

## **ANEXO 11.6**

### **11.6 OPERAÇÃO DAS BILHETERIAS DOS TERMINAIS E ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA E DOS POSTOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO BILHETE ÚNICO**



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO  
MOBILIDADE  
E TRANSPORTES**

## SUMÁRIO

<b>TERMO DE REFERÊNCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>ANEXO I .....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO II .....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXO III .....</b>	<b>18</b>

## TERMO DE REFERÊNCIA

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA BILHETE ÚNICO QUE UTILIZAM CRÉDITO ESTUDANTIL (MEIA TARIFA E GRATUIDADE), CRÉDITO COMUM E VALE-TRANSPORTE, BEM COMO ÀS EMPRESAS ADQUIRENTES DE VALE-TRANSPORTE PELA LOJA FÍSICA DA CONTRATANTE, A SER REALIZADO NOS POSTOS DOS TERMINAIS DE ÔNIBUS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA CONTRATANTE.**

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
1.1. Panorama Atual	3
1.2. Serviços contemplados	3
1.3. Definições de Posições de Atendimento:	4
1.4. Composição do Preço	5
1.5. Locais de Prestação de Atendimento	6
<b>2. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	<b>8</b>
2.1. Estruturação	8
2.2. Operações	9
2.3. Condições Gerais da Prestação dos Serviços	10
2.4. Fiscalização	13
<b>3. CRITÉRIO DE PREÇO E MEDIÇÃO</b>	<b>13</b>
3.1. Preço	13
3.2. Medição	14
<b>4. PAGAMENTO</b>	<b>15</b>
<b>5. GARANTIA</b>	<b>15</b>
<b>6. VIGÊNCIA DO CONTRATO</b>	<b>15</b>
<b>7. POSSIBILIDADE DE AMPLIAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE ATENDIMENTO</b>	<b>15</b>
<b>8. VISITAÇÃO</b>	<b>16</b>
<b>9. PENALIDADES</b>	<b>16</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1. Panorama Atual**

Atualmente, é competência da São Paulo Transporte S/A gerenciar o atendimento aos usuários do Bilhete Único, sendo que o atendimento àqueles que utilizam o Bilhete Único dos tipos estudantil, comum e vale-transporte, é organizado em 39 postos de atendimento, localizados em terminais de ônibus, estações de transferências e lojas físicas, os quais são responsáveis por aproximadamente meio milhão de atendimentos realizados por mês. Desses 39 postos, apenas um (Loja Augusta) realiza, além do citado acima, atendimento também às empresas adquirentes de vale-transporte.

Nesses postos, operados atualmente por empresa contratada pelo SPUrbanuss, cerca de 400 colaboradores desempenham, principalmente, as tarefas de comercialização de créditos, cadastramento de usuário, personalização e entrega de cartão, restituição de créditos de cartões perdidos/roubados/extraviados/danificados, orientação aos usuários, cobrança de taxas, registro de ocorrência de perda/roubo/extravio/dano de cartão, avaliação de funcionamento de cartão e substituição se necessário, recebimento de reclamações e solução de problemas com suporte da SPTrans, na retaguarda, além dos serviços de supervisão, serviços administrativos e operacionais da própria empresa.

A quantidade média de atendimentos varia conforme as demandas específicas dos meses de pico, que correspondem ao período de janeiro-abril e ao mês de agosto, relacionadas, em sua maioria, ao período de retomada das atividades letivas pelos usuários do Bilhete Único do Estudante.

### **1.2. Serviços contemplados**

Na prestação do atendimento aos usuários do Sistema Bilhete Único e às empresas adquirentes de vale-transporte devem estar contemplados os seguintes serviços:

#### **a. Relacionados a Créditos Eletrônicos:**

- Venda;
- Recarga; e
- Restituição.

**b. Relacionados a Cartões:**

- Entrega de cartão ao usuário (1ª ou 2ª via);
- Restauração de cartão com defeito;
- Personalização de cartões (impressão de dados e fotografia);
- Bloqueio de cartão (geração de ocorrência de cancelamento); e
- Análise de ocorrências de cancelamento e suspensão de benefícios por auditoria da SPTrans.

**c. Relacionados a Dados de Usuários/sistema:**

- Registro em sistema/atualizações;
- Upload de arquivos (fotografia e afins); e
- Associação de cartão a usuário de vale-transporte.

**d. Relacionados ao Estudante:**

- Atender ao estudante que solicitar o benefício estudantil;
- Validar fotografia (que será impressa no bilhete);
- Cobrar a taxa pela carteira ou revalidação; e
- Fornecimento de selo para revalidação da carteira de estudante.

**e. Relacionados a orientações gerais:**

- Orientação quanto ao uso do cartão e benefícios e regras do Bilhete Único.

**1.3. Definições de Posições de Atendimento:****a) 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.

**b) Guichê**

Posto de trabalho onde é realizado o atendimento presencial ao cliente, com a devida infraestrutura.

### **c) Apoio**

Pessoal locado 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, realiza atendimento remoto aos usuários na forma definida pela SPTrans. Somente são considerados aqueles que estejam explicitamente atuando nas posições de apoio definidas pela Contratante na ordem de serviço.

## **1.4. Composição do Preço**

No preço da Posição de Atendimento (PA), considerando-se os três tipos citados no item anterior, devem estar considerados todos os custos, tais como:

- a)** Pessoal Direto e Indireto – inclusive férias, folga e absenteísmo;
- b)** Supervisão e qualquer outro custo administrativo necessário ao bom funcionamento do atendimento;
- c)** Instalações, garantindo a acessibilidade;
- d)** Locação dos pontos fora dos terminais de ônibus;

**Nota:** caso a Contratante solicite 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 m<sup>2</sup> da região.

- e)** Equipamentos e mobiliário (computadores, impressoras, scanners, tablets com acesso à internet, leitoras de cartão, personalizadoras de cartão, móveis, etc.);

**Nota:** a prestadora de serviço poderá utilizar as máquinas de personalização atualmente existentes nos postos, desde que assuma a responsabilidade pela manutenção e devolução, ao término do contrato, desses equipamentos à Contratante em perfeitas condições.

- f)** Insumos (formulários, bobinas, fitas para personalização – “ribbon”, kit de limpeza de impressora, etc.);
- g)** Limpeza interna e boa conservação das fachadas e demais itens de comunicação visual;

- h) Segurança, transporte de valores, seguros;
- i) Software de venda de vale-transporte e de venda e recarga de créditos;
- j) Infraestrutura de comunicação de dados;
- k) Equipamento/serviço de fragmentação de cartões tirados de circulação;
- l) Impostos e lucro;
- m) Sistema de avaliação de atendimento, definido pela SPTrans;
- n) Sistema de câmeras de segurança;
- o) Sistema de acompanhamento de ocorrências de suspensão ou interrupção do atendimento;
- p) Disponibilização de ambiente seguro (custódia) para guarda e armazenamento de estoque de cartões destinados ao abastecimento dos postos; e
- q) Abastecimento de cartões nos postos.

## 1.5. Locais de Prestação de Atendimento

**Quadro 1 – Postos de Atendimento com Tipo de Atendimento e Endereço**

POSTOS	TIPO DE ATENDIMENTO	ENDEREÇO
1 LOJA AUGUSTA	ATENDIMENTO AO USUÁRIO E À EMPRESA, VENDA DE CRÉDITOS E VENDA DE VALE-TRANSPORTE	Rua Augusta, 449 - Consolação
2 ESTAÇÃO ALBERTO LION	VENDA DE CRÉDITOS	Praça Alberto Lion, S/N - Mooca
3 ESTAÇÃO ANA NÉRI	VENDA DE CRÉDITOS	Rua Dona Ana Neri, 459 - Mooca
4 ESTAÇÃO C. A. YPIRANGA	VENDA DE CRÉDITOS	Rua do Manifesto, 151 - Ipiranga
5 ESTAÇÃO D. PEDRO II	VENDA DE CRÉDITOS	Av. do Estado, 4.455 - Cambuci
6 ESTAÇÃO DO GRITO	VENDA DE CRÉDITOS	Av. das Juntas Provisórias, 1290 - Ipiranga
7 ESTAÇÃO MERCADO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. do Estado 3.350, - Pq. D. Pedro II
8 ESTAÇÃO N. S. APARECIDA	VENDA DE CRÉDITOS	Av. das Juntas Provisórias 450 - Ipiranga
9 TERM. ÁGUA ESPRAIADA	VENDA DE CRÉDITOS	Rua Roberto Marinho, 700 – Água Espraiada
10 TERM. A E CARVALHO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. Imperador com Av. Águia de Haia - Term. A E Carvalho
11 TERM. AMARAL GURGEL	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Frederico Tendel, 107
12 TERM. ÂNGELA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Estrada do M. Boi Mirim, 4.901 - Jardim Ângela
13 TERM. ARICANDUVA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. Aricanduva, 86 - Aricanduva
14 TERM. BANDEIRA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Pça. da Bandeira s/n
15 TERM. CACHOEIRINHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. Itaberaba com Inajar de Souza, s/n
16 TERM. CAMPO LIMPO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Campina Grande, 43 - Campo Limpo
17 TERM. CAPELINHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Estrada de Itapeirica, 3.222
18 TERM. CARRÃO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. 19 de Janeiro, altura do nº 884 - Carrão
19 TERM. CASA VERDE	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Pça. das Monções s/n - Casa Verde
20 TERM. CID. TIRADENTES	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Sara Kubischek, 165 - C. Tiradentes
21 TERM. GRAJAÚ	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Giovanni Bononcini, 77 - Pq. Brasil

22	TERM. GUARAPIRANGA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av M' Boi Mirim, 152 - Guarapiranga
23	TERM. JOÃO DIAS	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. João Dias, 3.589
24	TERM. LAPA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Pça Miguel Dell'Erba, 50 - Lapa
25	TERM. PARELHEIROS	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Estrada da Colonia s/n - Parelheiros
26	TERM. PENHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. Gabriela Mistral com Av. Cangaíba
27	TERM. PINHEIROS	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Gilberto Sabino, 130 - Pinheiros
28	TERM. PIRITUBA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. Dr. Felipe Pinel, 60 - Pirituba
29	TERM. PQ. D. PEDRO II	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. do Exterior, s/n
30	TERM. PRINCESA ISABEL	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Pça. Princesa Isabel, s/n - Campos Elíseos
31	TERM. SACOMÃ	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Bom Pastor, 3.000 - Ipiranga
32	TERM. SÃO MIGUEL	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Guaracapá, 350 - São Miguel
33	TERM. SAPOPEMBA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. Arquiteto Vila Nova Artiga com Av. Sapopemba
34	TERM. STO AMARO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. Pe José Maria, 400 - Sto Amaro
35	TERM. VARGINHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Paulo Guilguer Reimberg, s/n
36	POSTO ESTUDANTE - BOA VISTA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Boa Vista, 128 – Centro
37	POSTO SANTANA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua Dr. Olavo Egídio, 153 / 157 - Santana Próximo Metrô
38	POSTO-METRÔ JABAQUARA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Av. Eng. Armando de Arruda Pereira X. R. Nelson Fernandes
39	POSTO CENTRAL XV DE NOVEMBRO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	Rua XV de Novembro, 268 – Centro
40	APOIO AOS POSTOS - ILHA	ATENDIMENTO	Rua XV de Novembro, 268 – Centro

**1.5.1.** O total de Posições de Atendimento para atuarem nos postos (e loja) referidos no quadro acima é de estimadas 71.448 PAs/mês.

**1.5.2.** Os postos localizados na Rua XV de Novembro e na Rua Boa Vista serão posteriormente transferidos para uma mesma localidade, a saber, localizada na Rua Boa Vista, nº 274 - Centro.

**1.5.3.** Nos postos citados no item 1.5.2, os atendentes deverão trabalhar com uniforme composto de calça, camisa e gravata/lenço. Nos demais postos, o uniforme poderá se limitar a um colete padronizado.

**1.5.4.** Todos os funcionários deverão portar crachá de identificação durante o exercício de suas funções.

**1.5.5.** Os serviços disponibilizados nos postos poderão sofrer alteração conforme determinação da SPtrans, analisada a demanda para ampliação ou redução de serviços.



## **2. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **2.1. Estruturação**

#### **2.1.1. Venda e Recarga de Créditos para Bilhete Único**

A Prestadora de serviço deverá disponibilizar:

- a)** Guichês de venda assistida com equipamento de venda e recarga (POS), software de gestão controle das vendas, pessoal, formulários e recibos;
- b)** Máquinas de Atendimento Automático – ATMs, instaladas na parte externa dos postos de venda e atendimento e demais locais no terminal autorizados pela Contratante, que deverão aceitar cédulas e cartão de débito, e, a critério da Prestadora, a opção de pagamento com cartão de crédito;
- c)** Máquinas de Recarga Automática instaladas também na parte externa dos postos e demais locais no terminal de ônibus autorizados pela Contratante;
- d)** Segurança, transporte de valores e seguro necessário à operação; e
- e)** Disponibilização de ambiente seguro (custódia) para guarda e armazenamento de estoque de cartões destinados ao abastecimento dos postos.
- f)** Abastecimento de cartões nos postos.

#### **2.1.2. Atendimento**

A Prestadora de serviço deverá disponibilizar:

- a)** Guichês de atendimento assistido com equipamento de leitura de cartão, computadores, personalizadora de cartões, impressora de cartão, pessoal, formulários, fitas de impressão (ribbon), tablets, sistema de avaliação de atendimento, sistema de acompanhamento de ocorrências de suspensão e interrupção do atendimento e demais itens necessários.

#### **2.1.3. Venda de vale-transporte**

A Prestadora de serviço deverá disponibilizar:

- a) Guichês de venda assistida com equipamento de leitura de cartão, computadores, personalizadora de cartões, impressora de cartão, pessoal, formulários, e demais itens necessários;
- b) Software de gestão de venda de vale-transporte, que deverá ser homologado pela SPTrans; e
- c) A Prestadora de serviço que não for credenciada para rede complementar de venda e carregamento de créditos poderá utilizar o serviço de venda e recarga de alguma credenciada da SPTrans.

#### **2.1.4. Pessoal**

- a) 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; e
- b) A Contratante emitirá Ordem de Serviço especificando os quantitativos de Posições de Atendimento – PA de cada tipo (Guichê, Triagem e Ponto de Apoio) por faixa horária/posto.

#### **2.1.5. Segurança**

- a) 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 (vide item 2.3.1 – a). 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.

### **2.2. Operações**

#### **2.2.1. Horário das Lojas de Vale-Transporte e dos Postos de Venda e Atendimento**

- a) As lojas de vale-transporte deverão atender ao público, ininterruptamente, no mínimo, das 7h às 17:00hs, de segunda a sexta-feira, exceto feriados;
- b) Os postos localizados nos Terminais atenderão ao público, ininterruptamente, no mínimo, no horário de operação dos Terminais, todos os dias da semana;

- c) Os postos localizados fora dos Terminais atenderão ao público de segunda a sexta-feira no horário das 07h às 17h;
- d) Quaisquer alterações no horário de atendimento das lojas de vale-transporte, por iniciativa da Prestadora de serviço, deverão ser formalmente propostas à Contratante, para avaliação e autorização; e
- e) Os horários poderão sofrer alteração, a critério da Contratante, em função da necessidade de atendimento da demanda existente.

### **2.2.2. Início e Fim do Expediente**

- a) Cada atendente deverá, no início de cada expediente, acessar o sistema de Cadastramento e Atendimento, ou outro indicado pela Contratante, e abrir o serviço por meio de seu login e senha, na função: “Atendimento no Guichê, Triagem ou Pontos de Apoio”;
- b) Ao final do período, deverá efetuar o encerramento fazendo o log off no sistema;
- c) Havendo intervalo programado, ou interrupção das atividades, o acesso deverá ser encerrado; e
- d) A Contratante 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.

## **2.3. Condições Gerais da Prestação dos Serviços**

### **2.3.1. Diretrizes Básicas**

- a) As operações das lojas e postos dentro e fora dos terminais de ônibus deverão seguir as seguintes diretrizes básicas:
  - i. Prover segurança aos atendentes e ao público por meio de instalação de circuito de câmeras;
  - ii. Prover facilidade de acesso ao público, prezando pela conveniência e acessibilidade;
  - iii. Atentar para o aspecto visual dos locais de atendimento, tornando o ambiente favorável à realização de um bom atendimento;
  - iv. Possuir estrutura e capacidade para a prestação dos serviços, dispondo de equipamentos e insumos em quantidade suficiente para atender à demanda; e

v. Efetuar o controle das vendas diárias com a devida prestação de contas à Contratante.

**2.3.2.** A Contratante comunicará, por meio de ordem de serviço, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, a quantidade de PA's que deverão estar em operação, ou seja, com pleno atendimento, por faixa horária e tipo (guichê, triagem e ponto de apoio) em cada loja e posto de atendimento. Havendo necessidade de alteração, a Contratante emitirá nova ordem de serviço, comunicando-a, sempre com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis.

**2.3.3. Procedimentos e controle**

- a) 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.
- b) Todos os documentos relativos a fornecimento de cartões, cobrança de 2ª via de cartão, solicitação/revalidação de cartão do estudante e restituição de créditos deverão ser mantidos em arquivo por um período de 5 (cinco) anos, os quais deverão ser fornecidos à Contratante sempre que solicitados.
- c) Deverá ser mantido controle de estoque de cartões (virgens) nos locais de atendimento, devendo ser enviado, diariamente, arquivo eletrônico demonstrando a movimentação do dia.
- d) Deverá ser mantido controle de estoque de cartões devolvidos, após cancelamento, inutilização ou com erro de personalização, devendo ser armazenados em local seguro para fragmentação que ocorrerá mediante acompanhamento de representante da Contratante.
- e) Deverá ser mantido controle de filas por faixa de horário, conforme definido pela SPTrans, em todos os locais de atendimento, devendo ser enviado como arquivo eletrônico à Contratante.

- f) As reclamações (de usuários ou empresas) originadas do atendimento prestado nas lojas, postos e terminais, registradas na Contratante, deverão ser respondidas em até 24 (vinte e quatro) horas a contar de seu recebimento.
- g) Todo valor arrecadado nas lojas, postos e terminais – podendo ser proveniente da venda de crédito ou de cartão, cobrança de emissão de 2ª via de cartão, autoatendimento, cobrança de taxa de solicitação e revalidação da carteira estudantil, etc. – deverá ser depositado em conta corrente indicada pela Contratante até o 2º dia útil ao da operação. Sendo assim, o repasse dos valores comercializados deverá ser efetuado em até D+2 útil, da data da venda, já deduzido o valor das comissões de venda e recarga previstas no item 3.1.2.
- h) Diariamente, deverá ser encaminhado, à Contratante, controle em arquivo eletrônico contendo as informações referentes à “Arrecadação Diária”.
- i) A Prestadora de serviço deverá comprometer-se com a segurança e o sigilo dos dados dos usuários, bem como da própria Contratante, a eles confiados para a efetivação do atendimento, controle e monitoramento dos indicadores de qualidade e produtividade.
- j) A Prestadora deverá 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 da Contratante.

#### **2.3.4. Registros e relatórios**

- a) Deverão ser disponibilizados à Contratante, por meio eletrônico:
  - i. Relatórios diários do tipo e quantidade de atendimentos realizados por local, ao final do dia;
  - ii. Relatórios, individualizados por ponto de venda, referentes às quantidades vendidas, saldos existentes e receita apurada, por tipo de crédito comercializado, a serem enviados até às 12h do dia seguinte aos movimentos;
  - iii. Os registros diários de todos os serviços executados por tipo de atendimento, ao final do dia, para consolidação das informações;
  - iv. O controle de filas, realizado por local, e disponibilizado a cada hora;
  - v. Controle de ocorrências; e

vi. Controle de consumo e estoque.

- b) Em todos os locais de atendimento deverá ser dado aos agentes de fiscalização da Contratante livre acesso, a qualquer tempo, aos dados de todas as operações de atendimento, inclusive ao saldo de cartões, para a devida confirmação das informações prestadas.

## **2.4. Fiscalização**

- 2.4.1.** A Contratante poderá realizar ampla e completa fiscalização dos serviços de comercialização realizados pelas lojas e postos dentro e fora dos terminais, através de equipe especialmente designada.
- 2.4.2.** Todos os controles e relatórios das lojas e postos dentro e fora dos terminais, referentes à movimentação de estoques e vendas, serão objeto de fiscalização periódica por parte da Contratante.
- 2.4.3.** Para efeitos de fiscalização, as lojas e postos dentro e fora dos terminais obrigam-se a:
- a) Permitir acesso do pessoal designado pela Contratante a todas as suas dependências, a qualquer tempo; e
  - b) Prestar todos os esclarecimentos e informações solicitados pela Contratante.

## **3. CRITÉRIO DE PREÇO E MEDIÇÃO**

### **3.1. Preço**

#### **3.1.1. Serviços de venda e recarga**

Pela prestação dos serviços de venda e recarga, será feito pagamento por cada transação efetivada nas mesmas bases do Termo de Credenciamento 001/2015, a saber:

- i. Operação de venda e recarga de VALE COMUM (VC): 3,0% (três por cento) do valor da venda;
- ii. Operação de venda e recarga de VALE ESTUDANTIL (VE): 2% (dois por cento) do valor da venda; e

- iii. Operação de recarga em lista, ou seja, das recargas que estiverem disponibilizadas pela SPTrans no Sistema Central: 0,8% (oito décimos por cento) do valor da recarga.

### **3.1.2. Serviços de Atendimento**

O valor dos serviços se dará pela multiplicação PA (posição de atendimento) x H (hora), descontadas as Não Conformidades identificadas no período de apuração, conforme critérios constantes no Anexo 1.

## **3.2. Medição**

**3.2.1.** A medição dos serviços de atendimento prestados se dará pela relação Posições de Atendimento por hora, em efetiva operação, considerando a observação do nº de guichês/triagem/apoio em funcionamento por hora estipulado pela Contratante.

**3.2.2.** O pagamento da remuneração pelos serviços de atendimento estará sujeito a redução de valor em função do Instrumento de Medição por Resultado (IMR), 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 da SPTrans das Não Conformidades descritas no Anexo 1, as quais levam em conta o impacto na operacionalização do atendimento e qualidade.

- a)** Os descontos estão limitados a no máximo 10% da remuneração devida pelo serviço de atendimento.
- b)** 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 da Prestadora, mediante justificativa aceita pela Contratante.

## **4. PAGAMENTO**

**4.1.** 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 item 3.

**4.2.** No valor pago pelos serviços de atendimento (PA/H) deverão estar inclusos todos os custos, conforme relacionado no item 1.3 do presente documento.

**4.3.** O pagamento pelo serviço de venda e recarga se dará pela retenção diária do respectivo percentual de comissão previsto no item 3.1.2. Dessa forma, diariamente, a Prestadora de serviço fará o depósito, em conta definida pela Contratante, de todos os valores arrecadados já deduzindo o valor da comissão.

## **5. GARANTIA**

A Prestadora de serviço deverá constituir garantia financeira para os valores referentes às operações de venda e demais valores arrecadados, enquanto estes não forem repassados à Contratante. Essa garantia deverá ser suficiente para, no mínimo, a soma dos valores arrecadados em 3 (três) dias úteis de operação.

## **6. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

A vigência do contrato se dará pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis conforme a legislação vigente, podendo ocorrer a rescisão antecipada mediante notificação com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência.

## **7. POSSIBILIDADE DE AMPLIAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE ATENDIMENTO**

**7.1.** A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem necessários no objeto contratual, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.



**7.1.1.** Para possibilitar o início da operação de pontos adicionais de atendimento, caso seja solicitado pela Contratante, a empresa contratada deverá adotar as seguintes providências de estruturação, na ordem apresentada:

1. Selecionar os locais para instalação das lojas nas regiões, quantidades e características definidas pela Contratante;
2. Submeter à avaliação e aprovação dos técnicos da Contratante;
3. Desenvolver projetos de layout e sistemas informatizados e orçamento das adequações físicas;
4. Submeter à avaliação e aprovação dos técnicos da Contratante;
5. Executar obras de adequação dos locais e adquirir móveis, máquinas, equipamentos, etc., conforme projetos aprovados pela Contratante;
6. Submeter o conjunto pronto de cada loja, instalações e sistemas, à avaliação e aprovação final pela Contratante;
7. Após a aprovação final pela Contratante, iniciar as operações de cada loja;  
e
8. O valor da adequação submetido e aprovado pela Contratante será pago em até 60 (sessenta) dias após o início da operação do novo local.

## **8. VISITAÇÃO**

Havendo necessidade de visita a algum dos postos da rede atual de atendimento para esclarecimento de dúvidas, as interessadas deverão agendar a visita através do e-mail [francisco.carlos@spttrans.com.br](mailto:francisco.carlos@spttrans.com.br), ou no número 3293-2858, com Francisco Carlos.

## **9. PENALIDADES**

Haverá incidência de penalidades, nas situações descritas no Quadro 2:

**Quadro 2 – Penalidades**

<b>ITEM</b>	<b>OCORRÊNCIA</b>	<b>Base de Cálculo: Tarifa de Ônibus Vigente na Data de Imposição da Multa</b>
1	Deixar de assumir no prazo definido pela SPTrans todos os serviços dos postos de atendimento aos usuários do Bilhete Único	10.000 (dez mil) tarifas por dia
2	Deixar de operacionalizar posição de atendimento definida na ordem de serviço, dentro do prazo	375 (trezentas e setenta e cinco) tarifas por dia por posição, até a efetiva regularização
3	Desviar ou extraviar cartões Bilhete Único dos postos de atendimento, da custódia ou durante o transporte de cartões	375 (trezentas e setenta e cinco) tarifas por cartão desviado ou extraviado
4	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-FIP), ao mês sobre o montante em atraso, aplicado pro rata temporis desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento	12.500 (doze mil e quinhentas) tarifas

## ANEXO I

As Não Conformidades serão definidas por categoria, levando em consideração o impacto na operacionalização do atendimento e qualidade dos serviços prestados, conforme Quadro 1.

Os valores, expressos em porcentagem, serão utilizados para quantificar o total dos descontos das faturas mensais.

As Não Conformidades observadas, conforme descrito no Quadro 2, serão informadas à Prestadora de serviço e relatadas em relatório mensal.

O cálculo se dará conforme Quadro 3, somando-as por tipo e multiplicando pelos valores percentuais listados no Quadro 1.

**Quadro 1 - Classificação das Não Conformidades**

<b>Categoria</b>	<b>Classificação da Não Conformidade</b>	<b>% Unitário</b>
NCL	São aquelas de leve e baixa gravidade que não afetam a operação, mas não cumprem claramente algum aspecto dos procedimentos do atendimento.	0,05%
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.	0,20%
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.	0,35%
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.	0,50%

Legenda:

NCL – Não Conformidade Leve

NCM- Não Conformidade Média

NCG- Não Conformidade Grave

NCC- Não Conformidade Crítica.

Os indicadores de Não Conformidade nortearão a avaliação da qualidade da Prestadora de serviço, periodicamente, conforme Quadro 2.

**Quadro 2 – Descrição dos Indicadores**

Descrição da Não Conformidade	Categoria da não conformidade	Métodos de verificação		
		1	2	3
Os funcionários não estão devidamente uniformizados, não portam crachás visíveis e/ou sua apresentação pessoal é inadequada.	NCL-1	1	2	3
Não executar os cronogramas de limpeza programada.	NCL-2	2	3	4
Tempo de execução do atendimento, por tipo de serviço, superior ao tempo médio auferido no período.	NCL-3	1	2	5
Descumprimento dos horários de troca de turnos de trabalho com atrasos superiores há 15 minutos.	NCM-1	2	3	4
Não manter reserva técnica de equipamentos para garantir o atendimento sem interrupção.	NCL-3	2	3	4
Não comunicar a Contratante no modo e prazo estabelecido sobre as ocorrências que possam afetar a segurança, o acesso aos sistemas, os procedimentos e sua imagem.	NCM-3	1	3	4
Não substituir os equipamentos danificados no prazo pactuado.	NCM-4	1	3	4
Quantidade de reclamações registradas superior a 1% do total de atendimentos do período.	NCM-5	1	4	5
Quantidade de reclamações sobre conduta dos atendentes superior a 2% do total de reclamações.	NCM-6	1	4	5
Deixar de cumprir as determinações, ofícios, intimações, notificações, cartas, avisos ou prazos estabelecidos pela Contratante.	NCG-1	2	3	4
Não solucionar as Não Conformidades apontadas no prazo pactuado.	NCG-2	2	3	4
Utilizar mão de obra sem os requisitos mínimos exigidos.	NCG-3	2	4	5
Falta de materiais de consumo e insumos básicos para o atendimento efetivo.	NCC-1	2	4	5

**Quadro 3 – Metodologia**

Métodos de Verificação	
1	Pesquisa de satisfação e acompanhamento
2	Fiscalização e monitoramento
3	Inspeções físicas
4	Análise do registro de ocorrências
5	Comparação de padrões de produtividade

**Quadro 4 – Cálculo dos Descontos**

<b>Tipo</b>	<b>Nº de NC verificada no período</b>	<b>% unitário</b>	<b>% total de desconto</b>	<b>Total de Descontos do Mês</b>
NCL-1		0,05%		R\$
NCL-2		0,05%		R\$
NCL-3		0,05%		R\$
NCL-4		0,05%		R\$
NCM-1		0,20%		R\$
NCM-2		0,20%		R\$
NCM-3		0,20%		R\$
NCM-4		0,20%		R\$
NCM-5		0,20%		R\$
NCM-6		0,20%		R\$
NCG-1		0,35%		R\$
NCG-2		0,35%		R\$
NCC-1		0,5%		R\$

## ANEXO II

**QUADRO 1 – Quantidade Estimada de Posições de Atendimento (PA) por Dia e por Mês\***

POSTOS	TIPO DE ATENDIMENTO	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO				
		GUICHÊ	TRIAGEM	APOIO	TOTAL PAs/dia	Total PAs/mês
1 LOJA AUGUSTA	ATENDIMENTO AO USUÁRIO E À EMPRESA, VENDA DE CRÉDITOS E VENDA DE VALE-TRANSPORTE	66	10	0	76	1.976
2 ESTAÇÃO ALBERTO LION	VENDA DE CRÉDITOS	24	0	0	24	624
3 ESTAÇÃO ANA NÉRI	VENDA DE CRÉDITOS	24	0	0	24	624
4 ESTAÇÃO C. A. YPIRANGA	VENDA DE CRÉDITOS	24	0	0	24	624
5 ESTAÇÃO D. PEDRO II	VENDA DE CRÉDITOS	24	0	0	24	624
6 ESTAÇÃO DO GRITO	VENDA DE CRÉDITOS	24	0	0	24	624
7 ESTAÇÃO MERCADO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	57	12	0	69	1.794
8 ESTAÇÃO N. S. APARECIDA	VENDA DE CRÉDITOS	24	0	0	24	624
9 TERM. ÁGUA ESPRAIADA	VENDA DE CRÉDITOS	34	0	0	34	884
10 TERM. A E CARVALHO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	103	12	0	115	2.990
11 TERM. AMARAL GURGEL	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	34	0	0	34	884
12 TERM. ÂNGELA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	48	12	0	60	1.560
13 TERM. ARICANDUVA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	34	0	0	34	884
14 TERM. BANDEIRA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	69	12	0	81	2.106
15 TERM. CACHOEIRINHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	75	12	0	87	2.262
16 TERM. CAMPO LIMPO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	62	12	0	74	1.924
17 TERM. CAPELINHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	63	12	0	75	1.950
18 TERM. CARRÃO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	66	12	0	78	2.028
19 TERM. CASA VERDE	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	36	0	0	36	936
20 TERM. CID. TIRADENTES	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	55	12	0	67	1.742
21 TERM. GRAJAÚ	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	60	12	0	72	1.872
22 TERM. GUARAPIRANGA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	48	12	0	60	1.560
23 TERM. JOÃO DIAS	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	43	12	0	55	1.430
24 TERM. LAPA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	87	12	0	99	2.574
25 TERM. PARELHEIROS	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	56	0	0	56	1.456
26 TERM. PENHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	53	12	0	65	1.690
27 TERM. PINHEIROS	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	38	10	0	48	1.248
28 TERM. PIRITUBA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	43	12	0	55	1.430
29 TERM. P.Q. D. PEDRO II	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	76	12	0	88	2.288
30 TERM. PRINCESA ISABEL	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	24	12	0	36	936
31 TERM. SACOMÃ	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	77	12	0	89	2.314
32 TERM. SÃO MIGUEL	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	32	0	0	32	832
33 TERM. SAPOEMBA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	40	12	0	52	1.352
34 TERM. STO AMARO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	89	12	0	101	2.626
35 TERM. VARGINHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	45	12	0	57	1.482
36 POSTO ESTUDANTE - BOA VISTA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	82	19	20	121	3.146
37 POSTO SANTANA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	68	11	0	79	2.054
38 POSTO-METRÔ JABAQUARA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	43	10	0	53	1.378
39 POSTO CENTRAL XV DE NOVEMBRO	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	307	21	84	412	10.712
40 APOIO AOS POSTOS - ILHA	ATENDIMENTO E VENDA DE CRÉDITOS	54	0	0	54	1.404
<b>TOTAIS</b>		<b>2.311</b>	<b>333</b>	<b>104</b>	<b>2.748</b>	<b>71.448</b>

**Nota:**

\* Considera-se o mês com estimados 26 dias. Como a maioria dos postos funciona aos sábados, domingos e feriados, a base de 26 dias foi usada como critério para definição de quantidade mensal de posições de atendimento: somou-se a média mensal de dias úteis (22) com a média mensal de finais de semana e feriados (4), considerando que sábado e domingo juntos equivalem a um dia útil, contando da mesma forma os feriados.

## QUADRO I – PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS



### PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA BILHETE ÚNICO QUE UTILIZAM CRÉDITO ESTUDANTIL (MEIA TARIFA E GRATUIDADE), CRÉDITO COMUM E VALE-TRANSPORTE, BEM COMO ÀS EMPRESAS ADQUIRENTES DE VALE-TRANSPORTE PELA LOJA FÍSICA DA CONTRATANTE, A SER REALIZADO NOS POSTOS DOS TERMINAIS DE ÔNIBUS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA CONTRATANTE.

ÍTEM	POSTOS	UNID.	QUANTIDADE DE HORAS / MÊS				PREÇO UNITÁRIO			VALOR MENSAL			TOTAL/MÊS [R\$] a preços de MAI/18
			GUICHÊ	TRIAGEM	APOIO	TOTAIS	GUICHÊ POR HORA	TRIAGEM POR HORA	APOIO POR HORA	GUICHÊ	TRIAGEM	APOIO	
1	LOJA AUGUSTA	Hora/Mês	1.716,00	260,00	-	1.976,00	51,33	48,25	54,43	88.082,28	12.545,00	-	98.067,62
2	ESTAÇÃO ALBERTO LION	Hora/Mês	624,00	-	-	624,00	51,33	48,25	54,43	32.029,92	-	-	31.215,17
3	ESTAÇÃO ANA NÉRI	Hora/Mês	624,00	-	-	624,00	51,33	48,25	54,43	32.029,92	-	-	31.215,17
4	ESTAÇÃO C. A. YPIRANGA	Hora/Mês	624,00	-	-	624,00	51,33	48,25	54,43	32.029,92	-	-	31.215,17
5	ESTAÇÃO D. PEDRO II	Hora/Mês	624,00	-	-	624,00	51,33	48,25	54,43	32.029,92	-	-	31.215,17
6	ESTAÇÃO DO GRITO	Hora/Mês	624,00	-	-	624,00	51,33	48,25	54,43	32.029,92	-	-	31.215,17
7	ESTAÇÃO MERCADO	Hora/Mês	1.482,00	312,00	-	1.794,00	51,33	48,25	54,43	76.071,06	15.054,00	-	88.807,11
8	ESTAÇÃO N. S. APARECIDA	Hora/Mês	624,00	-	-	624,00	51,33	48,25	54,43	32.029,92	-	-	31.215,17
9	TERM. ÁGUA ESPRAIADA	Hora/Mês	884,00	-	-	884,00	51,33	48,25	54,43	45.375,72	-	-	44.221,50
10	TERM. A E CARVALHO	Hora/Mês	2.678,00	312,00	-	2.990,00	51,33	48,25	54,43	137.461,74	15.054,00	-	148.636,20
11	TERM. AMARAL GURGEL	Hora/Mês	884,00	-	-	884,00	51,33	48,25	54,43	45.375,72	-	-	44.221,50
12	TERM. ÂNGELA	Hora/Mês	1.248,00	312,00	-	1.560,00	51,33	48,25	54,43	64.059,84	15.054,00	-	77.101,42
13	TERM. ARICANDUVA	Hora/Mês	884,00	-	-	884,00	51,33	48,25	54,43	45.375,72	-	-	44.221,50
14	TERM. BANDEIRA	Hora/Mês	1.794,00	312,00	-	2.106,00	51,33	48,25	54,43	92.086,02	15.054,00	-	104.414,70
15	TERM. CACHOEIRINHA	Hora/Mês	1.950,00	312,00	-	2.262,00	51,33	48,25	54,43	100.093,50	15.054,00	-	112.218,49
16	TERM. CAMPO LIMPO	Hora/Mês	1.612,00	312,00	-	1.924,00	51,33	48,25	54,43	82.743,96	15.054,00	-	95.310,27
17	TERM. CAPELINHA	Hora/Mês	1.638,00	312,00	-	1.950,00	51,33	48,25	54,43	84.078,54	15.054,00	-	96.610,91
18	TERM. CARRÃO	Hora/Mês	1.716,00	312,00	-	2.028,00	51,33	48,25	54,43	88.082,28	15.054,00	-	100.512,80
19	TERM. CASA VERDE	Hora/Mês	936,00	-	-	936,00	51,33	48,25	54,43	48.044,88	-	-	46.822,76
20	TERM. CID. TIRADENTES	Hora/Mês	1.430,00	312,00	-	1.742,00	51,33	48,25	54,43	73.401,90	15.054,00	-	86.205,85
21	TERM. GRAJAÚ	Hora/Mês	1.560,00	312,00	-	1.872,00	51,33	48,25	54,43	80.074,80	15.054,00	-	92.709,01
22	TERM. GUARAPIRANGA	Hora/Mês	1.248,00	312,00	-	1.560,00	51,33	48,25	54,43	64.059,84	15.054,00	-	77.101,42
23	TERM. JOÃO DIAS	Hora/Mês	1.118,00	312,00	-	1.430,00	51,33	48,25	54,43	57.386,94	15.054,00	-	70.598,26
24	TERM. LAPA	Hora/Mês	2.262,00	312,00	-	2.574,00	51,33	48,25	54,43	116.108,46	15.054,00	-	127.826,08

# PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA BILHETE ÚNICO QUE UTILIZAM CRÉDITO ESTUDANTIL (MEIA TARIFA E GRATUIDADE), CRÉDITO COMUM E VALE-TRANSPORTE, BEM COMO ÀS EMPRESAS ADQUIRENTES DE VALE-TRANSPORTE PELA LOJA FÍSICA DA CONTRATANTE, A SER REALIZADO NOS POSTOS DOS TERMINAIS DE ÔNIBUS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA CONTRATANTE.

ÍTEM	POSTOS	UNID.	QUANTIDADE DE HORAS / MÊS				PREÇO UNITÁRIO			VALOR MENSAL			TOTAL/MÊS [R\$] a preços de MAI/18
			GUICHÊ	TRIAGEM	APOIO	TOTAIS	GUICHÊ POR HORA	TRIAGEM POR HORA	APOIO POR HORA	GUICHÊ	TRIAGEM	APOIO	
25	TERM. PARELHEIROS	Hora/Mês	1.456,00	-	-	1.456,00	51,33	48,25	54,43	74.736,48	-	-	72.835,41
26	TERM. PENHA	Hora/Mês	1.378,00	312,00	-	1.690,00	51,33	48,25	54,43	70.732,74	15.054,00	-	83.604,58
27	TERM. PINHEIROS	Hora/Mês	988,00	260,00	-	1.248,00	51,33	48,25	54,43	50.714,04	12.545,00	-	61.649,92
28	TERM. PIRITUBA	Hora/Mês	1.118,00	312,00	-	1.430,00	51,33	48,25	54,43	57.386,94	15.054,00	-	70.598,26
29	TERM. PQ. D. PEDRO II	Hora/Mês	1.976,00	312,00	-	2.288,00	51,33	48,25	54,43	101.428,08	15.054,00	-	113.519,13
30	TERM. PRINCESA ISABEL	Hora/Mês	624,00	312,00	-	936,00	51,33	48,25	54,43	32.029,92	15.054,00	-	45.886,25
31	TERM. SACOMÃ	Hora/Mês	2.002,00	312,00	-	2.314,00	51,33	48,25	54,43	102.762,66	15.054,00	-	114.819,76
32	TERM. SÃO MIGUEL	Hora/Mês	832,00	-	-	832,00	51,33	48,25	54,43	42.706,56	-	-	41.620,23
33	TERM. SAPOPEMBA	Hora/Mês	1.040,00	312,00	-	1.352,00	51,33	48,25	54,43	53.383,20	15.054,00	-	66.696,36
34	TERM. STO AMARO	Hora/Mês	2.314,00	312,00	-	2.626,00	51,33	48,25	54,43	118.777,62	15.054,00	-	130.427,35
35	TERM. VARGINHA	Hora/Mês	1.170,00	312,00	-	1.482,00	51,33	48,25	54,43	60.056,10	15.054,00	-	73.199,52
36	POSTO ESTUDANTE - BOA VISTA	Hora/Mês	2.132,00	494,00	520,00	3.146,00	51,33	48,25	54,43	109.435,56	23.835,50	28.303,60	157.464,69
37	POSTO SANTANA	Hora/Mês	1.768,00	286,00	-	2.054,00	51,33	48,25	54,43	90.751,44	13.799,50	-	101.891,48
38	POSTO-METRÔ JABAQUARA	Hora/Mês	1.118,00	260,00	-	1.378,00	51,33	48,25	54,43	57.386,94	12.545,00	-	68.153,08
39	POSTO CENTRAL XV DE NOVENBRO	Hora/Mês	7.982,00	546,00	2.184,00	10.712,00	51,33	48,25	54,43	409.716,06	26.344,50	118.875,12	540.819,78
40	APOIO AOS POSTOS - ILHA	Hora/Mês	1.404,00			1.404,00	51,33	48,25	54,43	72.067,32	-	-	70.234,14
	<b>TOTAL</b>		<b>29.302,00</b>	<b>4.342,00</b>	<b>2.704,00</b>	<b>36.348,00</b>	51,33	48,25	54,43	1.504.071,66	209.501,50	147.178,72	1.813.419,93
	<b>TOTAL (R\$) 12 MESES</b>												<b>42.675.820,62</b>



## QUADRO II – PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS- RESUMO

 <b>PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS - RESUMO - A preços de Mai/18</b>			
<b>OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA BILHETE ÚNICO QUE UTILIZAM CRÉDITO ESTUDANTIL (MEIA TARIFA E GRATUIDADE), CRÉDITO COMUM E VALE-TRANSPORTE, BEM COMO ÀS EMPRESAS ADQUIRENTES DE VALE-TRANSPORTE PELA LOJA FÍSICA DA CONTRATANTE, A SER REALIZADO NOS POSTOS DOS TERMINAIS DE ÔNIBUS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA CONTRATANTE.</b>			
ÍTEM	DESCRIÇÃO	TOTAL MENSAL [R\$]	TOTAL (12 MESES)
1	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (PA's)	3.556.318,39	42.675.820,62
TOTAL [R\$]			42.675.820,62
<b>EXTENSO: (QUARENTA E DOIS MILHÕES, SEISCENTOS E SETENTA E CINCO MIL, OITOCENTOS E VINTE REAIS E SESSENTA E DOIS CENTAVOS).</b>			