

**TERMO DE CONTRATO Nº 86/2016/SMS-1/CONTRATOS  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº426/2016/SMS.G**

**PROCESSO Nº:** 2015-0.058.311-8

**CONTRATANTE:** SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DA  
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

**CONTRATADA:** ORBITALL ATENDIMENTO LTDA

**VALOR MENSAL ESTIMADO:** R\$ 630.880,47 (seiscentos e trinta mil,  
oitocentos e oitenta reais e quarenta e sete  
centavos)

**NOTA DE EMPENHO Nº:** 117.892/2016 no valor de R\$ 42.058,69

**DOTAÇÃO ONERADA:** 84.10.10.302.3003.4105.33.90.39.00.02

Aos...<sup>9</sup>...<sup>2</sup>... dias do mês de **dezembro** do ano de **2016**, a **PREFEITURA DA  
CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA  
SAÚDE/FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30,  
representada, neste ato, pela sua Diretora da Divisão Administrativa, **Sra. DAPHNE  
FRAGOSO CAMARGO**, R.F. nº 508.527.601, nos termos da competência que lhe  
foi delegada pela Portaria nº 890/2013, doravante designada como  
**CONTRATANTE** e, de outro a empresa **ORBITALL ATENDIMENTO LTDA**,  
inscrita no CNPJ/MF sob nº **18.081.219/0001-28**, com sede na Rua Elpidio de  
Almeida, 1111 – Catolé - Campina Grande/PB – CEP 58410-215, por seu  
representante legal **Senhor(a) BRAULIO LALAU DE CARVALHO**, portador(a) da  
Cédula de Identidade RG nº 8.551.740 – SSP/MG, inscrito(a) no CPF/MF sob nº  
034.235.596-16 e, doravante designado(a) simplesmente **CONTRATADA**, tendo  
em vista o despacho exarado à fls. 744/745, publicado no DOC/SP de 30/11/2016,  
página 85, do processo 2015-0.058.311-8, resolvem firmar o presente Contrato, na  
conformidade das Cláusulas a seguir enunciadas.

**CLÁUSULA PRIMEIRA  
DO OBJETO**

**1.1. Constitui objeto deste Contrato a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA OU  
INSTITUIÇÃO, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE**

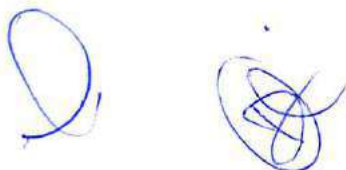
TELEATENDIMENTO, FORNECENDO OPERADORES PARA O SISTEMA OPERACIONAL DE ATENDIMENTO E DESPACHO VIGENTE NA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU-192) DA CIDADE DE SÃO PAULO.

## CLÁUSULA SEGUNDA DO INÍCIO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O prazo para início da execução dos serviços será de no máximo 15 (quinze) dias, contados a partir da assinatura do Contrato.

## CLÁUSULA TERCEIRA DA FISCALIZAÇÃO, CONTROLE DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços objeto deste Contrato serão executados pela **CONTRATADA**, com a supervisão e fiscalização do(a) senhor(a) Coordenador da Central de Regulação do SAMU e, na ausência ou impedimento deste(a), por servidor indicado pela **CONTRATANTE**.
- 3.2. A **CONTRATANTE** exercerá a fiscalização dos serviços contratados, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado.
- 3.3. Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços especificados neste Contrato, a **CONTRATANTE**; é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da **CONTRATADA**, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente por funcionário indicado, podendo para isso:
- 3.3.1. Solicitar a imediata substituição do funcionário da **CONTRATADA** que agir fora das determinações descritas nos *scripts* ou de forma diversa das políticas e normas da **CONTRATANTE**; recomendadas aos prestadores dos serviços objeto deste Contrato;
  - 3.3.2. Exigir junto à **CONTRATADA** a regularização das eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, comunicando à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência, tudo sem prejuízo às penalidades cabíveis;
  - 3.3.3. Supervisionar as atividades **CONTRATADA**, mediante avaliação periódica.
- 3.4. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela execução dos serviços contratados.





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

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

- 3.6. Havendo inexecução dos serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 3.7. Findo o prazo do ajuste, o objeto deste Contrato será recebido consoante as disposições do artigo 73, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.
- 3.8. A fiscalização e supervisão se darão através do acompanhamento quanto à qualidade dos serviços, controle de desempenho e cumprimento de horários pela **CONTRATADA**.

#### **CLÁUSULA QUARTA DA MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

- 4.1. No último dia útil de cada mês, a **CONTRATADA** deverá efetuar a apuração dos serviços executados no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados elaborar o correspondente relatório contendo os Agentes de Atendimento alocados, descrevendo dias e horários.
- 4.2. Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas com o seguinte procedimento:
- 4.2.1. No primeiro dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a **CONTRATADA** deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item 9 do Anexo I deste Contrato (Número de PA'S definidas para a execução dos serviços) e os respectivos valores apurados;
- 4.2.2. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, o **CONTRATANTE** solicitará à **CONTRATADA** a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura;

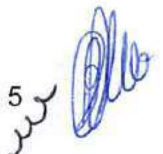
- 4.2.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:
- 4.2.3.1. O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pelo **CONTRATANTE** por motivos imputáveis à **CONTRATADA**;
- 4.2.3.2. A aplicação dos descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA**, em razão da não execução dos serviços.
- 4.2.4. O fiscal do contrato deverá apresentar os relatórios que comprovem a eficiência nos atendimentos telefônicos emitidos pelo sistema existente na Central de Operações do SAMU e o relatório de conformidade nos padrões de qualidade que atestará a realização da prestação dos serviços contratados;
- 4.2.5. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o **CONTRATANTE** atestará a medição mensal, comunicando a **CONTRATADA**, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e, autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal Fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados;
- 4.2.6. As Notas Fiscais Faturas deverão ser emitidas pela **CONTRATADA** contra o **CONTRATANTE** e apresentadas no endereço indicado, situado na Rua **JARAGUÁ**, nº 858, São Paulo, Capital;
- 4.2.7. Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades executadas ao **CONTRATANTE**, o qual se limitará a fornecer à **CONTRATADA** as corretas informações dos serviços a serem executados;
- 4.2.8. A **CONTRATADA** se obriga a manter a composição da equipe local, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela **CONTRATADA** na composição das equipes locais e de seu Supervisor deverá ser comunicada a **CONTRATANTE** com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para confecção de crachá e cadastro;
- 4.2.9. Caso a **CONTRATADA** precise substituir um profissional alocado, deverá informar ao **CONTRATANTE**; com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que o novo profissional possa inteirar-se dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados;

4

- 4.2.10. Ao critério exclusivo da **CONTRATANTE** este poderá solicitar a substituição de funcionário da **CONTRATADA** alocado nos serviços, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que se fará obrigatoriamente, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** em falta contratual;
- 4.2.11. Nos eventos de natureza internacional e de grande vulto que exijam condições especiais para prestação do serviço da Central de Operações do SAMU-192, poderá a **CONTRATANTE**, mediante o respectivo termo de aditamento, nos termos das legislações vigente exigir que a **CONTRATADA** faça as adequações necessárias no que se refere à contratação de profissional bilíngue para o atendimento.
- 4.2.12. A **CONTRATANTE** utilizará ferramenta de gestão de informações para gerenciar os serviços realizados pela **CONTRATADA**, ao nível de relatórios gerenciais e indicadores de *performance* ou outra forma a ser definida entre as partes durante a implantação dos serviços;
- 4.2.13. Serão realizadas reuniões de trabalho entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** para a análise do desempenho desta, sempre que houver necessidade, sendo as mesmas registradas em ata que deverá ser juntada ao processo referente a presente contratação;
- 4.2.14. Os níveis de serviços a serem observados pela **CONTRATADA** estão definidos no **item 6** do Anexo I deste Contrato (Volumetria e níveis básicos de serviços requeridos);
- 4.2.15. A **CONTRATANTE** por intermédio de seus funcionários ou prepostos se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela empresa **CONTRATADA**;
- 4.2.16. A **CONTRATADA** deverá indicar um gestor do Contrato que se constituirá em elo com o fiscal do ajuste e terá, além das responsabilidades anteriormente descritas, as seguintes atribuições adicionais:
- Coordenação funcional de todos os recursos da **CONTRATADA** que prestam serviço nas dependências da **CONTRATANTE**;
  - Participar de reuniões junto às Unidades, Gerências e Áreas Operacionais da **CONTRATANTE** responsáveis pelos serviços;
  - Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o definido no item 5 (Qualidade Geral dos Serviços) e seus subitens;





5  


- d. Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
  - e. Representa o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais internamente na **CONTRATANTE**;
  - f. Gerencia conflitos no cliente atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o cliente e a **CONTRATADA**, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;
  - g. Gerar relatórios mensais de análise gerencial a ser definido com a **CONTRATANTE**.
- 4.2.17. Na fase de implantação dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá realizar a integração da equipe alocada no contrato, para fornecer conhecimento sobre o sistema de atendimento, recursos tecnológicos da Central, serviços a serem executados e procedimentos existentes.
- 4.2.17.1 Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor quanto às perguntas, respostas, instruções etc.;
  - 4.2.17.2 Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele.

#### **CLÁUSULA QUINTA DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 5.1.A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que elabore, englobando uma ou mais Notas Fiscais, os documentos a seguir discriminados:
- 5.1.1. Atestado de recebimento e/ou aprovação da execução do objeto pela Unidade Requisitante;
  - 5.1.2. Nota Fiscal ou Nota Fiscal-Fatura, Nota Fiscal de Serviços Eletrônica ou documento equivalente;
  - 5.1.3. Fatura, no caso de apresentação da Nota Fiscal;
  - 5.1.4. Cópia reprográfica da Nota de Empenho;
  - 5.1.5. Certidão Negativa de Débito junto à Seguridade Social – CND;
  - 5.1.6. Prova de regularidade perante a Fazenda Federal far-se-á pela apresentação conjunta da Certidão de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e da Certidão da Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional;

6

- 5.1.7. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda do Município de São Paulo (tributos mobiliários) ou declaração de inexistência de débito junto a PMSP.
  - 5.1.8. Demonstrativo da retenção dos impostos devidos e outros descontos referentes ao pagamento da despesa;
  - 5.1.9. Medições detalhadas que atestem a execução dos serviços executados no período a que se refere o pagamento;
  - 5.1.10. Prova de regularidade com o FGTS;
  - 5.1.11. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas-CNDT;
  - 5.1.12. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato;
  - 5.1.13. Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato;
  - 5.1.14. Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
  - 5.1.15. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP
  - 5.1.16. Cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP )
  - 5.1.17. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento.
  - 5.1.18. Cópia da guia quitada do INSS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento.
  - 5.1.19. Cópia da guia quitada do FGTS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento
  - 5.1.20. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços mediante apresentação dos documentos acima citados, acompanhados, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da **CONTRATADA**, inclusive os decorrentes de multas.
- 5.2. Para realização dos pagamentos mensais, a **CONTRATADA** deverá submeter, à **CONTRATANTE**, a nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês de referência até o dia 5 (cinco) do mês subsequente, acompanhada do atestado de recebimento dos serviços, nos termos do item 13.5 – Termo de Referência.
- 5.3. Os pagamentos mensais obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria das Finanças em vigor, ficando ressalvada a possibilidade de





7  




alteração das condições **CONTRATADA** em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

5.4.O ISSQN – Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza, por força do disposto na Lei nº 13.701, de 24.12.2003, e Decreto nº 44.540, de 29.03.2004, será retido na fonte pela PMSP.

5.4.1. Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISS”. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

5.4.2. Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, fatura, recibo ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS e do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a **CONTRATADA** apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento, acompanhada de declaração em que ateste a correspondência entre a guia apresentada e o objeto contratual, ou de declaração de que não está sujeita ao pagamento do tributo, nos termos da Portaria SF 71/97

5.5. Nos termos do artigo 31 da Lei nº 8.212, de 24.07.91, alterado pela Lei nº 9.711, de 20.11.98, e IN-MPS/RFB nº 971 13/11/2009, a **CONTRATANTE** reterá 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, obrigando-se a recolher, em nome da **CONTRATADA**, a importância retida até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento de cobrança 20, antecipando-se esse prazo para o dia útil imediatamente anterior quando não houver expediente bancário naquele dia.

5.6. Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL”.

5.6.1. Poderão ser deduzidos da base de cálculos da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela **CONTRATADA** a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas no documento de cobrança.

5.6.2. A falta de destaque do valor da retenção no documento de cobrança impossibilitará a **CONTRATADA** de efetuar sua compensação junto ao INSS, ficando a critério da **CONTRATANTE** proceder à retenção/recolhimento devidos sobre o valor bruto do documento de cobrança ou devolvê-lo à **CONTRATADA**.

5.7. Constatada incorreção, inexatidão ou a falta, a **CONTRATADA** será instada a proceder aos competentes ajustes da documentação necessária ao pagamento, cujo prazo recomeçará a fluir a partir da reapresentação dos novos documentos.

8



- 5.8. Quaisquer pagamentos não isentarão a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação dos serviços.
- 5.9. Na hipótese de pleitos relativos à revisão de preços, observar-se-ão as normas estipuladas pelo Decreto Municipal nº 49.286, de 06 de março de 2008.
- 5.10. Estando em termos a documentação apresentada, o pagamento devido será depositado em até 30 (trinta) dias, contados no último dia do mês de referência, na conta corrente que a **CONTRATADA** deverá manter no BANCO DO BRASIL, conforme Decreto Municipal nº 51.197/10 de 22/01/2010.
- 5.11. Em havendo atraso no pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATANTE**, os valores devidos serão acrescidos da respectiva compensação financeira, mediante requerimento expresso do Contratado, nos termos da Portaria SF nº 05 de 05 de janeiro de 2012.
- 5.11.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o subitem 23.11, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

#### CLÁUSULA SEXTA DO PRAZO CONTRATUAL

- 6.1. O prazo fixado para execução do objeto deste ajuste será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do mesmo, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos iguais ou inferiores, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja conveniência e oportunidade administrativas
- 6.2. A prorrogação do prazo de vigência será formalizada mediante celebração de termo de aditamento, respeitadas as condições descritas na Lei Federal nº 8.666/93.
- 6.3. À **CONTRATANTE**, no interesse público, é assegurado o direito de exigir que a **CONTRATADA** prossiga na execução do contrato, nas mesmas condições até então estabelecidas, pelo período de até 90 (noventa) dias, após a data de seu vencimento, para conclusão de nova licitação, a fim de que não haja solução de continuidade dos serviços.





9  




## CLÁUSULA SÉTIMA DO ADITAMENTO

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

## CLÁUSULA OITAVA DO CONTRATO E DA RESCISÃO

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

## CLÁUSULA NONA DAS SANÇÕES


- 9.1. Pela inobservância das especificações estabelecidas neste Contrato, a **CONTRATADA** ficará sujeita além das sanções estabelecidas na Lei Federal n.º 8.666/93, e demais legislações pertinentes, as seguintes penalidades:
- 9.1.1. Advertência;
- 9.1.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, pela inexecução total do objeto contratual;
- 9.1.3. Multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, pelo retardamento no início da execução dos serviços até o 5º dia de atraso, a partir do qual estará caracterizada a inexecução total do ajuste, com as consequências daí advindas;

- 9.1.3.1. Incide na mesma pena pecuniária, no caso de haver retardamento pela **CONTRATADA** na retirada do instrumento contratual;
- 9.1.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do preço mensal, pela inexecução parcial do contrato. Entende-se por inexecução parcial o não cumprimento da parcela não executada disposta neste Contrato.
- 9.1.5. Multa pelo descumprimento das hipóteses previstas nos itens 3, 4, 5 e 8 do Anexo I deste Contrato (Escopo dos Serviços, Detalhamento dos Serviços, Qualidade Geral dos Serviços e Horários e Ocupação por Atividade): 0,2% (dois décimos por cento) de multa sobre o valor total mensal, por ocorrência e, se for o caso, por empregado;
- 9.1.6. Multa por desatendimento das determinações da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato: 1,0% (um por cento) sobre o valor contratual mensal por ocorrência;
- 9.1.7. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o preço mensal do contrato, pelo descumprimento de qualquer outra cláusula, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual;
- 9.1.8. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**.
- 9.1.9. Pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, em razão da gravidade das infrações cometidas.
- 9.2. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.
- 9.3. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de intimação da empresa apenada, sendo possível, a critério da **CONTRATANTE**, o desconto das respectivas importâncias do valor devido à **CONTRATADA**.
- 9.3.1. O não pagamento de multas no prazo previsto ensejará a inscrição do respectivo débito no CADIN e no Sistema Municipal da Dívida Ativa, bem como o ajuizamento do competente processo de execução fiscal.

**CLÁUSULA DÉCIMA  
DISPOSIÇÕES GERAIS**


- 8.1. Fica eleito o foro da comarca do Município de São Paulo para dirimir as eventuais controvérsias decorrentes do presente ajuste.
- 8.2. O ajuste e suas alterações obedecerão a Lei Federal nº 8666/93, Lei Municipal nº 13278/02 e demais normas pertinentes, aplicável e especial aos casos omissos.

E por estarem assim, justos e contratados, assinam as partes o presente instrumento, em 04 (quatro) vias de igual teor, juntamente com as testemunhas abaixo.

  
**DAPHNE FRAGOSO CAMARGO**  
DIRETORA DA DIVISÃO ADMINISTRATIVA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO  
**CONTRATANTE**

  
**BRAULIO LALAU DE CARVALHO**  
ORBITAL ATENDIMENTO LTDA  
**CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS:**

  
DEBORA CHIAVONE  
RF 612.256.6

  
Maria Del Carmen Moreira Silve  
RF 556.677 1.01  
A.G.P.P.

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### *Especificações Técnicas e Condições de Execução*

#### 1. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA OU INSTITUIÇÃO, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO, FORNECENDO OPERADORES PARA O SISTEMA OPERACIONAL DE ATENDIMENTO E DESPACHO VIGENTE NA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU-192) DA CIDADE DE SÃO PAULO.

#### 2. JUSTIFICATIVA

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

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

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

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

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

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

#### **Classificação das urgências em níveis**

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

**Nível 1: Emergência ou Urgência de prioridade absoluta**

Casos em que haja risco imediato de vida e/ou a existência de risco de perda funcional grave, imediato ou secundário.

**Nível 2: Urgência de prioridade moderada**

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

**Nível 3:** Urgência de prioridade baixa

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

**Nível 4:** Urgência de prioridade mínima

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


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

O SAMU da Cidade de São Paulo, tem tido uma grande evolução física e operacional. Tem hoje uma Central de Operações que é uma das maiores da América Latina. Recebe de cerca de 8.000 ligações diárias que geram cerca de 1.200 atendimentos por dia.


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



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





15 



sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio dão STFC.

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

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

- 3.1.1. **Atendimento Operacional** - Recepção de chamadas e ocorrências, por meio de atendimento telefônico ou por transmissão de dados, e despacho das unidades de atendimento, através dos meios disponíveis, com registro no sistema operacional vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo, além do monitoramento e das ações relacionadas ao controle das demandas e despachos.
- 3.1.2. **Gestão administrativa** – Ações decorrentes das relações trabalhistas além de seleção, coordenação, supervisão, monitoramento, controle, capacitação e qualificação dos recursos humanos e das ações relacionadas à equipe de profissionais previstas neste "Termo de Referência".

**3.2.A CONTRATADA** terá como principais objetivos:

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

### 4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

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



- 4.1.1. Eventuais alterações do sistema operacional adotado pela **CONTRATANTE** serão notificadas à **CONTRATADA** em tempo hábil para as providências que couberem, sem ônus à **CONTRATANTE**.
- 4.1.2. A **CONTRATADA**, através de seus funcionários, deverá estar apta para operar o sistema de atendimento, com provisionamento individual de até 28 (vinte e oito) postos de atendimento, destinados a esta função, mantendo em seu quadro o quantitativo necessário para a manutenção da qualidade do atendimento, de acordo com a projeção de demanda estabelecida, de acordo com a faixa de horário e dentro dos parâmetros de tempo definidos.
- 4.2. **Atendimento Nível 1 (acolhimento)** - Serviço receptivo de chamados ou solicitações, por meio de contato pessoal via atendimento telefônico ou por outro meio tecnológico, com registro das informações obtidas no sistema operacional vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo.
- 4.2.1. O "acolhimento", respeitando as orientações vigentes do **CONTRATANTE**, contempla as atividades básicas a seguir:
- 4.2.1.1.1. Atender, solicitar, fornecer e registrar as informações e/ou esclarecer sobre as solicitações telefônicas recebidas e encaminhamentos efetuados;
- 4.2.1.1.2. Fornecer número de protocolo de atendimento, ou outro instrumento de seguimento utilizado, para os usuários no ato da abertura da ocorrência visando o controle e acompanhamento do atendimento;
- 4.2.1.1.3. Interrogar, ouvir, registrar e orientar o solicitante de acordo com os protocolos operacionais do SAMU e suas recomendações;
- 4.2.1.1.4. Proceder às necessárias instruções pré-chegada (IPC) utilizadas em incidentes que haja risco de morte, como por exemplo: na parada cardiorrespiratória, engasgo e no momento do nascimento para gestantes em trabalho de parto de forma a manter o solicitante na linha recebendo as instruções até a chegada da equipe da ambulância no local da urgência;
- 4.2.1.1.5. Preencher as planilhas, formulários e relatórios específicos dos serviços prestados, estipulados pelo **CONTRATANTE**;
- 4.3. **Atendimento Nível 2 (despacho)**- Serviço de ativação e empenho dos meios mais adequados para o atendimento das demandas acolhidas, decorrentes do processo de regulação médica, de acordo com o protocolo vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo;

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

4.3.1.1. Qualificação dos meios de atendimento mais adequados para a assistência ao chamado sob a orientação da equipe de regulação médica ou outros profissionais definidos pelo **CONTRATANTE**;

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

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

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

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

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

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

#### 4.4. Supervisão de Atendimento:

4.4.1.1. Deverá compor o serviço de atendimento da Central do SAMU 192 o “supervisor de atendimento”, de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo este ser apto e qualificado para as ações relativas e compatíveis com a operação e manutenção do sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigente do SAMU 192;

4.4.1.2. A **CONTRATADA** deverá dispor de 2 (dois) supervisores por turno além do provimento de atendentes despachadores definidos.

4.4.1.3. São funções atualmente previstas para o “supervisor de atendimento e despacho”, podendo estas serem modificadas de

acordo com eventuais alterações do sistema operacional do SAMU e previamente comunicadas pelo **CONTRATANTE**:

- 4.4.1.3.1. Supervisão administrativa e operacional do teleatendimento humano receptivo ativo de ocorrências do SAMU-192, para que os mesmos executem suas atividades conforme previsto no contrato;
- 4.4.1.3.2. A supervisão de atendimento responderá pelas rotinas do sistema de atendimento vigente, níveis de serviços acordados, produtividade dos agentes de teleatendimento, análise de resultados e ações de melhoria da equipe, atuando conforme protocolos dos serviços e do SAMU-192, de acordo com cada situação;
- 4.4.1.3.3. Responder pela elaboração de relatórios gerenciais, planilhas e formulários específicos dos serviços, pré-estabelecido pela **CONTRATANTE** e/ou conforme protocolos dos serviços e recomendações do SAMU-192;
- 4.4.1.3.4. Supervisão do despacho e fechamento de atendimentos na Central de Regulação do SAMU-192, em conjunto com representante da **CONTRATANTE**;

#### 4.5. Coordenação de Serviços:

4.5.1. Deverá compor o serviço de atendimento da Central do SAMU 192 o "coordenador de serviços", de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo este ser apto e qualificado para as ações relativas e compatíveis com a operação e manutenção do sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigente do SAMU 192.

4.5.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar 01 (um) Coordenador.

4.5.2.1. São funções atualmente previstas ao "coordenador de serviços", podendo estas, serem modificadas de acordo com eventuais alterações do sistema operacional do SAMU e previamente comunicadas pelo **CONTRATANTE**:

4.5.2.2. Gestão global do contrato em termos de administração dos recursos humanos alocados, qualidade dos serviços estabelecidas neste Termo de Referência, relatórios gerenciais e interface com o gestor da **CONTRATANTE**, responsável pelos serviços;

4.5.2.3. Coordenar o serviço de supervisão da **CONTRATADA**.

4.5.3. **Treinamento e capacitação** – A **CONTRATADA** deverá manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de





19 

seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação.

- 4.5.4. Cabe a **CONTRATADA** a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários;
- 4.5.5. As atividades de capacitação referentes à utilização do sistema operacional vigente, protocolos e as referentes a conhecimentos específicos da área de atendimento em central de regulação de urgências médicas serão de responsabilidade da **CONTRATANTE** através do seu Núcleo de Educação em Urgência-NEU, direta ou indiretamente.
- 4.5.6. Cabe à **CONTRATADA** manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.
- 4.5.7. As ações de capacitação e treinamento específicos, a cargo da **CONTRATANTE**, só serão oferecidos aos funcionários com vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA** apresentados por ela para prestarem serviços na Central de Regulação do SAMU.
- 4.5.8. Durante o processo de capacitação, caso seja verificado o não aproveitamento adequado ou ausência de perfil compatível com a função, por parte do funcionário da **CONTRATADA**, este não será aproveitado para trabalhar na Central de Regulação do SAMU.
- 4.5.9. Cabe à **CONTRATADA** a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao **CONTRATANTE**.

## 5. Qualidade Geral dos Serviços:

- 5.1 A qualidade geral dos serviços será avaliada periodicamente, em conjunto com representantes da **CONTRATANTE**, através dos instrumentos de avaliação e mensuração de serviços vinculados a este "Termo de Referência", acrescido das metodologias de avaliação adotadas pelo sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigentes no SAMU 192;
- 5.2 Para a qualidade geral dos serviços serão também avaliadas assiduidade, asseio, postura e comportamento dos funcionários da **CONTRATADA**;
- 5.3 As ações de avaliação de qualidade geral dos serviços adotadas poderão ser alteradas de acordo com as diretrizes de Coordenação do SAMU;

## 6. VOLUMETRIA E NÍVEIS BÁSICOS DE SERVIÇOS REQUERIDOS:

Quanto aos serviços implantados, visando atender as demandas exigidas, ficam estabelecidas:

- 6.1. Volume Diário Médio de Ligações: A projeção do volume médio de ligações é de 8000 ligações/dia, devendo ser registradas e acompanhadas pelo **CONTRATANTE** através de relatório de produção. A **CONTRATADA** deverá garantir, através de seus funcionários, o atendimento de acordo com os padrões de qualidade estipulados neste Termo de Referência pelo **CONTRATANTE**, seguindo os seguintes parâmetros:



**6.2. Análise qualitativa das ligações:**

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

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

**6.3. TMA (Tempo Médio de Atendimento):**

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

**6.4. Treinamento, capacitação:** Comprovação das ações de treinamento, capacitação referentes às atividades de teleatendimento e de rádio-operação para todo o efetivo dos funcionários contratados em atividades deste Termo de Referência.

**7. HORÁRIO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**7.1.** A proposta deverá considerar a execução ininterrupta dos serviços em regime de 24 X 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), conforme detalhado a seguir, na Central de Operações do **CONTRATANTE**, instalada na Rua Jaraguá, Nº 836, Bairro do Bom Retiro, São Paulo, Capital.

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

**8. HORÁRIOS E OCUPAÇÃO DOS SERVIÇOS POR ATIVIDADE**

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

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

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

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

Considerando os níveis de serviços requeridos, a distribuição horária das Ligações e o Tempo Médio de Atendimento (TMA), especificada no item 6.3, bem como as informações deste documento, a **CONTRATADA** deverá

21

providenciar uma equipe de profissionais que mantenha preenchidos os seguintes postos de atendimento (PA):

FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA
<b>Atendimento Nivel 1 (acolhimento) – operação 24x7</b>		
Atendimento Inicial	00:00 / 06:00	16
	06:00 / 12:00	22
	12:00 / 18:00	28
	18:00 / 00:00	24
<b>Atendimento Nivel 2 (despacho) – operação 24x 7</b>		
Atendimento Meio (despacho)	00:00/06:00	5
	06:00/12:00	10
	12:00/1800	10
	18:00/24:00	10
<b>Monitor de Qualidade - operação 24x7</b>		
Monitor de Qualidade	00:00/06:00	02
	06:00/12:00	02
	12:00/1800	02
	18:00/24:00	02
<b>Supervisor de Serviços - operação 24x7</b>		
Supervisor	00:00/06:00	02
	06:00/12:00	02
	12:00/1800	02
	18:00/24:00	02
<b>Coordenador de Serviços (segunda a sexta feira)</b>		
Coordenador de Serviços	9:00/18:00	01

## 11. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

### 11.1. Do Atendimento Operacional:

- 11.1.1. Maior de 18 anos;
- 11.1.2. Escolaridade: Formação em ensino médio;
- 11.1.3. Experiência mínima de 1 ano em teleatendimento;
- 11.1.4. Habilidade em redigir textos e análises executivas;
- 11.1.5. Devem conhecer plenamente e serem capazes, após treinamento, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;
- 11.1.6. O Operador deverá ser do tipo **TARM** (Telefonista Auxiliar de Regulação Médica) a descrição do cargo, bem como a carga horária e

demais informações estão dispostas na Portaria GM nº 2048 de 05 de novembro de 2002, do Ministério da Saúde.

**11.1.7. Perfil pessoal:** Sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional e pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, conhecimento e habilidade em informática, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pela **CONTRATANTE**;

**11.2. DO ATENDIMENTO MEIO (DESPACHO)**

**11.2.1.** Maior de 18 anos;

**11.2.2.** Escolaridade: Formação em Ensino Médio;

**11.2.3.** Experiência mínima de 1 ano em teleatendimento;

**11.2.4.** Habilidade em redigir textos e análises executivas;

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

**11.2.6. Perfil pessoal:** liderança, senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, conhecimento e habilidade em informática, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

**11.2.7. Cuidados Adicionais Requeridos dos Profissionais de Atendimento:**

**11.2.7.1.** Os **profissionais de Atendimento** devem demonstrar e observar as seguintes habilidades:

- a. Calma, sensibilidade, dedicação, força de vontade, preocupação e respeito com os interlocutores (usuários) e colegas de trabalho;
- b. Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto







entendimento do interlocutor quanto a perguntas, respostas, instruções, etc;

- c. Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele;
- d. Manter a constante atenção do interlocutor, evitando vazios na conversa e explicando claramente o processo e procedimentos em curso, assim como dando oportunidade do interlocutor falar, e, se necessário interrompendo perguntas ou instruções que devem ser retomadas após fala do interlocutor;
- e. Acalmar o interlocutor demonstrando segurança e conhecimento nas perguntas, respostas e orientações, inclusive quando apropriado, fornecer posicionamento de que a ajuda está a caminho e que vai ajudar o interlocutor até que a equipe de emergência chegue;
- f. Evitar qualquer declaração que possa criar expectativas irreais ou inatingíveis para a pessoa ao telefone;
- g. Comportamento proibido: nunca fazer nenhuma declaração ou tomar qualquer ação que possa criar sentimentos de raiva, confusão, ansiedade ou desespero para a pessoa ao telefone, família ou paciente;
- h. Aplicar técnicas para acalmar, utilizando práticas de persistência repetitiva, que são necessárias quando o solicitante está alterado emocionalmente;

### 11.3. Do Coordenador de Serviços

- 11.3.1. Maior de 18 anos;
- 11.3.2. Escolaridade: Formação superior completa em administração ou áreas afins;
- 11.3.3. Experiência mínima de 2 anos gestão ou coordenação de projetos/serviços de tecnologia ou *contact center*;
- 11.3.4. Conhecedor de ferramentas e processos de "*call center*";
- 11.3.5. Conhecedor de rotinas administrativas, especialmente de RH;
- 11.3.6. Conhecimento e habilidade em informática, redação textos, manipulação de planilhas e análises executivas;
- 11.3.7. **Perfil pessoal:** liderança, trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, facilidade de acesso e relacionamento com níveis gerenciais e executivos, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e



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

**11.4. Supervisor de Serviços:**

- 11.4.1. Maior de 18 anos;
- 11.4.2. Escolaridade: Formação em ensino superior ou em curso;
- 11.4.3. Experiência mínima de 1 anos em teleatendimento ;
- 11.4.4. Conhecedor de ferramentas e processos de "call center";
- 11.4.5. Conhecedor de rotinas administrativas, especialmente de RH;
- 11.4.6. Conhecimento e habilidade em informática, redação textos, manipulação de planilhas e análises executivas;
- 11.4.7. **Perfil pessoal:** liderança, trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

**12. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**

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

FUNÇÃO	ATIVIDADE ANÁLOGA EM PESQUISA SALARIAL	REMUNERAÇÃO DE REFERÊNCIA	BASE DE PESQUISA SETORIAL
Técnico de Atendimento em Urgência (Inicial e Meio) e Monitor de Qualidade	Técnico de Atendimento	R\$ 1.334,17	Portal Catho – <a href="http://www.catho.com.br/profissoes/tecnico-de-atendimento/">http://www.catho.com.br/profissoes/tecnico-de-atendimento/</a>
Supervisor Técnico de Serviços de Atendimento em Urgência	Supervisor Técnico	R\$ 2.600,00	Portal Catho – <a href="http://www.catho.com.br/profissoes/supervisor-tecnico/">http://www.catho.com.br/profissoes/supervisor-tecnico/</a>
Coordenador Operacional de	Coordenador Operacional	R\$ 3.328,05	Portal Catho – <a href="http://www.catho.com.br/profissoes/coordenador-">http://www.catho.com.br/profissoes/coordenador-</a>

Serviços de Atendimento em Urgência			<u>operacional/</u>
-------------------------------------	--	--	---------------------

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

12.3. A referência obtida no GUIA DE PROFISSÕES E SALÁRIOS do Portal CATHO On Line, possui fulcro ao disposto no Item XX – Anexo I da Instrução Normativa Nº 02, de 30/04/2008 da SECRETÁRIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, e suas alterações, que disciplina a contratação de serviços, continuados no âmbito da Administração Pública Federal: "(...) XX – SALÁRIO: valor a ser efetivamente pago ao profissional envolvido diretamente na execução contratual, não podendo ser inferior ao estabelecido em acordo ou convenção coletiva, sentença normativa ou lei. Quando da inexistência destes, o valor poderá ser aquele praticado no mercado ou apurado em publicações ou pesquisas setoriais para a categoria profissional correspondente."

### 13. UNIFORME E CRACHÁ

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

13.1.2. O Uniforme deverá ter a seguinte padronização:

13.1.2.1.1. Colete sem mangas confeccionado em brim na cor laranja

13.1.2.1.2. Fechamento em zíper.

13.1.2.1.3. Dois Bolsos na parte frontal

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

13.1.2.1.5. Quantidade por funcionário - 2 (dois) a cada semestre trabalhado

### 14. DA FISCALIZAÇÃO, CONTROLE DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

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

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

- 14.3. Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços especificados neste Termo de Referência, a **CONTRATANTE**; é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da **CONTRATADA**, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente por funcionário indicado, podendo para isso:
- 14.3.1. Solicitar a imediata substituição do funcionário da **CONTRATADA** que agir fora das determinações descritas nos *scripts* ou de forma diversa das políticas e normas da **CONTRATANTE**; recomendadas aos prestadores dos serviços objeto deste Termo;
- 14.3.2. Exigir junto à **CONTRATADA** a regularização das eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, comunicando à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência, tudo sem prejuízo às penalidades cabíveis;
- 14.3.3. Supervisionar as atividades **CONTRATADA**, mediante avaliação periódica.
- 14.4. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela execução dos serviços contratados.
- 14.5. A execução dos serviços objeto desta contratação deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, por parte da **CONTRATANTE**, tendo como base o acompanhamento das PLANILHAS DO ANEXO II, atestado esse que deverá ser acompanhado da fatura ou nota fiscal fatura, bem como da cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento.

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

- 14.6. Havendo inexecução dos serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 14.7. Findo o prazo do ajuste, o objeto deste Contrato será recebido consoante às disposições do artigo 73, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.
- 14.8. A fiscalização e supervisão se darão através do acompanhamento quanto à qualidade dos serviços, controle de desempenho e cumprimento de horários pela **CONTRATADA**.

## 15. DA MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 15.1. No último dia útil de cada mês, a **CONTRATADA** deverá efetuar a apuração dos serviços executados no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados elaborar o correspondente relatório contendo os Agentes de Atendimento alocados, descrevendo dias e horários;
- 15.2. Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas com o seguinte procedimento:
- 15.2.1. No primeiro dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a **CONTRATADA** deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item 9 deste termo e os respectivos valores apurados;
- 15.2.2. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, o **CONTRATANTE** solicitará à **CONTRATADA** a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura;
- 15.2.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:
- 15.2.3.1. O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pelo **CONTRATANTE** por motivos imputáveis à **CONTRATADA**;
- 15.2.3.2. A aplicação dos descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA**, em razão da não execução dos serviços;
- 15.2.4. O fiscal do contrato deverá apresentar os relatórios que comprovem a eficiência nos atendimentos telefônicos emitidos pelo sistema existente na Central de Operações do SAMU e o relatório de conformidade nos padrões de qualidade que atestará a realização da prestação dos serviços contratados;
- 15.2.5. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o **CONTRATANTE** atestará a medição mensal, comunicando a **CONTRATADA**, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e, autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal Fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados;
- 15.2.6. As Notas Fiscais Faturas deverão ser emitidas pela **CONTRATADA** contra o **CONTRATANTE** e apresentadas no endereço indicado, situado na **Rua JARAGUÁ, nº 858**, São Paulo, Capital;
- 15.2.7. Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades executadas ao

**CONTRATANTE**, o qual se limitará a fornecer à **CONTRATADA** as corretas informações dos serviços a serem executados;

- 15.2.8.** A **CONTRATADA** se obriga a manter a composição da equipe local, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela **CONTRATADA** na composição das equipes locais e de seu Supervisor deverá ser comunicada a **CONTRATANTE** com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para confecção de crachá e cadastro;
- 15.2.9.** Caso a **CONTRATADA** precise substituir um profissional alocado, deverá informar ao **CONTRATANTE**; com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que o novo profissional possa inteirar-se dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados;
- 15.2.10.** Ao critério exclusivo da **CONTRATANTE** este poderá solicitar a substituição de funcionário da **CONTRATADA** alocado nos serviços, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que se fará obrigatoriamente, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** em falta contratual;
- 15.2.11.** Nos eventos de natureza internacional e de grande vulto que exijam condições especiais para prestação do serviço da Central de Operações do SAMU-192, poderá a **CONTRATANTE**, mediante o respectivo termo de aditamento, nos termos das legislações vigente exigir que a **CONTRATADA** faça as adequações necessárias no que se refere a contratação de profissional bilíngue para o atendimento.
- 15.2.12.** A **CONTRATANTE** utilizará ferramenta de gestão de informações para gerenciar os serviços realizados pela **CONTRATADA**, ao nível de relatórios gerenciais e indicadores de performance ou outra forma a ser definida entre as partes durante a implantação dos serviços;
- 15.2.13.** Serão realizadas reuniões de trabalho entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** para a análise do desempenho desta, sempre que houver necessidade, sendo as mesmas registradas em ata que deverá ser juntada ao processo referente a presente contratação;
- 15.2.14.** Os níveis de serviços a serem observados pela **CONTRATADA** estão definidos no **item 5** deste documento;
- 15.2.15.** A **CONTRATANTE** por intermédio de seus funcionários ou prepostos se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela empresa **CONTRATADA**;

**15.2.16.** A **CONTRATADA** deverá indicar um gestor do contrato que se constituirá em elo com o fiscal do ajuste e terá, além das responsabilidades anteriormente descritas, as seguintes atribuições adicionais:

- a. Coordenação funcional de todos os recursos da **CONTRATADA** que prestam serviço nas dependências da **CONTRATANTE**;
- b. Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da **CONTRATANTE** responsáveis pelos serviços;
- c. Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o definido no item 5 e seus subitens
- d. Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- e. Representa o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais internamente na **CONTRATANTE**;
- f. Gerencia conflitos no cliente atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o cliente e a **CONTRATADA**, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;
- g. Gerar relatórios mensais de análise gerencial a ser definido com a **CONTRATANTE**;

**15.2.17.** Na fase de implantação dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá realizar a integração da equipe alocada no contrato, para fornecer conhecimento sobre o sistema de atendimento, recursos tecnológicos da Central, serviços a serem executados e procedimentos existentes.

**15.2.17.1.** Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor quanto às perguntas, respostas, instruções e etc;

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

## **16. DO PRAZO CONTRATUAL**

**16.1.** O prazo fixado para execução do objeto deste Termo de Referência será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja conveniência e oportunidade administrativas

16.2. A prorrogação do prazo de vigência será formalizada mediante celebração de termo de aditamento, respeitadas as condições descritas na Lei Federal nº 8.666/93.

16.3. A **CONTRATANTE**, no interesse público, é assegurado o direito de exigir que a **CONTRATADA** prossiga na execução do contrato, nas mesmas condições até então estabelecidas, pelo período de até 90 (noventa) dias, após a data de seu vencimento, para conclusão de nova licitação, a fim de que não haja solução de continuidade dos serviços.

#### 16.4. DO PRAZO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O prazo para início da execução do serviço deverá ocorrer no prazo máximo de 15 (QUINZE) dias, contado a partir da assinatura do Contrato.

### 17. DO ADITAMENTO

17.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários ao objeto, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato, nos termos do art. 65, §1º, da Lei 8666/93.

17.2. Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada por meio de Termo Aditivo ao presente contrato, respeitadas as disposições da lei Federal no 8.666/93.

### 18. DO CONTRATO E DA RESCISÃO

18.1. A presente contratação será regida pelas disposições da Lei Federal nº 8.666/93, combinada com a Lei Municipal nº 13.278/2002, o Decreto Municipal nº 44.279/2003 e demais normas complementares aplicáveis à espécie.

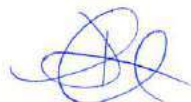
18.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal 8.666/93.

18.3. Dar-se-á a rescisão desta contratação por qualquer dos motivos especificados no artigo 78 da Lei Federal nº 8.666/93, bem assim o referido no parágrafo único do artigo 29 da Lei Municipal nº 13.278/2002.

### 19. DAS SANÇÕES

19.1. Pela inobservância das especificações estabelecidas neste Termo de Referência, a **CONTRATADA** ficará sujeita além das sanções estabelecidas na Lei Federal n.º 8.666/93, e demais legislações pertinentes, as seguintes penalidades:

19.1.1. Advertência









- 19.1.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, pela inexecução total do objeto contratual;
- 19.1.3. Multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, pelo retardamento no início da execução dos serviços até o 5º dia de atraso, a partir do qual estará caracterizada a inexecução total do ajuste, com as consequências daí advindas;
- 19.1.3.1. Incide na mesma pena pecuniária, no caso de haver retardamento pela **CONTRATADA** na retirada da nota de empenho ou instrumento contratual;
- 19.1.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do preço mensal, pela inexecução parcial do contrato. Entende-se por inexecução parcial o não cumprimento da parcela não executada disposta neste Termo de Referência.
- 19.1.5. Multa pelo descumprimento das hipóteses previstas nos itens 3, 4, 5 e 8 deste Termo de Referência: 0,2% (dois décimos por cento) de multa sobre o valor total mensal, por ocorrência e, se for o caso, por empregado;
- 19.1.6. Multa por desatendimento das determinações da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato: 1,0% (um por cento) sobre o valor contratual mensal por ocorrência;
- 19.1.7. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o preço mensal do contrato, pelo descumprimento de qualquer outra cláusula, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual;
- 19.1.8. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**.
- 19.1.9. Pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, em razão da gravidade das infrações cometidas.
- 19.2. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.
- 19.3. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de intimação da empresa apenada, sendo possível, a critério da **CONTRATANTE**, o desconto das respectivas importâncias do valor devido à **CONTRATADA**.
- 19.3.1. O não pagamento de multas no prazo previsto ensejará a inscrição do respectivo débito no CADIN e no Sistema Municipal da Dívida Ativa, bem como o ajuizamento do competente processo de execução fiscal.

## 20. DA DOCUMENTAÇÃO



- 20.1. O proponente que apresentar menor preço estará obrigada, após solicitação da **CONTRATANTE**, a apresentar, devidamente atualizados os seguintes documentos e atestados:
- 20.1.1. Estatuto Social e Termo de Posse (Instituição filantrópica) e Contrato Social (Empresa)
  - 20.1.2. Ata de Eleição (Instituição Filantrópica);
  - 20.1.3. Certificado de Filantropia (Instituição Filantrópica);
  - 20.1.4. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
  - 20.1.5. Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS);
  - 20.1.6. Prova de inscrição nos cadastros estadual e municipal de contribuintes, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;
  - 20.1.7. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante a apresentação de:
    - 20.1.7.1. certidão negativa de débitos referentes a tributos e contribuições federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, e
    - 20.1.7.2. certidão negativa quanto à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional.
  - 20.1.8. Prova de regularidade para com as Fazendas Municipal e Estadual do domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com a prestação licitada;
    - 20.1.8.1. Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada por seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos mobiliários.
  - 20.1.9. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.(NR) - Certidão Negativa de Débitos Trabalhista (CNDT)- Lei nº 12.440 de 07 de julho de 2011;

- 20.1.10.** Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa e certidões positivas, que noticiem que os débitos certificados estão garantidos ou com sua exigibilidade suspensa;
- 20.1.11.** Certificação do Selo de Ética do PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação), que assegura que a empresa ou instituição filantrópica atua de forma plenamente compatível com a Lei do SAS, Legislação Trabalhista, especialmente a NR17-Anexo 2 ;
- 20.1.11.1.** Atestado(s) de capacidade técnica, em cópia autenticada por cartório competente, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome e a favor da empresa ou instituição filantrópica, que comprove a sua aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em característica com o objeto da licitação.
- 20.1.11.2.** Entende-se por pertinente(s) e compatível(eis) o(s) atestado(s) que comprove(m) que comprove(m) a execução concomitante de pelo menos 100.000 atendimentos mês durante período mínimo de um mês, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do atendimento/mês objeto desse Termo de Referência.
- 20.1.11.3.** Será admitido o somatório de atestados para compor o quantitativo acima, desde que se refiram ao mesmo período de prestação dos serviços.
- 20.2.** A(s) certidão(ões) ou atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, original ou cópia reprográfica, assinados por autoridades ou representante de quem o expediu, com a devida identificação, indicando que os serviços foram prestados a contento.
- 20.3.** A não apresentação da documentação exigida implicará na sua desclassificação.

## **21. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

### **21.1. A CONTRATADA obriga-se a:**

- 21.1.1.** A executar fielmente os serviços especificados no Termo de Referência, através de funcionários devidamente treinados e com bons antecedentes.
- 21.1.2.** Designar por escrito, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.
- 21.1.3.** Manter o número acordado de profissionais para a execução do serviço, sem interrupção, seja por motivo de férias, licença, greve, falta ao serviço, demissão, etc.
- 21.1.4.** Realizar, diariamente, por intermédio do preposto, o controle de frequência do pessoal em serviço.



  
Debora Chiavone  
RF: 612.256.6

- 21.1.5. Manter reserva de profissionais com as qualificações indicadas no Item 9 e seus subitens para realizar, caso necessário, substituições.
- 21.1.6. Fazer seguro de seus trabalhadores contra riscos de acidente de trabalho, responsabilizando-se também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal.
- 21.1.7. Obedecer, na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações do Ministério do Trabalho, bem como, a legislação técnica vigente e as normas e procedimentos internos do **CONTRATANTE**, de engenharia de segurança e medicina e meio ambiente do trabalho, que sejam aplicáveis à execução específica da atividade.
- 21.1.8. Cumprir as legislações Federais, Estaduais e Municipais que interfiram na execução dos serviços.
- 21.1.9. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pelo **CONTRATANTE**, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.
- 21.1.10. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização dos serviços pelo **CONTRATANTE**.
- 21.1.11. Manter constante e permanente vigilância sobre os serviços executados, materiais e equipamentos, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer perdas e danos que venham a ocorrer, desde que por comprovada culpa, durante a vigência do contrato.
- 21.1.12. Manter seus empregados regularmente registrados segundo as normas da Consolidação das Leis do Trabalho, assumindo inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes dessas relações de emprego.
- 21.1.13. Manter a suas expensas apoio psicológico aos seus funcionários uma vez tratar-se de serviço de urgência e emergência com carga emocional elevada.
- 21.1.14. Apresentar, no momento do início da execução dos serviços, relação nominal de seus empregados separados por turno, constando os respectivos números de telefones para contato, em atividade nas dependências da **CONTRATANTE**,

responsabilizando-se por todos os prejuízos que esses possam ocasionar no desempenho de suas atribuições;

21.1.14.1. A relação, a que se refere este item, deverá ser atualizada sempre que houver alteração no quadro de empregados;

21.1.15. Afastar imediatamente das funções designadas qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada pela **CONTRATANTE** inconveniente, substituindo-o para que não haja prejuízo ao serviço.

21.1.16. Atender prontamente todas as recomendações da **CONTRATANTE**, que visem à regular execução do presente termo de referência;

21.1.17. Manter seu pessoal identificado por meio de crachás, com fotografia recente; e identificação de sua função hierárquica;

21.1.18. A empresa ou instituição **CONTRATADA** deverá alocar nos serviços funcionários contratados sob regime trabalhista de acordo com a CLT.

21.1.19. Empregar preferencialmente Pessoas com deficiência nos serviços objeto do contrato, nos termos da legislação específica;

21.1.20. Realizar a gestão e administração do contrato e da equipe alocada, englobando recursos humanos, qualidade geral dos serviços e relatórios gerenciais;

21.1.21. Diligenciar na escolha de seus funcionários a serem alocados nos serviços, de forma que os mesmos possam deslocar-se, alimentar-se e desenvolver outras atividades de subsistência sem depender de auxílio dos servidores públicos e do próprio **CONTRATANTE**;

21.1.22. Efetuar os exames médicos, físicos e psíquicos necessários nos funcionários envolvidos nos serviços, responsabilizando-se integralmente por sua habilitação para o desempenho e contexto das funções;

21.1.23. A Empresa ou Instituição **CONTRATADA**, não poderá subcontratar os funcionários a serem alocados nos serviços objeto do contrato, bem como não poderá subcontratar ou associar-se ou consorciar-se ou estabelecer aliança ou parceria com terceiros para a execução dos serviços e para prover os recursos de infraestrutura previstos neste documento;

21.1.24. Respeitar e atender plenamente os requerimentos legais, especialmente NR17-Anexo 2 e PROBARE, fazendo com que os profissionais alocados nos serviços observem jornada de trabalho de acordo com a legislação pertinente ao tipo de serviço contratado;

21.1.25. Elaborar proposta técnico-financeira considerando todas as informações deste documento;

- 21.1.26. Manter equipe de apoio composta por profissionais capacitados objetivando a manutenção da qualidade de atendimento de forma a suprir as necessidades detectadas pela **CONTRATADA** especialmente no que se refere ao item Perfis e Responsabilidades dos de seus Profissionais.
- 21.1.27. Quando necessário e desde que planejado com antecedência mínima de 10 dias, o **CONTRATANTE**; poderá solicitar reciclagem e/ou treinamento técnico ou comportamental dos profissionais da **CONTRATADA** envolvidos nos serviços;
- 21.1.28. Toda e qualquer comunicação à **CONTRATANTE** deverá se efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;
- 21.1.29. Manter durante toda a execução do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.
- 21.1.30. Manter o fornecimento necessário de materiais de escritório para o desenvolvimento das atividades determinadas neste Termo de Referência, como por exemplo: papel sulfite, caneta, impressoras, grampeador, scanner, etc.
- 21.1.31. Fornecer e manter os armários/roupeiros com chaves para uso de seus profissionais, cujas especificações das medidas serão determinadas em conjunto com **CONTRATANTE**;
- 21.1.32. Proporcionar, durante a execução dos serviços ora contratado, aos seus profissionais toda a assistência para as necessidades especiais que os mesmos apresentarem.
- 21.1.33. Manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação, relacionadas ao melhor desempenho e qualidade da prestação do serviço.
- 21.1.33.1. Cabe a **CONTRATADA** a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários;
- 21.1.33.2. Cabe à **CONTRATADA** manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.
- 21.1.34. Cabe à **CONTRATADA** a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao **CONTRATANTE**.

**21.1.35.** As ações de capacitação e treinamento específicos a cargo da **CONTRATANTE**, só serão oferecidos aos funcionários com vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA** apresentados por ela para prestarem serviços na Central de Regulação do SAMU. Caso seja verificado o não aproveitamento adequado ou ausência de perfil compatível com a função, este funcionário não será aproveitado para trabalhar na Central de Regulação do SAMU.

**21.1.36.** Fornecer a **CONTRATANTE** os fones de ouvido tipo *headset* necessários para uso pelo operador na realização do trabalho, com pelo menos 8 (oito) dias antes do início de operação de cada posto;

**21.1.36.1.** Fornecer *headset* de uso exclusivo para cada colaborador da empresa, que deverá ser compatível com o conector do tipo RJ9, e com o aparelho telefônico Alcatel, modelo 4039;

**21.1.36.2.** Substituir o fone de ouvido que apresentar defeito no prazo de até 2(duas) horas após o recebimento da comunicação emitida pelo fiscal do contrato;

**21.1.36.3.** Fiscalizar o correto uso dos fones de ouvido utilizados por seus empregados, responsabilizando-se por quaisquer danos que porventura venham a ser causados;

**21.1.37.** A **CONTRATADA**, deverá manter durante todo o período do ajuste, sala de descompressão equipada com os seguintes itens (geladeira com a capacidade mínima de 280 litros, micro ondas, TV com o tamanho mínimo de 42 polegadas e sofá de três ou quatro lugares), é necessário também imputar a contratada à responsabilidade pela entrega, instalação e manutenção destes elementos e zelar pelo espaço cedido pela **CONTRATANTE** durante toda vigência do contrato;

**21.2.** A **CONTRATANTE** obriga-se a:

**21.2.1.** A disponibilizar toda infraestrutura necessária para Operação das posições de atendimento visando atender as exigências deste Termo de Referência,

**21.2.2.** Serão disponibilizadas pelo SAMU-192 as seguintes configurações das estações de trabalho, conforme segue:

**21.2.2.1.** Atendimento nível 1 (acolhimento) com 28 (vinte e oito) posições e atendimento nível 2 (despacho) com 10 posições

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

**21.2.3.** Realizar as atividades de capacitação referentes à utilização do sistema operacional vigente, protocolos e as referentes a conhecimentos específicos da área de

atendimento em central de regulação de urgências médicas, através do seu Núcleo de Educação, direta ou indiretamente.

- 21.2.4. Assegurar, à **CONTRATADA**, condições para o regular cumprimento das obrigações assumidas, inclusive realizando o pagamento pelos serviços prestados na forma do ajustado entre as partes.
- 21.2.5. Manter livros de ocorrências na unidade, no qual o servidor responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços deverá fazer anotações diárias dos incidentes havidos, em especial daqueles que importem em descumprimento das obrigações da **CONTRATADA**.
- 21.2.6. Indicar, após a assinatura do contrato, um representante, que será o responsável pelo acompanhamento do ajuste e pelos contatos com a **CONTRATADA**.
- 21.2.7. Arcar com todos os custos relativos à infraestrutura necessária aos serviços, incluindo-se os custos de telefonia.
- 21.2.8. Prover a adequada infraestrutura para a prestação dos serviços, em termos de recursos de tecnologia da informação, telecomunicações, mobiliários e prediais, inclusive de atendimento à legislação pertinente, visando atender este Termo de Referência.
- 21.2.9. Toda e qualquer comunicação à **CONTRATADA** deverá ser efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;
- 21.2.10. Cabe a **CONTRATANTE**, ceder a **CONTRATADA**, espaço para a implantação da Sala de Descompressão.

## 22. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 22.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que elabore, englobando uma ou mais Notas Fiscais, os documentos a seguir discriminados:
  - 22.1.1. Atestado de recebimento e/ou aprovação da execução do objeto pela Unidade Requisitante;
  - 22.1.2. Nota Fiscal ou Nota Fiscal-Fatura, Nota Fiscal de Serviços Eletrônica ou documento equivalente;
  - 22.1.3. Fatura, no caso de apresentação da Nota Fiscal;
  - 22.1.4. Cópia reprográfica da Nota de Empenho;

- 22.1.5. Certidão Negativa de Débito junto à Seguridade Social – CND;
- 22.1.6. Prova de regularidade perante a Fazenda Federal far-se-á pela apresentação conjunta da Certidão de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e da Certidão da Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional;
- 22.1.7. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda do Município de São Paulo (tributos mobiliários) ou declaração de inexistência de débito junto a PMSP.
- 22.1.8. Demonstrativo da retenção dos impostos devidos e outros descontos referentes ao pagamento da despesa;
- 22.1.9. Medições detalhadas que atestem a execução dos serviços executados no período a que se refere o pagamento;
- 22.1.10. Prova de regularidade com o FGTS;
- 22.1.11. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas-CNDT;
- 22.1.12. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato;
- 22.1.13. Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato;
- 22.1.14. Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato
- 22.1.15. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP
- 22.1.16. Cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP )
- 22.1.17. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento.
- 22.1.18. Cópia da guia quitada do INSS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento.
- 22.1.19. Cópia da guia quitada do FGTS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento
- 22.1.20. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços mediante apresentação dos documentos acima citados, acompanhados, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da **CONTRATADA**, inclusive os decorrentes de multas.
- 22.2. Para realização dos pagamentos mensais, a **CONTRATADA** deverá submeter, à **CONTRATANTE**, a nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês de referência até o dia 5 (cinco) do mês subsequente, acompanhada do atestado de recebimento dos serviços, nos termos do item 13.5 – Termo de Referência.





- 22.3. Os pagamentos mensais obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria das Finanças em vigor, ficando ressalvada a possibilidade de alteração das condições **CONTRATADA** em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.
- 22.4. O ISSQN – Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza, por força do disposto na Lei nº 13.701, de 24.12.2003, e Decreto nº 44.540, de 29.03.2004, será retido na fonte pela PMSP.
- 22.4.1. Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISS”. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.
- 22.4.2. Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, fatura, recibo ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS e do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a **CONTRATADA** apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento, acompanhada de declaração em que ateste a correspondência entre a guia apresentada e o objeto contratual, ou de declaração de que não está sujeita ao pagamento do tributo, nos termos da Portaria SF 71/97
- 22.5. Nos termos do artigo 31 da Lei nº 8.212, de 24.07.91, alterado pela Lei nº 9.711, de 20.11.98, e IN-MPS/RFB nº 971 13/11/2009, a **CONTRATANTE** reterá 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, obrigando-se a recolher, em nome da **CONTRATADA**, a importância retida até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento de cobrança 20, antecipando-se esse prazo para o dia útil imediatamente anterior quando não houver expediente bancário naquele dia.
- 22.6. Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL”.
- 22.6.1. Poderão ser deduzidos da base de cálculos da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela **CONTRATADA** a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas no documento de cobrança.
- 22.6.2. A falta de destaque do valor da retenção no documento de cobrança impossibilitará a **CONTRATADA** de efetuar sua compensação junto ao INSS, ficando a critério da **CONTRATANTE** proceder à retenção/recolhimento devidos sobre o valor bruto do documento de cobrança ou devolvê-lo à **CONTRATADA**.

- 22.7. Constatada incorreção, inexatidão ou a falta, a **CONTRATADA** será instada a proceder aos competentes ajustes da documentação necessária ao pagamento, cujo prazo recomeçará a fluir a partir da reapresentação dos novos documentos.
- 22.8. Quaisquer pagamentos não isentarão a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação dos serviços.
- 22.9. Na hipótese de pleitos relativos à revisão de preços, observar-se-ão as normas estipuladas pelo Decreto Municipal nº 49.286, de 06 de março de 2008.
- 22.10. Estando em termos a documentação apresentada, o pagamento devido será depositado em até 30 (trinta) dias, contados no último dia do mês de referência, na conta corrente que a **CONTRATADA** deverá manter no BANCO DO BRASIL, conforme Decreto Municipal nº 51.197/10 de 22/01/2010.
- 22.11. Em havendo atraso no pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATANTE**, os valores devidos serão acrescidos da respectiva compensação financeira, mediante requerimento expresso do Contratado, nos termos da Portaria SF nº 05 de 05 de janeiro de 2012.
- 22.11.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o subitem 23.11, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

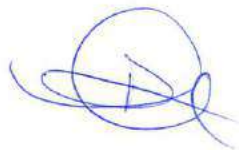
### 23. Disposições Finais

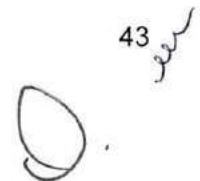
- 23.1. Deverão ser apresentadas planilhas de formação de custos, especificando todos os custos relacionados com o serviço, inclusive alimentação, uniforme, treinamento, transporte e todos os demais custos diretos e indiretos relacionados à contratação na assinatura do contrato;

**ANEXO II**

Prestação de Serviço para Atendimento na Central de Regulação do SAMU 192

FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA	VALOR (R\$) UNITÁRIO PA / MENSAL	VALOR (R\$) TOTAL ANUAL
<b>Atendimento nível 1 (acolhimento) – operação 24x7</b>				
Atendimento nível 1 (acolhimento)	00:00 / 06:00	16		
	06:00 / 12:00	22		
	12:00 / 18:00	28		
	18:00 / 00:00	24		
<b>Atendimento nível 2 (despacho) – operação 24x 7</b>				
Atendimento nível 2 (despacho)	00:00/06:00	5		
	06:00/12:00	10		
	12:00/1800	10		
	18:00/24:00	10		
<b>Monitor de Qualidade - operação 24x7</b>				
Monitor de Qualidade	00:00/06:00	02		
	06:00/12:00	02		
	12:00/1800	02		
	18:00/24:00	02		
<b>Supervisor de Serviços - operação 24x7</b>				
Supervisor	00:00/06:00	02		
	06:00/12:00	02		
	12:00/1800	02		
	18:00/24:00	02		
<b>Coordenador de Serviços (segunda a sexta feira)</b>				
Coordenador de Serviços	9:00/18:00	01		
<b>TOTAL GERAL</b>	-	-		







PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**  
SAÚDE

Folha de informação nº

812

Debora Chiavone  
CPF: 612.256.6

## RECIBO

O(a) senhor(a) Naucício Maravelli  
RG nº 29.212.972 SSP retirou sua via do Termo de  
Contrato nº 086/2016/SMS-1/Contratos da empresa Orbital  
Atendimento Ltda. do processo nº 2015-0.058.311-8.

São Paulo, 22 de dezembro 2.016.

  
\_\_\_\_\_

SECRET

CONFIDENTIAL

U

U