obter vantagens indevidas, para si ou para outrem, ou gerar prejuízos a terceiros ou ao Sistema. | 500 (quinhentas) tarifas por ocorrência de dados inconsistentes mais o valor do prejuízo apurado |
| 4 | Utilizar mão de obra sem as qualificações e/ou habilidades mínimas exigidas no Termo de Referência. | 500 (quinhentas) tarifas por ocorrência de profissional sem qualificações mínimas |
| 5 | Descumprimento de quaisquer obrigações trabalhistas ou previdenciárias | 2.000 (duas mil) tarifas por ocorrência de descumprimento de obrigação trabalhista/previdenciária |
| 6 | Reincidir, no período de apuração, no descumprimento de determinações, solicitações, ofícios, intimações, notificações, e-mails, cartas, avisos ou prazos estabelecidos pela Contratante. | 500 (quinhentas) tarifas por ocorrência de descumprimento de comunicações oficiais |
| 7 | Não solucionar as Não Conformidades apontadas no prazo pactuado. | 500 (quinhentas) tarifas por ocorrência de perda de prazo de correção de não conformidades |
| 8 | Descumprimento de quaisquer outras obrigações e responsabilidades previstas no presente termo | 500 (quinhentas) tarifas por ocorrência de perda de prazo de correção de não conformidades |

| | | |
|----|---|------------------------------------|
| 9 | Reincidir, no período de apuração (mês), no descumprimento dos prazos de suporte técnico conforme Acordo de Nível de Serviço (SLA) ou deixar de manter equipe dedicada para suporte da plataforma durante todo o horário de funcionamento dos postos. | 1.000 (mil) tarifas por ocorrência |
| 10 | Reincidir, no período de apuração (mês), no descumprimento de prazos pactuados no plano de desenvolvimento, no caso de manutenções evolutivas da solução de relacionamento com o cliente | 1.000 (mil) tarifas por ocorrência |

17.2. O pagamento da remuneração pelos serviços de atendimento estará sujeito à redução de valor em função do índice de qualidade do atendimento, o qual definirá os níveis esperados de qualidade na prestação do serviço com a consequente adequação do pagamento da remuneração mensal.

17.3. O referido índice será calculado com base nas não conformidades apuradas no mês de referência, definidas por categoria, levando em consideração o impacto na operacionalização do atendimento e qualidade dos serviços prestados:

Quadro V – Classificação de “Não Conformidades”

| Item | Categoria | Classificação da Não Conformidade | Valor Unitário |
|------|--------------------------------|--|----------------|
| 1 | Não Conformidade Leve -NCL | São aquelas de leve e baixa gravidade que não afetam a operação, mas não cumprem claramente algum aspecto dos procedimentos do atendimento. | 20 tarifas |
| 2 | Não Conformidade Moderada -NCM | São aquelas de natureza média, que podem ou não afetar a operação e não cumprem claramente algum aspecto dos procedimentos do atendimento, prejudicando o atendimento ao usuário. | 40 tarifas |
| 3 | Não Conformidade Grave- NCG | São aquelas de natureza grave, que afetam a operação, não cumprem claramente algum aspecto dos procedimentos do atendimento e prejudicam o atendimento ao usuário. | 50 tarifas |
| 4 | Não Conformidade Crítica- NCC | São aquelas de natureza alta gravidade, expressamente qualificadas, que causam um não-cumprimento dos procedimentos de atendimento, afetam a qualidade dos serviços e impedem o atendimento ao usuário, total ou parcialmente. | 70 tarifas |

17.4. O cálculo se dará em conformidade com a verificação da quantidade de ocorrências, por não conformidade, no período de medição (mês) disposta abaixo, somando-as e multiplicando pelo valor correspondente, respeitadas a sua classificação.

Quadro VI – Descrição das “Não Conformidades”

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE | CLASSIFICAÇÃO | VALOR UNITÁRIO |
|------|---|---------------|---|
| 1 | Não estarem os funcionários devidamente uniformizados, portando crachás visíveis e/ou sua apresentação pessoal é inadequada. | NCL | 20 tarifas |
| 2 | Não observância da limpeza, asseio, organização e conservação dos locais de atendimento, conforme Termo de Referência. | NCL | 20 tarifas |
| 3 | Desvio ou extravio de cartões de Bilhete Único dos Postos de Atendimento, da custódia ou durante o transporte de cartões. | NCL | 20 tarifas, mais o prejuízo causado por usos indevidos após o cancelamento |
| 4 | Não substituir os equipamentos, móveis e/ou utilitários danificados no prazo pactuado. | NCM | 40 tarifas |
| 5 | Identificação de chamados de manutenção e zeladoria em aberto por período superior a 30 dias. | NCM | 40 tarifas |
| 6 | Descumprimento de quaisquer determinações, solicitações, ofícios, notificações, e-mails, cartas, avisos, procedimentos, normas internas ou prazos estabelecidos pelo Poder Concedente. | NCC | 70 tarifas limitada a 1 ocorrência por mês. No caso de reincidência aplica-se a penalidade de multa |
| 7 | Deixar de operacionalizar posição de atendimento, conforme quantitativo previsto, por local de atendimento, na Ordem de Serviço | NCC | 70 tarifas por posição não operacionalizada, por dia, no período |
| 8 | Falta de materiais de consumo e insumos básicos, que importem na suspensão parcial ou total, ainda que temporária, do atendimento ao usuário na referida localidade. | NCC | 70 tarifas |
| 9 | Quantidade de reclamações de usuários sobre postura do atendente e/ou qualidade do atendimento igual ou superior a 15 reclamações registradas no período e contabilizadas a partir da ciência da SPTrans. | NCC | 70 tarifas |
| 10 | Cadastros realizados com dados inconsistentes, foto fora dos padrões de qualidade exigidos, ausência de validação de dados e documentos complementares. | NCC | 70 tarifas |

| | | | |
|----|--|-----|--|
| 11 | Deixar de comunicar manutenções corretivas ou preventivas da solução de relacionamento com o cliente dentro do prazo ou não realizar o processo de homologação em conjunto com o Poder Concedente. | NCC | 70 tarifas |
| 12 | Não atender aos prazos de suporte técnico conforme Acordo de Nível de Serviço (SLA) ou deixar de manter equipe dedicada para suporte da plataforma durante todo o horário de funcionamento dos postos. | NCC | 70 tarifas, limitada a 1 ocorrência por mês. No caso de reincidência aplica-se a penalidade de multa |
| 13 | Não cumprir os prazos pactuados no plano de desenvolvimento, no caso de manutenções evolutivas da solução de relacionamento com o cliente. | NCC | 70 tarifas, limitada a 1 ocorrência por mês. No caso de reincidência aplica-se a penalidade de multa |

17.5. Os indicadores de Não Conformidade nortearão a avaliação da qualidade da Prestadora de serviço, no período de apuração do mês de referência. As Não Conformidades observadas, conforme descrito no quadro acima, serão informadas à Prestadora de Serviço, por meio de Registro de Ocorrência e relatadas em relatório mensal.

ANEXO - PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇO
RESUMO - COMPOSIÇÃO DO PREÇO

| | |
|----------------|---|
| OBJETO: | OPERAÇÃO DAS BILHETERIAS DOS TERMINAIS E ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA E DOS POSTOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO BILHETE ÚNICO |
|----------------|---|

Valores em Reais (R\$)

| CUSTO MÃO DE OBRA | | | | CUSTO DIRETO | | |
|--------------------------|---|---------|------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| ITEM 1 | DESCRIÇÃO | UNIDADE | QTD | UNITÁRIO | UNITÁRIO reajustado | MENSAL |
| | | | | | | |
| 1 | Supervisor Regional | Unidade | 10 | 6.837,07 | 8.025,35 | 80.253,50 |
| 2 | Encarregado Local | Unidade | 104 | 4.880,13 | 5.728,30 | 595.743,20 |
| 3 | Atendente - Guichê | Unidade | 608 | 3.497,40 | 4.105,25 | 2.495.992,00 |
| 4 | Atendente - Triagem | Unidade | 66 | 3.497,40 | 4.105,25 | 270.946,50 |
| 5 | Assistente - Atendimento ao Cliente On Line - Apoio | Unidade | 50 | 3.497,40 | 4.105,25 | 205.262,50 |
| 6 | Auxiliar Administrativo - Apoio | Unidade | 0 | 3.744,10 | 4.394,82 | - |
| 7 | Técnico de TI - Apoio | Unidade | 5 | 4.284,33 | 5.028,95 | 25.144,75 |
| TOTAL GERAL | | | 843 | | | 3.673.342,45 |

Valores em Reais (R\$)

| CUSTO DE OPERACIONALIZAÇÃO | | | | CUSTO DIRETO | | |
|-----------------------------------|---|---------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|
| ITEM 2 | DESCRIÇÃO | UNIDADE | QTD | UNITÁRIO | UNITÁRIO reajustado | MENSAL |
| | | | | | | |
| 1 | Custos de Infraestrutura e Operacionalização dos Locais | Unidade / Mês | 63 | 18.466,12 | 21.675,53 | 1.365.558,39 |
| 2 | Desenvolvimento e Manutenção - Solução de Atendimento (*) | Unidade / Mês | 1 | 514.407,34 | 603.811,34 | 603.811,34 |
| 3 | Serviços de Validação de dados - novos usuários | Unidade / Mês | 116.700 | 1,75 | 2,05 | 239.235,00 |
| 4 | Serviços de Validação de dados - recadastramento | Unidade / Mês | 106.840 | 0,88 | 1,03 | 110.045,20 |
| 5 | Serviços de Mensageria | Unidade / Mês | 300.000 | 0,88 | 1,03 | 309.000,00 |
| TOTAL GERAL | | | | | | 2.627.649,93 |

| CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO | | | |
|---|-----------------------|--------|---------------------|
| ITEM 3 | DESCRIÇÃO | % | VALOR (R\$) |
| A | Administração Central | 0,00% | - |
| B | Despesas Indiretas | 0,00% | - |
| C | Lucro | 4,503% | 283.733,69 |
| D | TRIBUTOS | | |
| D.1 | PIS | 1,65% | 122.420,26 |
| D.2 | COFINS | 7,60% | 563.875,13 |
| D.3 | ISS | 2,00% | 148.388,19 |
| TOTAL | | | 1.118.417,27 |



PREÇO

| ITEM 4 | DESCRIÇÃO | UNIDADE | QTD | PREÇO | |
|--------------------|---|---------|-----|----------|---------------------|
| | | | | UNITÁRIO | MENSAL |
| 1 | Supervisor Regional | Unidade | 10 | 9.449,84 | 94.498,40 |
| 2 | Encarregado Local | Unidade | 104 | 6.745,07 | 701.487,28 |
| 3 | Atendente - Guichê | Unidade | 608 | 4.833,93 | 2.939.029,44 |
| 4 | Atendente - Triagem | Unidade | 66 | 4.833,93 | 319.039,38 |
| 5 | Assistente - Atendimento ao Cliente On Line - Apoio | Unidade | 50 | 4.833,93 | 241.696,50 |
| 6 | Auxiliar Administrativo - Apoio | Unidade | 0 | 5.174,89 | - |
| 7 | Técnico de TI - Apoio | Unidade | 5 | 5.921,58 | 29.607,90 |
| TOTAL GERAL | | | | | 4.325.358,90 |

| ITEM 5 | DESCRIÇÃO | UNIDADE | QTD | PREÇO | |
|--------------------|---|---------------|---------|------------|---------------------|
| | | | | UNITÁRIO | MENSAL |
| 1 | Custos de Infraestrutura e Operacionalização dos Locais | Unidade / Mês | 63 | 25.522,91 | 1.607.943,33 |
| 2 | Desenvolvimento e Manutenção - Solução de Atendimento (*) | Unidade / Mês | 1 | 710.987,00 | 710.987,00 |
| 3 | Serviços de Validação de dados - novos usuários | Unidade / Mês | 116.700 | 2,41 | 281.247,00 |
| 4 | Serviços de Validação de dados - cadastramento | Unidade / Mês | 106.840 | 1,21 | 129.276,40 |
| 5 | Serviços de Mensageria | Unidade / Mês | 300.000 | 1,21 | 363.000,00 |
| TOTAL GERAL | | | | | 3.092.453,73 |

| | | |
|----------|--------------------|---------------------|
| 6 | TOTAL GERAL | 7.417.812,63 |
|----------|--------------------|---------------------|

*Nota - O valor de desenvolvimento e manutenção sofrerá alteração a partir do 25º mês, passando para R\$ 530.227,00.





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRÂNSITO

Assessoria Jurídica

Rua Boa Vista, 128 / 136, 4º andar - Fundos - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-000

Telefone:

PROCESSO 6020.2019/0002192-2

Errata SMT/AJ Nº 108567332

SPTrans/DP/SCS

Sr. Superintendente,

Conforme solicitado por V. Sa., compulsando os autos, verifiquei que constou um erro material na data da assinatura do último Termo de Aditamento, sendo correta, segundo informado, a data de 28/06/24 e não 26/07/24. Feito o registro, observo que, do ponto de vista jurídico, simples erro gráfico não altera substancialmente o aditamento, que já foi publicado. Assim, não havendo outras providências a cargo desta Assessoria Jurídica, restituo os autos para prosseguimento.

JOÃO BATISTA DA SILVA

Resp. p/ Chefia da Assessoria Jurídica

OAB/SP 128.976



João Batista da Silva

Assessor(a)

Em 13/08/2024, às 13:00.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **108567332** e o código CRC **OAF16F58**.
