

CONTRATO Nº 2019/0522-01-00 PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTrans QUE ENTRE SI CELEBRAM, A “SÃO PAULO TRANSPORTE S/A” E A EMPRESA “PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.”, NA FORMA ABAIXO MENCIONADA:

SÃO PAULO TRANSPORTE S/A  
Gerência de Contratações Administrativas

Registro N.º 2019/0522-01-00

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, a **SÃO PAULO TRANSPORTE S/A**, sociedade de economia mista, com sede nesta Capital, na Rua Boa Vista, 236, cadastrada no CNPJ/MF sob nº 60.498.417/0001-58, neste ato representada por seu Diretor e por seu Procurador, ao final nomeados e qualificados, que este subscrevem, em conformidade com seu Estatuto Social, doravante denominada simplesmente “**SPTrans**”, e de outro a empresa **PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**, com sede na cidade de Araraquara, na Rua Carlos Gomes, 1.107 – Centro, inscrita no CNPJ/MF sob nº 50.400.407/0001-84, neste ato representada por seu Procurador, ao final nomeado e qualificado, que também subscreve o presente, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, consoante autorização desta contratação no Termo de Homologação publicado no Diário Oficial da Cidade em 18/10/2019, vinculado aos termos do Edital da **LICITAÇÃO**, pelo rito da modalidade de **PREGÃO** na forma **ELETRÔNICA**, sob nº **013/2019**, do tipo menor preço, cujo objeto se dará pela forma de execução indireta pelo regime de empreitada por preço global, com a finalidade de melhorar o atendimento à população usuária dos serviços, Processo Administrativo de Licitações e Contratos - **PALC** nº **2019/0522** e será regido pela Lei Federal nº 13.303, de 30/06/16, Lei Complementar nº 123, de 14/12/06 e alterações; Decreto Municipal nº 56.475, de 05/10/15; Lei Municipal nº 14.094, de 06/12/05 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da SPTrans - RILC, disponível no link [http://www.sptrans.com.br/media/1158/regulamento\\_interno\\_licitacoes\\_e\\_contratos\\_out18.pdf](http://www.sptrans.com.br/media/1158/regulamento_interno_licitacoes_e_contratos_out18.pdf), que foi publicado no Diário Oficial da Cidade em 18/10/18, pelo Código de Conduta e Integridade da SPTrans, disponível no link <http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/0555564c-5e1d-4179-a6eb-fa7ef8223474/resource/54514465-e36f-41b3-b129-95dc2cd6794a/download/codigo-de-conduta-e-integridade-versao-15-06-18.pdf>, bem como demais diplomas aplicáveis à espécie, têm entre si justo e avençado o seguinte:

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de atendimento aos usuários do Bilhete Único especial (idosos, pessoas com deficiência, obesos e gestantes), a ser realizado nos postos das Subprefeituras e outros locais definidos pela **SPTrans**, nos termos da legislação vigente e especificações do Termo de Referência.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

- 2.1. Integram o presente contrato tal como se nele estivessem transcritos documentos a seguir relacionados:



- 2.1.1. Anexo II – Termo de Referência;
- 2.1.2. Anexo III - Planilha de Quantidades e Preços, da **CONTRATADA**;
- 2.1.3. Anexo IV – Composição da Taxa de BDI;
- 2.1.4. Anexo V – Composição da Taxa de Encargos Sociais;
- 2.1.5. Anexo VI - Critério de Preço e Medição;
- 2.1.6. Anexo VIII - Carta Proposta Comercial, da **CONTRATADA** de 07/10/2019;
- 2.1.7. Anexo XV – Não Conformidade.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO**

- 3.1. O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos do Capítulo V do Título V do RILC, mediante emissão do Termo Aditivo, podendo ocorrer a rescisão antecipada mediante notificação com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência.
  - 3.1.1. O prazo de 90 (noventa) dias estabelecido no item anterior começará a fluir na data em que a parte interessada na rescisão contratual protocolizar junto ao gestor da outra parte a correspondência de comunicação.

### **CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS**

- 4.1. Os recursos necessários para suportar as despesas deste instrumento, no presente exercício, constam da “Previsão Orçamentária de 2019 da **SPTrans**”, conforme Requisição de Compra – RC nº 23511.
  - 4.1.1. Para os exercícios seguintes, ficam condicionados à aprovação das respectivas Leis Orçamentárias.

### **CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR**

- 5.1. Tem o presente contrato o valor total de R\$ 24.128.951,40 (vinte e quatro milhões, cento e vinte e oito mil, novecentos e cinquenta e um reais e quarenta centavos), referido ao mês da data da apresentação da proposta, ou seja, outubro/2019.

### **CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

- 6.1. Para a execução do objeto contratado, a **CONTRATADA** deverá obedecer às condições estabelecidas no presente contrato e seus Anexos, especialmente o Termo de Referência, sendo que os serviços deverão ser iniciados imediatamente após o recebimento da Ordem de Serviços.
- 6.2. Os serviços deverão ser realizados em estrita conformidade com as normas aplicáveis ao objeto, bem como as normas regulamentadoras do trabalho.



6.3. Na prestação de serviços de atendimento aos usuários do Sistema Bilhete Único Especial devem estar contempladas as seguintes atividades:

a) Idoso:

- recebimento de documentos pessoais;
- cadastramento;
- justificativa dos bloqueios dos cartões;
- personalização e entrega do cartão;
- bloqueio do cartão.

b) Pessoa com Deficiência:

- cadastramento e emissão do relatório médico;
- solicitação de 1ª via de cartão;
- solicitação de 2ª via de cartão;
- solicitação de renovação do benefício;
- recebimento de documentações complementares;
- justificativa dos bloqueios;
- bloqueio do cartão.

c) Pessoas Gestantes e Obesas

- recebimento de documentos pessoais;
- cadastramento;
- solicitação de 1ª via de cartão;
- solicitação de 2ª via de cartão;
- solicitação de renovação do benefício;
- recebimento de documentações complementares, se necessário.

d) Serviço Atende+:

- entrega do formulário médico;
- inscrição;
- alteração de programação de viagens;
- justificativa de falta;
- preenchimento e encaminhamento do formulário Termo de Responsabilidade.

e) Posto Central Boa Vista:

- solicitação de 1ª via de cartão;
- solicitação de 2ª via de cartão;
- justificativa dos bloqueios;
- cadastramento;
- personalização e entrega do cartão;
- bloqueio do cartão;
- justificativa de extravio;
- justificativa de uso excessivo;
- justificativa de bloqueio por reconhecimento facial;
- cadastro e emissão do relatório médico;
- solicitação de renovação do benefício;
- recebimento de documentações complementares, se necessário;
- entrega do formulário médico;
- inscrição do Serviço Atende +;
- alteração de programação de viagens;
- justificativa de falta;



- preenchimento e encaminhamento do formulário Termo de Responsabilidade.

f) Relacionados a orientações gerais:

- Orientação quanto às regras para solicitação do benefício e utilização do cartão.

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

## CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PREÇOS, DO REAJUSTAMENTO E DA REACTUAÇÃO DOS PREÇOS

7.1. Para todos os serviços, objeto deste contrato, serão adotados os preços unitários propostos pela **CONTRATADA** constantes no Anexo III – Planilha de Quantidades e Preços, referidos ao mês da data de apresentação das propostas, ou seja, outubro/2019.

7.2. Nos preços unitários propostos que constituirão a única e completa remuneração para a execução do objeto do contrato, estão computados todos os custos, tributos e despesas da **CONTRATADA**, conforme o contido no Anexo VI - Critério de Preço e Medição, nada mais podendo a **CONTRATADA** pleitear a título de pagamento, reembolso ou remuneração em razão do contrato, de sua celebração e cumprimento.

7.3. Quaisquer tributos ou encargos legais, criados, alterados ou extintos, após a assinatura do contrato, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

7.4. Caso a **SPTrans** ou a **CONTRATADA** venham a obter das autoridades governamentais benefícios fiscais, isenções ou privilégios referentes a tributos incidentes sobre os preços do objeto deste contrato, as vantagens decorrentes desses incentivos determinarão a redução de preço, na medida em que sobre eles repercutirem.

## DO REAJUSTAMENTO

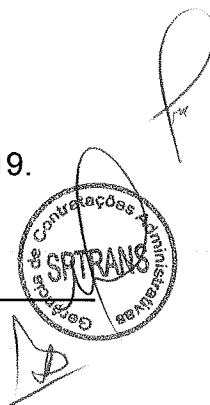
7.5. Na conformidade com a legislação vigente, o reajuste dos preços contratados será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = P_0 \times \left[ \left( \frac{IPC\ FIPE_1}{IPC\ FIPE_0} \right) - 1 \right]$$

ONDE:

R = Valor do reajustamento.

P<sub>0</sub> = Valor da medição calculada com os preços do contrato, base outubro/2019.



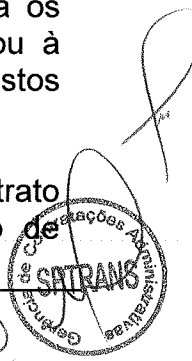
**IPC-FIPE<sub>0</sub>** = Número Índice de Preços ao Consumidor – IPC apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, referente ao mês da base dos preços, isto é, outubro/2019.

**IPC-FIPE<sub>1</sub>** = Número Índice de Preços ao Consumidor – IPC apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, referente ao mês de anualização da base de preços, isto é, outubro/2020, e outubro dos anos subsequentes, no caso de prorrogação do prazo contratual.

- 7.5.1. O reajustamento obedecerá às disposições contidas na Portaria SF nº 389 de 18 de dezembro de 2017, podendo o índice ser alterado de comum acordo, por ocasião da substituição do índice por ato normativo da SF.
- 7.5.2. O cálculo do reajuste se dará em função da variação ocorrida entre o mês da apresentação da proposta comercial outubro/2019 e o mês de sua anualização outubro/2020, e vigorará sobre os preços contratuais a partir do mês de outubro/2020 e outubro dos anos subsequentes, no caso de prorrogações de prazo contratual.
- 7.5.3. O percentual de reajuste será calculado considerando 2 (duas) casas decimais, efetuando-se o arredondamento por critério matemático. Exemplo: 5,425% será arredondado para 5,43%; 5,424% será arredondado para 5,42%.
- 7.5.4. O valor referente ao reajuste de preços somente será exigível no primeiro pagamento devido à **CONTRATADA**, depois de transcorridos 12 (doze) meses da data estabelecida como “data base” do preço (P<sub>0</sub>) e após a divulgação oficial do índice adotado na fórmula acima, sendo vedada a aplicação do índice provisório.
- 7.5.5. A aplicação de novos reajustes deverá considerar a data e os valores do reajuste anterior restando vedada a aplicação de índices acumulados por um período superior a 12 (doze) meses.

## DA REPACTUAÇÃO

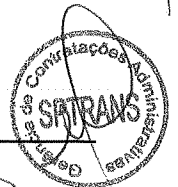
- 7.6. Será admitida a repactuação do contrato dos serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra, contratados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.
  - 7.6.1. A repactuação de contrato é uma forma de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato que deverá ser utilizada para serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra, por meio da análise da variação dos custos contratuais, devendo estar prevista no instrumento convocatório com data vinculada à apresentação das propostas, para os custos decorrentes do mercado, e com data vinculada ao acordo ou à convenção coletiva ao qual o orçamento esteja vinculado, para os custos decorrentes da mão de obra.
- 7.7. O interregno mínimo de 12 (doze) meses para a primeira repactuação do contrato será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de



trabalho, para os custos decorrentes de mão de obra, e da data limite para a apresentação da proposta em relação aos demais insumos.

- 7.7.1. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão de obra da contratação pretendida.
- 7.8. Em caso de repactuação de contrato subsequente à primeira, correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação, o prazo de 12 (doze) meses terá como data base a data em que se iniciaram os efeitos financeiros da repactuação de contrato anterior realizada, independentemente daquela em que aditada.
- 7.9. As repactuações de contrato serão precedidas de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha composição de preços unitários e do novo acordo ou convenção coletiva, registrado no órgão competente, ou de prova judicial de acordo em dissídio coletivo, que fundamenta a repactuação do contrato.
- 7.9.1. A repactuação do contrato deverá ser pleiteada pela **CONTRATADA** até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de ocorrer preclusão do exercício do direito.
- 7.9.2. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação do contrato, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.
- 7.9.3. Quando da solicitação da repactuação do contrato, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:
- 7.9.3.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- 7.9.3.2. As particularidades do contrato em vigência;
- 7.9.3.3. O novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- 7.9.3.4. A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- 7.9.3.5. Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;
- 7.9.3.6. A disponibilidade orçamentária da **SPTrans**.
- 7.9.4. A decisão sobre o pedido de repactuação do contrato deverá ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

W M



- 7.9.5. O prazo referido no parágrafo anterior ficará suspenso enquanto a **CONTRATADA** não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela **SPTrans** para a comprovação da variação dos custos.
- 7.9.6. A **SPTrans** poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela **CONTRATADA**.
- 7.10. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- 7.10.1. A partir da assinatura do aditivo;
- 7.10.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das repactuações futuras; ou
- 7.10.3. Em data anterior à repactuação do contrato, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;
- 7.10.3.1. No caso previsto no item 7.10.3, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 7.10.3.2. A **SPTrans** deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.
- 7.11. Para os serviços executados com dedicação exclusiva de mão de obra serão aplicadas as regras da repactuação.
- 7.11.1. Identificados insumos de naturezas distintas, decorrentes tanto dos custos da mão de obra como dos demais insumos necessários à execução do contrato deverão ser adotadas respectivamente as regras da repactuação e do reajuste, afastando a ocorrência de gatilho salarial.

## CLÁUSULA OITAVA – DA MEDIÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

- 8.1. A medição do nível de qualidade do serviço de atendimento prestado se dará pela relação Postos de Trabalho por dia, em efetiva operação, considerando a observação do número de guichês/triagem/apoio em funcionamento por dia estipulado pela **SPTrans**.
- 8.2. O pagamento da remuneração pelo serviço de atendimento estará sujeito a redução de valor em função do Instrumento de Medição por Resultado (IMR), o qual definirá os níveis esperados de qualidade na prestação do serviço com a consequente adequação do pagamento da remuneração mensal. O cálculo será

feito com base nas Não Conformidades descritas no Anexo XV, as quais levam em conta o impacto na operacionalização do atendimento e qualidade do serviço.

- 8.2.1. Os descontos estão limitados a no máximo 10% da remuneração devida pelo serviço de atendimento medido no período apurado.
- 8.2.2. Admite-se excepcionalmente a prestação de serviço com menor nível de conformidade sem a correspondente adequação de pagamento devido a fatores imprevisíveis e alheios ao controle da **CONTRATADA**, mediante justificativa aceita pela **SPTrans**.

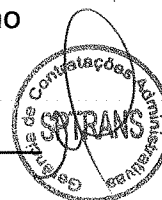
## CLÁUSULA NONA – DA MEDIÇÃO, ACEITAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 9.1. A **CONTRATADA** emitirá mensalmente um relatório de serviços realizados.
- 9.2. O valor das medições será apurado conforme Anexo VI - Critério de Preço e Medição, deste Edital e deverá ser consolidado com o Anexo III – Planilha de Quantidades e Preços, relacionando os serviços executados.
  - 9.2.1. A **SPTrans** executará mensalmente a medição dos serviços pela quantidade de postos/dia efetivamente cobertos, descontando-se do valor devido o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados e por motivos imputáveis à **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato.
- 9.3. Após a aprovação do relatório, a **CONTRATADA** deverá emitir Nota Fiscal/Fatura, devendo anexar o demonstrativo detalhado dos serviços realizados.
- 9.4. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, poderá ocorrer quando a **CONTRATADA**:
  - 9.4.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
  - 9.4.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 9.5. Os pagamentos serão efetuados no prazo de 30 (trinta) dias após a data de apresentação e aceite pela **SPTrans** das Notas Fiscais/Faturas (documentos de cobrança), por meio de crédito em conta corrente que a **CONTRATADA** deverá manter no Banco a ser indicado pela **SPTrans**.
- 9.6. Caso a **CONTRATADA** solicite que o pagamento seja creditado em outro banco, arcará com todas as despesas e tarifas bancárias vigentes, incorridas na transação de pagamento, tais como: tarifa DOC, tarifa TED, tarifa de Emissão de Cheque, entre outras.
- 9.7. A **CONTRATADA** deverá preencher carta de autorização de crédito em conta corrente, na Gerência de Finanças – DA/SFI/GFI, na Rua Boa Vista, 128 – 3º andar/frente – Centro – São Paulo/SP.



- 9.8. A efetivação do pagamento à **CONTRATADA** fica condicionada à ausência de registro no CADIN Municipal, nos termos da Lei Municipal nº 14.094/05.
- 9.9. No caso de eventual atraso no pagamento pela **SPTrans**, o valor devido será atualizado financeiramente, *pró-rata temporis*, desde o dia do seu vencimento até a data de seu efetivo pagamento, nas condições estabelecidas pela Portaria nº 05/12 expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda da Prefeitura de São Paulo. Para efeito deste cálculo considerar-se-á mês comercial de trinta dias.
- 9.9.1. Essa atualização não será aplicada na hipótese de suspensão do pagamento, em razão do cumprimento da Lei Municipal nº 14.094/2005, ou seja, caso a **CONTRATADA** esteja inscrita no CADIN Municipal.
- 9.10. Na Nota Fiscal, deverá constar, obrigatoriamente, o número do Instrumento Contratual.
- 9.11. Na(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), a **CONTRATADA** deverá destacar a base de cálculo para retenção da Contribuição Previdenciária, bem como a base de cálculo do ISS se apresentar Nota Fiscal emitida por outro Município sem a devida inscrição no cadastro de empresas estabelecidas fora do município de São Paulo.
- 9.11.1. No caso da **CONTRATADA** não ser obrigada a destacar a retenção deverá discriminar nas Notas Fiscais/Faturas os devidos enquadramentos legais e anexar os documentos comprobatórios.
- 9.11.2. Caso a **CONTRATADA** seja optante do Simples Nacional, deverá apresentar comprovação de sua inscrição no referido Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições, a fim de evitar a retenção, na fonte, dos tributos, conforme legislação em vigor.
- 9.12. A **CONTRATADA** dará como quitadas as Duplicatas e outros documentos de cobrança, saldados pela **SPTrans**, pela efetivação do crédito em conta corrente, cheque administrativo ou qualquer sistema de transferência eletrônica de crédito.
- 9.12.1. Quaisquer outros títulos emitidos pela **CONTRATADA** deverão ser mantidos em carteira, não sendo a **SPTrans** obrigada a efetuar o seu pagamento, se colocados em cobrança pelo sistema bancário.
- 9.12.2. Quaisquer pagamentos não isentarão a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicarão a aceitação definitiva dos serviços.
- 9.13. A **SPTrans** poderá descontar de qualquer pagamento, importância que a qualquer título lhe seja devida pela **CONTRATADA**, por força deste ou de outros contratos, garantidos os princípios do contraditório e ampla defesa quando for o caso.
- 9.14. As Notas Fiscais de Serviços / Faturas deverão ser entregues na Rua Boa Vista, nº 274, Mezanino – Centro – São Paulo – SP, aos cuidados da Sra. Isabela, no horário compreendido entre 09h00 e 16h00, de segunda a sexta-feira.

WM



9.15. As Notas Fiscais de Serviço/Faturas (documentos de cobrança) emitidas pela **CONTRATADA** deverão mencionar os seguintes dados:

Endereço: Rua Boa Vista, 236 - Centro - CEP 01014-000 - São Paulo/SP;  
CNPJ 60.498.417/0001-58;  
Número de registro do contrato, da ordem de serviço e a data de sua assinatura;  
Objeto Contratual;  
Mencionar e discriminar os serviços executados.

9.16. A **SPTrans** poderá promover a retenção preventiva de créditos devidos à **CONTRATADA** em função da execução do contrato, quando assim se fizer necessário, para evitar prejuízo decorrente do inadimplemento da **CONTRATADA** de encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA - DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

10.1. São obrigações da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste contrato:

- a) Ter pleno conhecimento das condições contratuais, pelo que reconhece ser perfeitamente viável o cumprimento integral e pontual dos encargos assumidos.
- b) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.
- c) Responder pelos danos causados diretamente à **SPTrans** ou a terceiros, independentemente de comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato.
- d) Não prestar informações de qualquer ordem a terceiros, técnicas ou não, sobre a natureza ou execução do presente contrato, ou divulgá-las por qualquer forma, sem prévia autorização expressa da **SPTrans**.
- e) Se a **CONTRATADA** desejar, para fins promocionais ou publicitários, divulgar o serviço a seu cargo, somente poderá fazê-lo mediante apresentação prévia das mensagens e sua aprovação pela **SPTrans**.
- f) A **CONTRATADA** será a responsável única pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, observado o disposto nos artigos 220 a 223 do RILC
- g) Informar à **SPTrans**, a qualquer tempo, a ocorrência das seguintes situações:
  - i. Declaração de inidoneidade por ato do Poder Público;
  - ii. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;



iii. Impedimento de licitar, de acordo com o previsto no artigo 9º da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, artigo 7º da Lei Federal 10.520/2002 e artigos 12 e 13 do RILC.

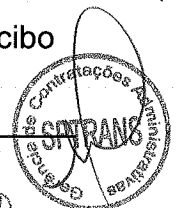
10.2. Pela prestação dos serviços, a **CONTRATADA** obriga-se a:

- 10.2.1. Iniciar, imediatamente após o recebimento da autorização para início dos serviços, os respectivos postos relacionados no Quadro 1 do Anexo II - Termo de Referência e nos horários estabelecidos pela **SPTrans**.
- 10.2.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- 10.2.3. Disponibilizar empregados em quantidade necessária para garantir a operação dos postos contratados com suas carteiras de trabalho devidamente registradas e obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente;
- 10.2.4. Fornecer mão de obra com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como orientar os empregados para que estes assumam diariamente os postos devidamente uniformizados, portando crachás com fotografia recente e com aparência pessoal adequada;
- 10.2.5. Manter empregados devidamente treinados para o exercício de suas obrigações;
- 10.2.6. Efetuar de imediato a reposição da mão de obra nos postos em eventual ausência;
- 10.2.7. Manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados;
- 10.2.8. Fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação da **SPTrans**, sem ônus para os empregados;
- 10.2.9. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não será mantido no posto ou quaisquer outras instalações da **SPTrans**;
- 10.2.10. Atender, de imediato, as solicitações da **SPTrans** quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- 10.2.11. Relatar à **SPTrans** toda e qualquer irregularidade observada nos postos;
- 10.2.12. Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamentos de benefícios e encargos;
- 10.2.13. Fornecer obrigatoriamente cesta básica e vale-refeição aos empregados envolvidos na prestação dos serviços, bem como outros previstos na convenção coletiva de trabalho da categoria profissional respectiva;

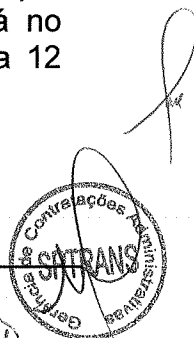
- 10.2.14. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da **SPTrans**, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas dos postos de atendimento;
- 10.2.15. Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional.
- 10.2.16. Considerando a diversidade do público a ser atendido, é necessário que um dos atendentes de cada posto de atendimento tenha habilidade de tradução e interpretação da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), para inclusão e acessibilidade dos cidadãos.
- 10.2.17. Zelar pela infraestrutura disponibilizada, tais como, mobiliários e equipamentos em geral, etc., comunicando de imediato à **SPTrans** qualquer irregularidade no bom funcionamento dos mesmos.
- 10.2.18. A **CONTRATADA** deverá concluir o atendimento, no mesmo dia, dos usuários que se encontrarem dentro das dependências dos postos de atendimento, após o fechamento da unidade.
- 10.2.19. Prestar todos e quaisquer esclarecimentos ou informações solicitadas, atendendo, prontamente, às reclamações, exigências ou observações feitas pela **SPTrans**, inclusive para os trabalhos de fiscalização/auditoria, permitindo o acesso às suas dependências e aos produtos fornecidos pela **SPTrans** em seu poder, de forma a serem cumpridas todas as condições estabelecidas neste instrumento.
- 10.2.20. Para efeito de fiscalização, permitir acesso do pessoal designado pela **SPTrans** a todas as suas dependências, a qualquer tempo, e prestar todos os esclarecimentos e informações solicitados pela Contratante.
- 10.2.21. Comprometer-se com a segurança e o sigilo dos dados dos usuários, bem como os da própria **SPTrans**, confiados à **CONTRATADA** para a efetivação do atendimento, controle e monitoramento dos indicadores de qualidade e produtividade.
- 10.2.22. Comprometer-se com a exclusividade do serviço de atendimento, ficando proibida a execução de atividades econômicas acessórias ou outra exploração comercial no interior dos locais de atendimento, sem a autorização da **SPTrans**.
- 10.2.23. A Contratada deverá enviar eletronicamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela **SPTrans**, as fichas cadastrais e documentos relativos aos atendimentos realizados, diariamente.
- 10.2.14. Cumprir os procedimentos definidos pela **SPTrans**.
- 10.3. A **SPTrans** poderá ordenar a imediata retirada do local bem como a substituição de funcionários da **CONTRATADA** que estiverem sem uniforme ou crachá, que

embaraçarem ou dificultarem a sua fiscalização, ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.

- 10.4. A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (artigo 190, inciso XV do RILC).
- 10.5. A **CONTRATADA** será responsável por eventuais serviços intrínsecos e necessários à total execução do objeto, bem como pelos custos decorrentes.
- 10.6. As providências e despesas relativas ao pagamento de qualquer tributo que incida ou venha a incidir sobre o contrato serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 10.7. A **CONTRATADA** sugerirá à **SPTrans**, em tempo hábil, todas as providências que sejam necessárias à adequação do objeto contratual aos aspectos imprevistos ou supervenientes constatados durante a execução dos serviços de modo que quaisquer problemas, falhas ou omissões decorrentes dos aspectos mencionados possam ser superados pela **SPTrans**, sem o comprometimento da execução do objeto do Contrato.
- 10.8. Ainda que os serviços estejam concluídos e que todos os relatórios e demais documentos relativos a este contrato já tenham sido entregues à **SPTrans**, e mesmo que esteja encerrado o prazo contratual, a **CONTRATADA** ficará responsável por quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários, a critério da **SPTrans**.
- 10.9. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **SPTrans** os documentos a seguir relacionados, visando afastar a aplicabilidade da Súmula 331, inciso IV, do Tribunal Superior do Trabalho:
- 10.9.1. Declaração Mensal de Comprovação da Regularidade de Encargos;
- 10.9.2. Relação Nominal dos Empregados, alocados neste contrato, com as atualizações ocorridas no período, em meio físico e eletrônico;
- 10.9.3. Guia de Recolhimento do FGTS – GRF, com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante via internet;
- 10.9.4. Guia da Previdência Social – GPS, com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante via internet e Comprovante de Declaração à Previdência;
- 10.9.5. Relatórios do Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – SEFIF – Relação dos Trabalhadores constantes no arquivo SEFIP – RE; Relação de Tomadores/Obras FGTS/GFIP – RET, com respectivos resumos;
- 10.9.6. Relação Anual de Informações Sociais – RAIS, acompanhada do Recibo de Entrega da RAIS - via internet.

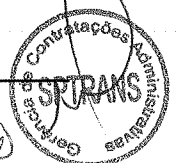


- 10.9.7. Os documentos constantes nos itens 10.9.1. a 10.9.5. deverão ser entregues, mensalmente, até o último dia útil do pagamento.
- 10.9.8. O documento constante no item 10.9.6. deverá ser entregue, anualmente, até o último dia útil do mês de sua realização.
- 10.10. Sem prejuízo da documentação apresentada mensalmente pela **CONTRATADA** por força de disposição contratual, a **SPTrans** poderá solicitar diretamente à **CONTRATADA**, e a qualquer momento, todos e quaisquer documentos que entender necessários à comprovação das obrigações fiscais e trabalhistas dos empregados alocados no contrato, preferencialmente, por meio digital.
- 10.11. São obrigações da **SPTrans**, além das demais previstas neste contrato:
- 10.11.1. Fornecer e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como disponibilidade de computadores, telefones, linhas telefônicas, mobiliários e internet, entre outros;
- 10.11.2. Disponibilizar serviços de limpeza e segurança/vigilância dos postos de atendimento;
- 10.11.3. Disponibilizar os serviços de coleta e entrega de documentos nos postos de atendimento;
- 10.11.4. Fornecer todo material de uso contínuo, específico ao atendimento e higiene;
- 10.11.5. Aprovar o protótipo do uniforme e crachá dos empregados;
- 10.11.6. Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela **CONTRATADA**;
- 10.11.7. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;
- 10.11.8. Indicar, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;
- 10.11.9. Expedir Ordem de Serviços com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis da data de início da execução dos mesmos;
- 10.11.10 Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas;
- 10.11.11. Responsabilizar pelo treinamento dos analistas de atendimento, que deverão treinar e capacitar os atendentes. O treinamento ocorrerá no início da operação dos postos, com previsão de reciclagem a cada 12 meses, ou período inferior se necessário.



## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA CONTRATUAL

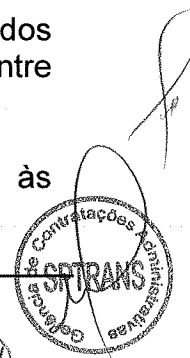
- 11.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **SPTrans** garantia de execução contratual, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a celebração do respectivo instrumento, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, especialmente a multa prevista no item 12.2.1 deste contrato, devendo a vigência da garantia ter seu início na mesma data de assinatura do contrato.
- 11.2. A garantia será de R\$ 1.206.447,57 (um milhão, duzentos e seis mil, quatrocentos e quarenta e sete reais e cinqüenta e sete centavos), equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato e será atualizada, nas mesmas condições, na hipótese de modificação do contrato originalmente pactuado.
- 11.3. Caberá à **CONTRATADA** optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
- a) Caução em dinheiro;
  - b) Seguro-garantia;
  - c) Fiança bancária.
- 11.3.1. Se a **CONTRATADA** optar pela apresentação de garantia na modalidade prevista na alínea "b" acima, o ramo do Seguro-garantia deverá ser o seguinte: Seguro Garantia: Segurado – Setor Público, conforme artigos 3º e 4º da Circular Susep nº 477 de 30 de setembro de 2013.
- 11.4. A garantia prestada por meio de seguro-garantia ou carta fiança deverá ter prazo de vigência superior em 180 (cento e oitenta) dias à vigência do contrato.
- 11.4.1. As garantias prestadas na modalidade de fiança bancária ou seguro garantia deverão ser apresentadas na forma digital ou em original com reconhecimento de firma e apresentação de procuração atualizada. As garantias efetuadas de forma digital, somente serão reconhecidas após a sua verificação junto ao site da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).
- 11.4.2. A admissibilidade de Apólice de Seguro com Selo de Autenticidade, passível de verificação na SUSEP, nos termos da MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, não isenta a **CONTRATADA** da responsabilidade pela autenticidade do documento apresentado.
- 11.4.3. Constatada qualquer irregularidade na conferência da autenticidade, deverá ser providenciada a imediata substituição da garantia.
- 11.5. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia a que se refere o item 11.1, autorizará a **SPTrans** a buscar a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no RILC e neste Contrato.
- 11.6. A garantia deverá ser complementada pela **CONTRATADA** sempre que, independente do motivo, houver elevação no valor contratual.



- 11.7. A garantia será liberada para devolução após cumprimento definitivo do contrato, mediante solicitação por escrito da **CONTRATADA** ao gestor do contrato, desde que não haja multas a aplicar, acerto de contas por fazer, pendências trabalhistas, previdenciárias, fundiárias (FGTS) ou de qualquer outra natureza, e ainda, após a assinatura, pelas partes, do "Termo de Conclusão, Encerramento e Quitação".
- 11.8. Para a devolução da garantia prestada em moeda corrente nacional o valor devido será atualizado financeiramente *pró-rata temporis* - desde a data do recolhimento até a data da efetiva devolução da garantia ou no caso de substituição da garantia, até a data da comunicação à **SPTrans** para sua liberação - nas condições estabelecidas para a matéria em regulamentações expedidas pela Secretaria Municipal da Fazenda da Prefeitura de São Paulo e na ausência destas pelo IPCA (IBGE). Para efeito deste cálculo considerar-se-á como data final a correspondente aos últimos números-índices publicados, estabelecendo-se o mês comercial de 30 (trinta) dias.
- 11.9. A garantia de execução contratual poderá ser alterada quando conveniente a sua substituição a pedido da **CONTRATADA** e desde que aceita pela **SPTrans**.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS ALTERAÇÕES, RESCISÃO, RECURSOS, PENALIDADES, MULTAS E SUSPENSÃO

- 12.1. Este contrato, regido pelo RILC, poderá ser alterado qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar.
- 12.1.1. A alteração qualitativa do objeto poderá ocorrer quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos objetivos da **SPTrans**.
- 12.1.2. A alteração quantitativa poderá ocorrer, nas mesmas condições contratuais, quando forem necessários acréscimos ou supressões do objeto até o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 12.1.3. Na hipótese de alterações contratuais para fins de fixação de preços dos insumos e serviços a serem acrescidos no contrato, deverá ser mantido o mesmo percentual de desconto oferecido pela **CONTRATADA** na licitação.
- 12.1.4. Se no contrato não foram contemplados preços unitários para obras, serviços ou bens, estes serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitado o limite estabelecido no item 12.1.2.
- 12.1.5. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos neste item, salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre os contratantes.
- 12.2. As Sanções obedecerão aos artigos 240 e seguintes do RILC e, ainda, às seguintes penalidades:





12.2.1. Multa de 5% (cinco por cento) do valor do contrato por atraso na entrega da **garantia contratual**.

12.2.2. Advertência e respectiva anotação no Cadastro;

12.2.3. Multa pela **inexecução total** do Contrato: 20% (vinte por cento) sobre o valor contratual.

12.2.3.1. Entende-se como inexecução total o não início dos serviços propostos no prazo fixado pela **SPTrans**.

12.2.4. Multa pela **inexecução parcial** do contrato: 15% (quinze por cento) sobre a quantidade dos postos de trabalho não atendidos.

12.2.4.1. Entende-se como inexecução parcial a suspensão, paralisação ou interrupção dos serviços objeto deste contrato, a partir do 3º até o 30º dia, contados do início do prazo fixado pela **SPTrans**, sem a devida justificativa previamente aceita pela Contratante e depois deste prazo será passível de rescisão contratual com as demais consequências daí advindas.

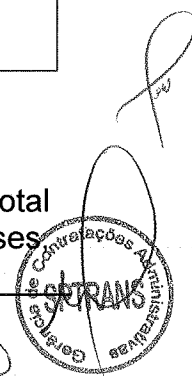
12.2.5. Multas específicas, tendo como base de cálculo a tarifa vigente na data da imposição da multa, conforme Quadro 1:

**Quadro 1 – Multas específicas por ocorrência - base de cálculo: tarifa vigente**

ITEM	OCORRÊNCIA	MULTA
1	Deixar de operacionalizar posto de atendimento definido pela contratante.	50 (cinquenta) tarifas por dia, por posição, até a efetiva regularização
2	Operacionalizar posto de atendimento, com atendente ou analista de atendimento, sem estar devidamente uniformizado.	20 (vinte) tarifas por posto de trabalho.
3	Não atender as solicitações da SPTrans, relativa a substituições de funcionários não qualificados ou entendidos como inadequado para a prestação dos serviços.	50 (cinquenta) tarifas por funcionários
4	Deixar de informar a SPTrans irregularidade/ocorrência observada no Posto de Atendimento.	20 (vinte) tarifas por irregularidade/ocorrência não informada.
5	Não manter um posto de trabalho com habilidade de tradução e interpretação de língua Brasileira de Sinais – Libras.	50 (cinquenta) tarifas por posto de atendimento.
6	Não acatar as orientações da SPTrans, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas dos postos de atendimento.	100(cem) tarifas por ocorrência.

12.2.6. Por descumprimento de quaisquer outras cláusulas deste instrumento:

12.2.7. Multa de 0,025% (vinte e cinco milésimos por cento) sobre o valor total deste contrato e, em caso de reincidência(s) no período de 6 (seis) meses 0,05% (cinco centésimos por cento), por ocorrência.



- 12.3. As multas serão aplicadas pela **SPTrans** quando não forem aceitas as competentes justificativas apresentadas pela **CONTRATADA**.
- 12.4. Para a aplicação de penalidades serão observados os procedimentos contidos no artigo 248 e seguintes do RILC, garantido o direito ao exercício do contraditório e da ampla defesa.
- 12.5. As multas previstas nesta Cláusula não têm caráter compensatório, mas simplesmente moratório e, portanto, não eximem a **CONTRATADA** da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que os seus atos venham a acarretar à **SPTrans** ou a terceiros.
- 12.6. Constitui falta grave por parte da **CONTRATADA** o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 12.7. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis. Constituirão motivo para rescisão do contrato:
- 12.7.1. O descumprimento de obrigações contratuais;
- 12.7.1.1. Se a **CONTRATADA** der causa à aplicação efetiva de 4 (quatro) multas em um período de 6 (seis) meses, estará sujeita à abertura de Processo Administrativo por parte da **SPTrans** objetivando a rescisão unilateral do presente contrato.
- 12.7.2. A alteração da pessoa da **CONTRATADA**, mediante:
- 12.7.2.1. A subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da **SPTrans**, observado o RILC;
- 12.7.2.2. A fusão, cisão, incorporação, ou associação da **CONTRATADA** com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da **SPTrans**.
- 12.7.3. O desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;
- 12.7.4. O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- 12.7.5. A dissolução da sociedade **CONTRATADA**;
- 12.7.6. A decretação de falência da **CONTRATADA**;
- 12.7.7. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, desde que prejudique a execução do contrato;

- 12.7.8. Razões de interesse da **SPTrans**, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- 12.7.9. O atraso nos pagamentos devidos pela **SPTrans** decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado a **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- 12.7.10. A ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- 12.7.11. A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- 12.7.12. O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- 12.7.13. O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- 12.7.14. Ter sido frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter sido impedida, perturbada ou fraudada a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; o afastamento ou a tentativa de afastamento de licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; fraude em licitação pública ou contrato dela decorrente; ter sido criada, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; a obtenção de vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter sido manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter sido dificultada a atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.
- 12.7.15. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a perda das condições de habilitação da **CONTRATADA**.
- 12.8. Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.
- 12.9. A rescisão do contrato poderá ser:
- 12.9.1. Por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;

- 12.9.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a **SPTrans**;
- 12.9.3. Judicial, nos termos da legislação.
- 12.10. A rescisão por ato unilateral a que se refere o item 0 deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, com fundamento no § 2º do artigo 238 do RILC.
- 12.11. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso da **CONTRATADA** terá esta ainda direito a:
- 12.11.1. Devolução da garantia;
- 12.11.2. Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- 12.11.3. Pagamento do custo da desmobilização.
- 12.12. A rescisão por ato unilateral da **SPTrans** acarretará as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato e no RILC:
- 12.12.1. Assunção imediata do objeto contratado, pela **SPTrans**, no estado e local em que se encontrar;
- 12.12.2. Execução da garantia contratual, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela **SPTrans**;
- 12.12.3. Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à **SPTrans**;
- 12.12.4. Caso a garantia contratual e os créditos da **CONTRATADA**, decorrentes do contrato, sejam insuficientes, ajuizamento de ação judicial com vistas à obtenção integral do ressarcimento.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO

- 13.1. Não será permitida a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste contrato.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA FUSÃO, CISÃO E INCORPORAÇÃO

- 14.1. Poderá ser admitida, mediante prévia e expressa aprovação pela **SPTrans**, a fusão cisão ou incorporação da **CONTRATADA**.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 15.1. A gestão e a fiscalização do contrato consistem na verificação da conformidade da sua escoreta execução e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do pactuado, devendo ser exercido pelo gestor do contrato designado pela **SPTrans**, que poderá ser auxiliado pelo fiscal técnico e fiscal administrativo do contrato, cabendo ao responsável legal ou preposto da **CONTRATADA** o acompanhamento dessas atividades.
- 15.2. Para gerir e controlar a execução do presente Contrato, a **CONTRATADA** deverá designar um responsável, sendo que a **SPTrans** designará responsável da Superintendência de Atendimento e Comercialização (DG/SAC).
- 15.3. As comunicações recíprocas deverão ser efetuadas por meio de correspondência mencionando o número do Contrato, o assunto específico do seu conteúdo e serem endereçadas conforme segue:

### **SPTrans**

São Paulo Transporte S/A

Responsável pela gestão do Contrato: Sra. Isabela Maria de Almeida Muniz

Fiscal Administrativo: Sra. Isabela Maria de Almeida Muniz

Fiscal Técnico: Sra. Patricia de Oliveira Lima

Endereço: Rua Boa Vista, 274 – 1º andar - Centro – São Paulo – CEP: 01014-000

e-mail: [isabela.muniz@sptrans.com.br](mailto:isabela.muniz@sptrans.com.br)

### **CONTRATADA**

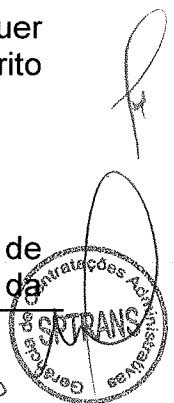
Nome da empresa: **PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**

Nome do responsável pela gestão do contrato: Muller de Pádua Oliveira

Endereço: Rua Carlos Gomes, nº 1107 – Centro – Araraquara/SP – CEP: 14801-340

e-mail: [faturamento@grupoprovac.com.br](mailto:faturamento@grupoprovac.com.br)

- 15.4. A entrega de qualquer carta ou documento far-se-á por portador, com protocolo de recebimento e o nome do remetente conforme acima descrito ou, ainda, por correspondência com Aviso de Recebimento – AR.
- 15.5. Para as comunicações relativas à operacionalização da execução do objeto do contrato, poderá ser utilizado correio eletrônico.
- 15.6. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar para a **SPTrans** canais de comunicação, tais como telefone e e-mail. O atendimento será em dias úteis das 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00.
- 15.7. As substituições dos responsáveis de ambas as partes, bem como qualquer alteração dos seus dados, deverá ser imediatamente comunicada por escrito conforme o disposto no item 15.3 deste contrato.
- 15.8. A fiscalização da **SPTrans** terá livre acesso aos locais de execução do serviço.
- 15.9. A **SPTrans** exercerá a fiscalização dos serviços contratados, utilizando-se de tecnologia e equipe designada, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da



execução do escopo contratado, cabendo, também, realizar o acompanhamento das atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA**, observando a satisfação pelo município, de seu atendimento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA TOLERÂNCIA**

16.1. Se qualquer das partes contratantes, em benefício da outra, permitir, mesmo por omissão, a inobservância no todo ou em parte, de qualquer das cláusulas e condições do presente contrato e/ou seus anexos, tal fato não poderá ser considerado como modificativo das condições do presente contrato, as quais permanecerão inalteradas, como se nenhuma tolerância houvesse ocorrido.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

17.1. Executado o contrato, o seu objeto deverá ser recebido:

17.1.1. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da **CONTRATADA**;

17.1.2. Definitivamente, pelo Gestor do Contrato, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, no prazo máximo de 90 (noventa) dias contado do recebimento provisório.

17.2. Nos casos devidamente justificados, os prazos para recebimento provisório e definitivo poderão ser prorrogados mediante autorização da autoridade competente, formalizada através de Termo Aditivo, desde que celebrado anteriormente ao término da vigência contratual.

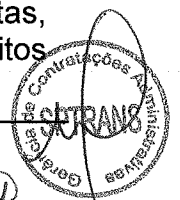
17.3. Na hipótese de rescisão do contrato, caberá ao responsável pela fiscalização atestar as parcelas adequadamente concluídas, recebendo provisória ou definitivamente, conforme o caso.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

18.1. Executada a prestação de serviço o contrato será encerrado lavrando-se o respectivo “Termo de Conclusão, Encerramento e Quitação”, somente após a confirmação da inexistência de qualquer pendência impeditiva, seja operacional, financeira ou de qualquer outra natureza.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS CASOS OMISSOS**

19.1. A execução do presente contrato, bem como as hipóteses nele não previstas, serão regidas pela Lei Federal nº 13.303/16, legislação correlata e pelos preceitos de direito privado.



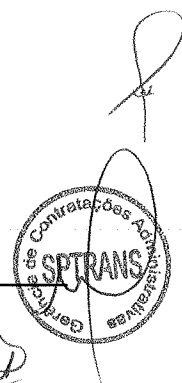
## CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 20.1. O presente contrato não cria uma agência, representação, "joint venture" ou qualquer forma de associação entre a **SPTrans** e a **CONTRATADA**, sendo, portanto, vedado a qualquer uma das partes utilizar-se do nome da outra para fim de assumir obrigações, responsabilidades, oferecer benefícios ou fazer promessas.
- 20.2. Para execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, nos termos do Decreto nº 56.633, de 24 de novembro de 2015.
- 20.3. A **CONTRATADA** declara que conhece e se compromete, no cumprimento do presente contrato, a respeitar as disposições contidas no Código de Conduta e Integridade da **SPTrans**.
- 20.4. Em cumprimento ao item 8.1 do Código de Conduta e Integridade da **SPTrans**, os canais de denúncias relativas às questões éticas e de integridade institucional são os seguintes:

e-mail: comite.conduta@sptrans.com.br  
telefone: 3396-7858  
correspondência: Envelope Lacrado endereçado a:  
Comitê de Conduta da SPTrans  
Rua Boa Vista, nº 128 - 1º andar (Protocolo)

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO

- 21.1. Elegem as partes contratantes o Foro Privativo das Varas da Fazenda Pública desta Capital, para dirimir todas e quaisquer questões oriundas deste contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



E, por estarem justas e contratadas, as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Contrato, elaborado em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito jurídico, perante as testemunhas abaixo assinadas, a tudo presentes.

São Paulo,

07 NOV. 2019

**SÃO PAULO TRANSPORTE S.A.**  
"SPTrans"




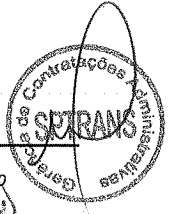


**ANEXO II**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

LJM





---

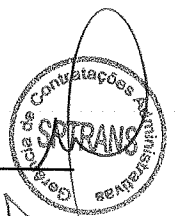
**LICITAÇÃO Nº 013/2019****ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA**

**OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTRANS**

**SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO .....	2
2. OBJETO .....	2
3. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	2
4. VIGÊNCIA DO CONTRATO .....	12

LWN



## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 Panorama atual

1.1.1 Atualmente, é competência da São Paulo Transporte S/A gerenciar o atendimento aos usuários do Bilhete Único, sendo que o atendimento àqueles que utilizam o Bilhete Único dos tipos Especiais – Idoso, Pessoa com Deficiência, Gestante e Obeso é organizado em 27 postos de atendimento, sendo 24 localizados nas Subprefeituras, 02 em dois terminais de ônibus e 01 na Rua Boa Vista, 274 – Centro (Posto Central), os quais são responsáveis por aproximadamente sessenta mil atendimentos realizados por mês.

1.1.2 Nesses postos, são executadas atualmente as seguintes tarefas: cadastramento de usuários, inscrição para o Serviço Atende+, alteração de programação de viagem para o Serviço Atende+, justificativa de falta para o Serviço Atende+, justificativa dos bloqueios por reconhecimento facial, justificativa dos bloqueios por uso excessivos, solicitação de segunda via do cartão por perda/roubo/extravio/dano, entrega dos Bilhetes quando há devolução dos correios, além dos serviços de supervisão, serviços administrativos.

1.1.3 Desta forma, emerge a necessidade de contratação de mão de obra especializada – hoje inexistente – para garantir o nível de satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento prestado.

## 2. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Prestação de serviços de atendimento aos usuários do Bilhete Único Especial, (idosos, pessoas com deficiências, obesos e gestantes) e serviço atende, a ser realizado nos postos localizados nas subprefeituras e outros locais definidos pela SPTrans.

### 2.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.2.1 Os serviços serão prestados nos locais discriminados pela SPTrans, conforme tabela constante no quadro 1, na seguinte escala:

2.2.2 44 (quarenta e quatro) horas semanais – diurno – de 2ª a 6ª feira;

2.2.3 O horário de atendimento dos postos será previamente comunicado à Contratada, sendo a princípio no período entre 8 da manhã e 18 horas da tarde.

2.2.4 Na prestação de serviços de atendimento aos usuários do Sistema Bilhete Único Especial devem estar contempladas as seguintes atividades:

a) Idoso:

- recebimento de documentos pessoais;
- cadastramento;
- justificativa dos bloqueios dos cartões;
- personalização e entrega do cartão;
- bloqueio do cartão.

10/11



b) Pessoa com Deficiência:

- cadastramento e emissão do relatório médico;
- solicitação de 1ª via de cartão;
- solicitação de 2ª via de cartão;
- solicitação de renovação do benefício;
- recebimento de documentações complementares;
- justificativa dos bloqueios;
- bloqueio do cartão.

c) Pessoas Gestantes e Obesas

- recebimento de documentos pessoais;
- cadastramento;
- solicitação de 1ª via de cartão;
- solicitação de 2ª via de cartão;
- solicitação de renovação do benefício;
- recebimento de documentações complementares, se necessário.

d) Serviço Atende+:

- entrega do formulário médico;
- inscrição;
- alteração de programação de viagens;
- justificativa de falta;
- preenchimento e encaminhamento do formulário Termo de Responsabilidade.

e) Posto Central Boa Vista:

- solicitação de 1ª via de cartão;
- solicitação de 2ª via de cartão;
- justificativa dos bloqueios;
- cadastramento;
- personalização e entrega do cartão;
- bloqueio do cartão;
- justificativa de extravio;
- justificativa de uso excessivo;
- justificativa de bloqueio por reconhecimento facial;
- cadastro e emissão do relatório médico;
- solicitação de renovação do benefício;
- recebimento de documentações complementares, se necessário;
- entrega do formulário médico;
- inscrição do Serviço Atende +;
- alteração de programação de viagens;
- justificativa de falta;
- preenchimento e encaminhamento do formulário Termo de Responsabilidade.

f) Relacionados a orientações gerais:

- Orientação quanto às regras para solicitação do benefício e utilização do cartão.

2.2.5 Os serviços disponibilizados nos postos de atendimento poderão sofrer alteração conforme determinação da SPTrans, analisada a demanda para ampliação ou redução de serviços.

## 2.3 Posições de Atendimento

### 2.3.1 Entende-se por definição:

- a) Triagem – posto de trabalho em que é feito atendimento prévio para direcionamento dos usuários.
- b) Guichê – posto de trabalho onde é realizado o atendimento presencial aos usuários.
- c) Apoio - pessoal locado em ambiente definido pela SPTrans, com acesso a informações e sistemas que permitam a solução de problemas que não tenham como ser resolvidos nos postos descentralizados, mediante a solicitação do posto descentralizado, atua na solução sistêmica e informa imediatamente o posto, para que conclua o atendimento do usuário, ou, ainda, realizar atendimento remoto aos usuários na forma definida pela SPTrans. Somente são considerados aqueles que estejam explicitamente atuando nas posições de apoio definidas pela SPTrans na ordem de serviço.

### 2.3.2 Considerando-se os três tipos de posições de atendimento, citados no item anterior, devem estar considerados todos os custos, tais como:

- a) Pessoal direto e indireto;
- b) Encargos legais e trabalhistas, benefícios, férias, folgas, absenteísmo, etc.
- c) Fornecimento de vale-transporte, uniformes, auxílio alimentação e refeição;
- d) Supervisão e qualquer outro custo administrativo necessário ao bom funcionamento dos postos de atendimento.

### 2.3.3 Requisitos mínimos necessários para os Analistas de Atendimento.

- a) Possuir curso superior ou que esteja cursando o segundo ano, preferencialmente nas áreas, administrativa, psicologia, pedagogia, ou similares.
- b) Idade igual ou maior de 21 anos;
- c) Habilidades pessoais e em liderança e atendimento ao público;
- c) Habilidade no trato social;
- d) Boa fluência verbal;
- e) Atuar com cordialidade.

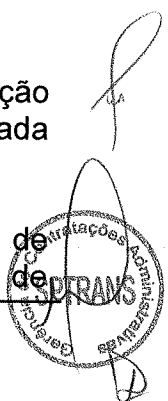
### 2.3.4 Requisitos mínimos necessários para os Atendentes

- a) Possuir ensino médio completo;
- b) Idade igual ou maior de 18 anos;
- c) habilidade no trato social
- d) Boa fluência verbal.
- e) Atuar com cordialidade;

### 2.3.5 Descrição das atividades dos postos de trabalho da SPTrans.

2.3.5.1 A prestação de serviços tem como objetivo dar condições para que a população usuária faça uma adequada utilização dos serviços e/ou informações à ela disponibilizada nos postos da São Paulo Transporte S/A.

2.3.5.2 As atividades envolvem o bom atendimento ao munícipe, usuários dos postos de atendimento da São Paulo Transporte S/A, por meio da prestação de serviços,

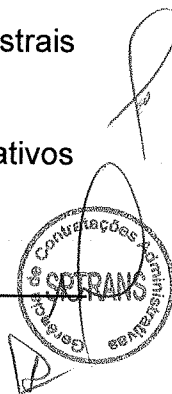


recepção de documentos, e registro dos dados no sistema da SPTrans, e a prestação de informações precisas, objetivas com cortesia e cordialidade no tratamento e clareza na comunicação, de maneira a atender às suas expectativas.

### 2.3.5.3 Atividades dos Analistas de Atendimento.

- Atuação na administração de conflitos com o munícipe que não tenha conseguido resolver/esclarecer seus problemas, ou dificuldade na execução ou realização dos serviços, ou mesmo acerca do funcionamento do posto;
- Organização da equipe de ocupantes dos postos de trabalho dos atendentes;
- Organização da operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções; e acompanhamento de toda e qualquer atividade de atendimento ao munícipe nos postos de trabalho;
- Comunicar as contingências (a Contratante), em razão de quedas dos sistemas, bem como elaborar relatórios dessas contingências;
- Colaboração na formação e capacitação dos ocupantes dos postos de trabalho designados para o atendimento; acompanhamento do atendimento e cadastramento do munícipe, mantendo a organização dos dados para efeito de elaboração de relatórios estatísticos, bem como colaboração na análise dos dados obtidos;
- Relatar à Contratante, todas as atividades relacionadas à manutenção da infraestrutura para o bom funcionamento dos postos;
- Organização e acompanhamento dos serviços de malotes, relativo às documentações enviadas/recebidas pela contratada.
- Acompanhamento e controle do material de consumo diário e solicitação quando for o caso;
- Acompanhar e controlar o estoque de cartões, bem como os recebimentos e saídas diários, garantindo a sua segurança.
- Monitoramento contínuo do cumprimento das normas e dos procedimentos definidos pela contratada para garantir o padrão de qualidade do atendimento;
- Organizar e enviar à contratada, os dados relativos ao atendimento diário e mensal;
- Elaboração de relatórios de ocorrências e envio para a Contratante;
- Conferência e correção no sistema e, se for o caso, nos dados cadastrais realizados;
- Enviar através de arquivo eletrônico as fichas cadastrais e documentos relativos aos atendimentos realizados, diariamente.

W M



#### 2.3.5.4 – Atividades dos Atendentes

- Recepção e acolhimento do munícipe na chegada ao posto para informar e orientar sobre os serviços prestados no posto;
- Triagem para verificação da documentação apresentada pelo munícipe, validade do documento e distribuição de senhas;
- Orientação de filas e chamadas de senhas;
- Observação da condição do munícipe para atendimento, conforme previsão legal, acima de 80 anos;
- Informações ao munícipe sobre os serviços disponíveis na internet;
- Pesquisa de dados/informações em telas diferenciadas nos sistemas informatizados;
- Digitação dos dados cadastrais nos sistemas, necessários a emissão da solicitação;
- Atender as chamadas telefônicas do público interno e externo, prestando os esclarecimentos necessários, quando for o caso;
- Impressão do cadastro realizado para conferência dos dados registrados do munícipe, colhendo a assinatura do mesmo quando for o caso;
- Coleta de impressão digital quando for o caso;
- Devolução dos documentos apresentados pelo munícipe, solicitando a conferência dos mesmos;
- Auxiliar na tabulação dos dados de atendimento diário.
- Digitalizar (scanear) os documentos e ficha cadastral dos munícipes atendidos;
- Captura da foto dos munícipes atendidos, quando for o caso;
- Registrar as justificativas dos munícipes, relativas aos bloqueios de cartões.

2.3.5.5 Os locais da prestação dos serviços de atendimento serão os seguintes, com as respectivas quantidades de postos de trabalho.

**QUADRO 1**

Postos	Endereços	Postos de Trabalho	
		Analista de Atendimento	Atendente
Boa Vista (atendimento)	R. Boa Vista, 274	3	20
Boa Vista (central de apoio aos postos)	R. Boa Vista, 274	1	8
Subprefeitura da Casa Verde	Av. Ordem e Progresso, 1001	1	4
Subprefeitura do Jaçanã	Rua Luiz Stamatis, 300	1	4
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	Av. Tucuruvi, 808	2	8
Subprefeitura da Vila Maria	R. General Mendes, 111	1	4
Subprefeitura da Freguesia do Ó	Rua João Marcelino Branco, 95	2	7
Subprefeitura do Campo Limpo	R. Nossa Sra. Do Bom Conselho, 59	2	10
Subprefeitura da Capela do Socorro	Rua Cassiano dos Santos, 499	2	7
Subprefeitura de Cidade Ademar	Av. Yervant Kissajikian, 416	1	4
Subprefeitura do Ipiranga	Rua Lino Coutinho, 44	1	4
Subprefeitura de Jabaquara	Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2314	1	3
Subprefeitura da Vila Mariana	R. José de Magalhães, 450	2	8
Terminal Santo Amaro	Av. Pe. José Maria, 400	2	13
Subprefeitura de Aricanduva	Rua Atucuri, 699	2	7
Subprefeitura de Guaianases	Rua Hipólito de Camargo, 479	1	3
Subprefeitura de Itaim Paulista	Av. Marechal Tito, 3012	1	4
Subprefeitura de Itaquera	Rua Augusto Carlos Bauman, 851	2	7
Subprefeitura da Penha	Rua Candapui, 492	2	7
Subprefeitura de São Mateus	Av. Ragueb Chofi, 1400	2	7
Subprefeitura de São Miguel	Rua Ana Flora Pinheiro de Souza, 76	2	8
Subprefeitura de Vila Prudente	Av. do Oratório, 172	1	4
Subprefeitura de Sapopemba	Av. Sapopemba, 9064	1	3

*LM*



Subprefeitura de Ermelino Matarazzo	Av. São Miguel, 5550	1	3
Subprefeitura do Butantã	Rua Dr. Ulpiano da Costa Manso, 201	2	8
Subprefeitura da Lapa	Rua Guaicurus, 1000	2	7
Subprefeitura de Perus	Rua Ylídio Figueiredo, 349	1	5
Terminal Pirituba	Av. Raimundo Pereira de Magalhães, 4991	1	4

2.3.5.6 O total de postos de trabalho, distribuídos nos endereços acima especificados, é de 224, sendo 181 postos de Atendentes e 43 postos de Analistas de Atendimento.

2.3.5.7 Quaisquer alterações no horário de atendimento dos Postos, por iniciativa da Contratada, deverão ser formalmente propostas à SPTrans, para avaliação e autorização.

2.3.5.8 Os horários poderão sofrer alteração, a critério da SPTrans, em função da necessidade de atendimento da demanda existente em cada local.

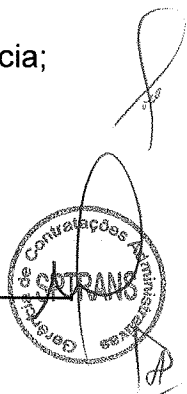
2.3.5.9 A critério da SPTrans, poderão ser feitos remanejamentos das quantidades de postos de trabalho, de um local de atendimento para outro, em decorrência de aumento ou reduções de demanda.

## 2.4 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

### 2.4.1 Diretrizes básicas

- a) Implantar, imediatamente após o recebimento da autorização de início dos serviços, os respectivos postos relacionados no Quadro 1 e nos horários fixados na escala de serviço elaborada pela SPTrans.
- b) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- c) Disponibilizar empregados em quantidade necessária para garantir a operação dos postos contratados com suas carteiras de trabalho devidamente registradas e obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente;
- d) Fornecer mão de obra com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como orientar os empregados para que estes assumam diariamente os postos devidamente uniformizados, portando crachás com fotografia recente e com aparência pessoal adequada;
- e) Manter empregados devidamente treinados para o exercício de suas obrigações;
- f) Efetuar de imediato a reposição da mão de obra nos postos em eventual ausência;
- g) Manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados;

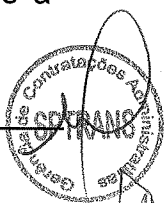
WOM



- h) Fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação da SPTrans, sem ônus para os empregados;
- i) Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não será mantido no posto ou quaisquer outras instalações da SPTrans;
- j) Atender, de imediato, as solicitações da SPTrans quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- k) Relatar à SPTrans toda e qualquer irregularidade observada nos postos;
- l) Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamentos de benefícios e encargos;
- m) Fornecer obrigatoriamente cesta básica e vale-refeição aos empregados envolvidos na prestação dos serviços, bem como outros previstos na convenção coletiva de trabalho da categoria profissional respectiva;
- n) Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da SPTrans, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas dos postos de atendimento;
- o) Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional.
- p) Considerando a diversidade do público a ser atendido nos postos de atendimento, é necessário disponibilizar 01 (um) empregado dos postos de trabalho com habilidade de tradução e interpretação da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), para inclusão e acessibilidade dos cidadãos, em cada local de prestação de serviço.
- q) Zelar pela infraestrutura disponibilizada, tais como, mobiliários e equipamentos em geral, etc., comunicando de imediato à SPTrans qualquer irregularidade no bom funcionamento dos mesmos.
- r) A Contratada deverá concluir o atendimento, no mesmo dia, dos usuários que se encontrarem dentro das dependências dos postos de atendimento, após o fechamento da unidade.

#### 2.4.2 Procedimentos e controles

- a) Toda a documentação recebida dos usuários deverá ser preparada e acondicionada em malotes para serem retiradas pela contratante ou por empresa indicada por ela.
- b) As reclamações originadas do atendimento prestado nos postos de atendimento, registradas na SPTrans, deverão ser respondidas em até 24 (vinte e quatro) horas a contar de seu recebimento pela contratada.



- d) Encaminhar diariamente à SPTrans, arquivo eletrônico contendo as solicitações realizadas para benefício do Bilhete Único Especial da Pessoa com Deficiência, Idosos, Obesos e Gestantes;
- e) A Contratada deverá comprometer-se com a segurança e o sigilo dos dados dos usuários, bem como da própria SPTrans, a eles confiados para a efetivação do atendimento, controle e monitoramento dos indicadores de qualidade e produtividade;
- f) A Contratada deverá comprometer-se com a exclusividade do serviço de atendimento, ficando proibida a execução de atividades econômicas acessórias ou outra exploração comercial no interior dos locais de atendimento, sem a autorização da SPTrans;
- g) A Contratada deverá realizar a conferência diária de toda documentação recebida.
- i) A Contratada deverá permitir acesso do pessoal designado pela SPTrans a todas as dependências dos postos de atendimento, a qualquer tempo.

### 2.4.3 Uniformes

A contratada deverá fornecer os uniformes durante todo o período de vigência do contrato, para todos os postos de trabalho das unidades atendidas. Os uniformes deverão ser mantidos sempre em boas condições com previsão de substituição dada sua vida útil ou sempre que estiver desgastada ou inadequada para o uso. —Segue abaixo o detalhamento dos kits masculino e feminino.

2.4.3.1 No kit do uniforme (masculino / feminino) deverá constar, no mínimo:

- 2 calças social
- 2 camisas manga longa
- 4 camisas manga curta
- 2 sapatos
- 1 cinto
- 4 pares de meia
- 01 malha de lã manga longa com decote em V - unissex
- 2 gravatas / lenços
- 1 crachá de identificação

### 2.4.3.2 Substituição dos Uniformes

Qualquer peça que compõe o kit deverá ser substituída pela Contratada, a qualquer tempo, sempre que estiver desgastada ou inadequada para o uso.

2.4.3.3 Entende-se como inadequada para o uso a peça que apresentar:

- Manchas claras ou escuras permanentes, com danificação da cor original do tecido;
- Desgaste do tecido com esgarçamento e desfiado;

- Rasgos em partes do tecido, fora das áreas de costuras, cujo conserto só seria possível com a colocação de remendos (eventualmente os rasgos próximos à área de costura podem ser eliminados refazendo-se a costura);
- Tamanho incompatível com o usuário.

2.4.3.4 Todos os empregados da Contratada deverão portar crachá de identificação durante o exercício de suas funções.

#### 2.4.3.5 Registros e relatórios

- A Contratada deverá prestar todos os esclarecimentos e informações solicitados pela SPTrans a qualquer tempo;
- A Contratada deverá fornecer um relatório de monitoramento de filas, por faixa horária, em todos os postos de atendimento, conforme especificado pela SPTrans;
- Deverão ser disponibilizados à SPTrans, por meio eletrônico relatório com o controle de ocorrências, tais como; problema com os equipamentos, sistemas, e conflitos com usuários, conforme periodicidade a ser estabelecida pela SPTrans.

## 2.5 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA SPTRANS

- Fornecer e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como disponibilidade de computadores, telefones, linhas telefônicas, mobiliários e internet, entre outros;
- Disponibilizar serviços de limpeza e segurança/vigilância dos postos de atendimento;
- Disponibilizar os serviços de coleta e entrega de documentos nos postos de atendimento;
- Fornecer todo material de uso contínuo, específico ao atendimento e higiene;
- Aprovar o protótipo do uniforme e crachá dos empregados;
- Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela Contratada;
- Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;
- Indicar, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;
- Expedir Ordens de Serviços com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis da data de início da execução dos mesmos;
- Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas;

100

- k) Responsabilizar pelo treinamento dos analistas de atendimento, que deverão treinar e capacitar os atendentes. o treinamento ocorrerá no início da operação dos postos, com previsão de reciclagem a cada 12 meses, ou período inferior se necessário.

### **3.FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. A fiscalização da SPTrans terá livre acesso aos locais de execução do serviço;

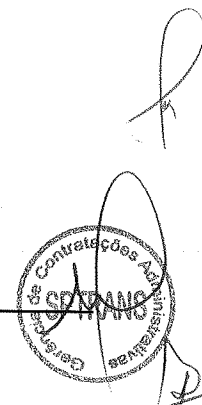
3.2. A SPTrans exercerá a fiscalização dos serviços contratados, utilizando-se de tecnologia e equipe designada, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado, cabendo, também, realizar a acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Contratada, observando a satisfação pelo munícipe, de seu atendimento;

3.3. Ordenar a imediata retirada do local bem como a substituição de funcionários da Contratada que estiverem sem uniforme ou crachá, que embarçarem ou dificultarem a sua fiscalização, ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;

3.4. Executar mensalmente a medição dos serviços pela quantidade de postos/dia efetivamente cobertos, descontando-se do valor devido o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados e por motivos imputáveis à Contratada, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato.

### **4.VIGÊNCIA DO CONTRATO**

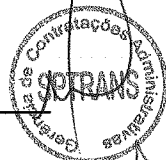
4.1 A vigência do contrato se dará pelo período 30 meses, prorrogáveis conforme a legislação vigente, podendo ocorrer a rescisão antecipada mediante notificação com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência.



**ANEXO III**

**PLANILHA DE QUANTIDADES  
E PREÇOS**

WM



## ANEXO III - PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS - RESUMO

**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTRANS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE		VALORES		
			POSTO / DIA	ÍNDICE DIAS / MÊS	UNITÁRIO	MENSAL	TOTAL 30 MESES
1	ANALISTA DE ATENDIMENTO (Posto de 44 horas semanais de 2ª a 6ª feira)	posto / dia	43	20,66	R\$ 184,30	R\$ 163.728,52	R\$ 4.911.855,60
2	ATENDENTE (Posto de 44 horas semanais de 2ª a 6ª feira)	posto / dia	181	20,66	R\$ 171,30	R\$ 640.569,86	R\$ 19.217.095,80
<b>VALOR GLOBAL</b>					<b>R\$ 804.298,38</b>	<b>R\$</b>	<b>24.128.951,40</b>

**VALOR MENSAL:** Oitocentos e quatro mil, duzentos e noventa e oito reais e trinta e oito centavos.  
**GLOBAL:** Vinte e quatro milhões, cento e vinte e oito mil, novecentos e cinquenta e um reais e quarenta centavos.

A Convenção Coletiva utilizada na elaboração da proposta é a registrada no MTE sob o nº SP006650/2019, firmada entre o SIND DOS EMPREG EM EMPR DE PREST DE SERV A TERCE COLOCAÇÃO E ADM DE MAO DE OBRA TRAB TEMPORAR LEITURA DE MEDIDORES E ENTREGA DE AVISOS DO ESTADO DE SP, CNPJ n. 96.287.487/0001-04 e o SIND DAS EMP DE PREST DE SERTCAMOTNO DE SP, CNPJ n. 66.662.974/0001-49.

**PROponente:**

RAZÃO SOCIAL: PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.  
 CNPJ: 50.400.407/0001-84  
 ENDEREÇO: Rua Carlos Gomes, 1107 - Centro - Araraquara/SP - CEP 14.801-340  
 TELEFONE: (16) 3301-6002

**RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO (PROponente):**  
 NOME: PAULO ROBERTO PICCOLO  
 CARGO: PROCURADOR  
 TELEFONE: (16) 3301-6002

*Paulo Roberto Piccolo*

**PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**  
**PAULO ROBERTO PICCOLO - Procurador**  
 RG. 6.811.183 - CPF. 593.887.908-63



LICITAÇÃO Nº 013/2019

ANEXO III - PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS - APROPRIAÇÃO POR LOCAL

OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTRANS
---------	---

Valores em Reais (R\$)

ITEM	LOCAIS	QUANTIDADE DE POSTOS DE TRABALHO - (Posto de 44 horas semanais de 2ª a 6ª feira)		VALORES MENSAIS		TOTAL MENSAL	TOTAL 30 MESES
		ANALISTA DE ATENDIMENTO	ATENDENTE	ANALISTA DE ATENDIMENTO	ATENDENTE		
		POSTO / DIA	POSTO / DIA	TOTAL DOS POSTOS	TOTAL DOS POSTOS		
1	BOA VISTA (ATENDIMENTO)	3	20	11.422,92	70.781,20	82.204,12	2.466.123,60
2	BOA VISTA (CENTRAL DE APOIO AOS POSTOS)	1	8	3.807,64	28.312,48	32.120,12	963.603,60
3	SUBPREFEITURA DA CASA VERDE	1	4	3.807,64	14.156,24	17.963,88	538.916,40
4	SUBPREFEITURA DO JAÇANÃ	1	4	3.807,64	14.156,24	17.963,88	538.916,40
5	SUBPREFEITURA SANTANA/TUCURUMI	2	8	7.615,28	28.312,48	35.927,76	1.077.832,80
6	SUBPREFEITURA DA VILA MARIA	1	4	3.807,64	14.156,24	17.963,88	538.916,40
7	SUBPREFEITURA DA FREGUESIA DO Ó	2	7	7.615,28	24.773,42	32.388,70	971.661,00
8	SUBPREFEITURA DO CAMPO LIMPO	2	10	7.615,28	35.390,60	43.005,88	1.290.176,40
9	SUBPREFEITURA DA CAPELA DO SOCORRO	2	7	7.615,28	24.773,42	32.388,70	971.661,00
10	SUBPREFEITURA DE CIDADE ADEMAR	1	4	3.807,64	14.156,24	17.963,88	538.916,40
11	SUBPREFEITURA DO IPIRANGA	1	4	3.807,64	14.156,24	17.963,88	538.916,40
12	SUBPREFEITURA DE JABAQUARA	1	3	3.807,64	10.617,18	14.424,82	432.744,60
13	SUBPREFEITURA DA VILA MARIANA	2	8	7.615,28	28.312,48	35.927,76	1.077.832,80
14	TERMINAL SANTO AMARO	2	13	7.615,28	46.007,78	53.623,06	1.608.691,80
15	SUBPREFEITURA DE ARICANDUVA	2	7	7.615,28	24.773,42	32.388,70	971.661,00
16	SUBPREFEITURA DE GUAIANASES	1	3	3.807,64	10.617,18	14.424,82	432.744,60
17	SUBPREFEITURA DE ITAIM PAULISTA	1	4	3.807,64	14.156,24	17.963,88	538.916,40
18	SUBPREFEITURA DE ITAQUERA	2	7	7.615,28	24.773,42	32.388,70	971.661,00
19	SUBPREFEITURA DA PENHA	2	7	7.615,28	24.773,42	32.388,70	971.661,00
20	SUBPREFEITURA DE SÃO MATEUS	2	7	7.615,28	24.773,42	32.388,70	971.661,00
21	SUBPREFEITURA DE SÃO MIGUEL	2	8	7.615,28	28.312,48	35.927,76	1.077.832,80
22	SUBPREFEITURA DE VILA PRUDENTE	1	4	3.807,64	14.156,24	17.963,88	538.916,40
23	SUBPREFEITURA DE SAPOEMBA	1	3	3.807,64	10.617,18	14.424,82	432.744,60
24	SUBPREFEITURA DE ERMELINO MATARAZZO	1	3	3.807,64	10.617,18	14.424,82	432.744,60
25	SUBPREFEITURA DO BUTANTÃ	2	8	7.615,28	28.312,48	35.927,76	1.077.832,80
26	SUBPREFEITURA DA LAPA	2	7	7.615,28	24.773,42	32.388,70	971.661,00
27	SUBPREFEITURA DE PERUS	1	5	3.807,64	17.695,30	21.502,94	645.088,20
28	TERMINAL PIRITUBA	1	4	3.807,64	14.156,24	17.963,88	538.916,40
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>43</b>	<b>181</b>	<b>163.728,52</b>	<b>640.569,86</b>	<b>804.298,38</b>	<b>24.128.951,40</b>

PROponente:	RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO (PROponente):
RAZÃO SOCIAL: PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.	NOME: PAULO ROBERTO PICCOLO
CNPJ: 50.400.407/0001-84	CARGO: PROCURADOR
ENDEREÇO: Rua Carlos Gomes 1107 - Centro - Araraquara/SP - CEP 14.801-340	TELEFONE: (16) 3301-6002
TELEFONE: (16) 3301-6002	

*Paulo Roberto Piccolo*  
**PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**  
**PAULO ROBERTO PICCOLO - Procurador**  
**RG. 6.811.183 - CPF. 593.887.908-63**

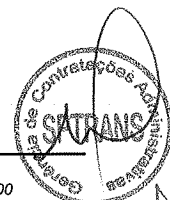




**ANEXO IV**

**COMPOSIÇÃO DA TAXA DE BDI**

WM





LICITAÇÃO Nº 013/2019

1348

**ANEXO IV - COMPOSIÇÃO DA TAXA DE BDI**  
(BENEFÍCIOS E DESPESAS INDIRETAS)

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTRANS

DESCRIÇÃO	N
<b>Despesas Indiretas e Administrativas:</b>	
Administração Central	5,00
Seguros	0,51
<b>Total (X)</b>	<b>5,51</b>
<b>Benefícios:</b>	
Lucro	3,46600
<b>Total (Y)</b>	<b>3,46600</b>
<b>Tributos obrigatórios:</b>	
PIS	1,65
Cofins	7,60
ISSQN	2,00
<b>Total (T)</b>	<b>11,25</b>

$$B D I ( \% ) = \left\{ \left[ \frac{\left( 1 + \frac{X}{100} \right) \times \left( 1 + \frac{Y}{100} \right)}{\left( 1 - \frac{T}{100} \right)} - 1 \right] \times 100 \right\}$$

BDI Adotado .....

**23,0050 %**

<b>PROponente:</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO (PROponente)</b>
RAZÃO SOCIAL: PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.	NOME: PAULO ROBERTO PICCOLO
CNPJ: 50.400.407/0001-84	CARGO: PROCURADOR
ENDEREÇO: Rua Carlos Gomes 1107 - Centro - Araraquara/SP- CEP 14.801-340	TELEFONE: (16) 3301-6002
TELEFONE: (16) 3301-6002	

*Paulo Roberto Piccolo*

PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.

PAULO ROBERTO PICCOLO - Procurador

RG. 6.811.183 - CPF. 593.887.908-63



**ANEXO V**

**COMPOSIÇÃO DA TAXA DE  
ENCARGOS SOCIAIS**

Wm



LICITAÇÃO Nº 013/2019

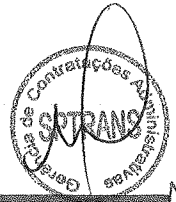
ANEXO V - COMPOSIÇÃO DA TAXA DE ENCARGOS SOCIAIS

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTRANS

DESCRIÇÃO	(%)
<b>Grupo A - Encargos sociais básicos</b>	
Previdência Social	20,0000%
SESI	1,5000%
SENAI	1,0000%
INCRA	0,2000%
SEBRAE	0,6000%
Salário Educação	2,5000%
Seguro Contra Acidentes de Trabalho	3,3300%
Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	8,0000%
<b>Total do Grupo A</b>	<b>37,1300%</b>
<b>Grupo B - Tempo remunerado e não trabalhado</b>	
Férias	9,1241%
Ausência por enfermidade ≤ 15 Dias	1,5367%
Ausências legais	0,9097%
Licença paternidade	0,0486%
Acidente de trabalho	0,0265%
Aviso prévio trabalhado	0,0108%
<b>Total do Grupo B</b>	<b>11,6564%</b>
<b>Grupo C - Adicional de férias e 13º salário</b>	
Adicional de 1/3 de Férias	3,0414%
13º Salário	9,3558%
<b>Total do Grupo C</b>	<b>12,3972%</b>
<b>Grupo D - Obrigações rescisórias</b>	
Aviso prévio indenizado	3,6180%
Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,2894%
Incid. da multa FGTS e da Contribuição Social sobre os depósitos do FGTS	1,2466%
Incid. da multa FGTS e da Contribuição Social sobre o aviso prévio indenizado	0,1568%
Incid. da multa FGTS e da Contribuição Social sobre o aviso prévio trabalhado	0,0004%
<b>Total do Grupo D</b>	<b>5,3112%</b>
<b>Grupo E - Aprovisionamento de casos especiais</b>	
Incidência do Grupo A sobre afastamento por licença maternidade	0,2143%
Incidência do FGTS sobre o acidente de trabalho > 15 dias	0,0015%
Percentual referente ao abono pecuniário	0,1301%
Percentual referente ao reflexo do av. prévio indenizado sobre férias e 13º sal.	0,7035%
Incidência do FGTS sobre reflexo do aviso prévio indenizado sobre 13º sal.	0,0241%
<b>Total do Grupo E</b>	<b>1,0735%</b>
<b>Grupo F - Incidências cumulativas</b>	
Incidência do Grupo A sobre o Grupo B	4,3280%
Incidência do Grupo A sobre o Grupo C	4,6031%
<b>Total do Grupo F</b>	<b>8,9311%</b>
<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>76,4994%</b>

<b>PROPOSTANTE:</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO (PROPOSTANTE):</b>
RAZÃO SOCIAL: PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.	NOME: PAULO ROBERTO PICCOLO
CNPJ: 50.400.407/0001-84	CARGO: PROCURADOR
ENDEREÇO: Rua Carlos Gomes 1107 - Centro - Araraquara/SP - CEP 14.801-340	TELEFONE: (16) 3301-6002
TELEFONE: (16) 3301-6002	

*Paulo Roberto Piccolo*  
**PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**  
**PAULO ROBERTO PICCOLO - Procurador**  
**RG. 6.811.183 - CPF. 593.887.908-63**



**ANEXO VI**  
**CRITÉRIO DE PREÇO E**  
**MEDIÇÃO**

WM



**LICITAÇÃO Nº 013/2019****ANEXO VI – CRITÉRIO DE PREÇO E MEDIÇÃO**

**OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTrans**

**SERVIÇO:**

- ANALISTA DE ATENDIMENTO (Posto de 44 horas semanais de 2ª a 6ª feira)
- ATENDENTE (Posto de 44 horas semanais de 2ª a 6ª feira)

**UNIDADE:** Posto dia

**PRELIMINARES:**

Trata-se da prestação de serviços de atendimento aos usuários do Bilhete Único Especial, (idosos, pessoas com deficiências, obesos e gestantes) e serviço atende, a ser realizado nos postos localizados nas subprefeituras e outros locais definidos pela **SPTrans**, observando as condições e especificações contidas no Termo de Referência e/ou no contrato.

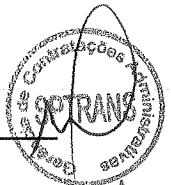
Ressaltamos que nos valores unitários apresentados, para cada posto de serviço, deverão estar contempladas, além do lucro, as despesas relativas à:

- Execução dos serviços, conforme condições e especificações contidas no Termo de Referência e no Contrato;
- Salários acrescidos dos respectivos encargos e benefícios sociais instituídos por Lei ou acordo salarial da categoria, de todo o pessoal envolvido direta e indiretamente;
- As instalações e sua manutenção, mão de obra, materiais e equipamentos destinados à operacionalização da central administrativa da **CONTRATADA**;
- Comunicações da administração central compreendendo telefone, rádio comunicador / transceptor, fax, internet e correio, etc;
- EPI's, uniformes e demais equipamentos necessários à execução dos serviços;
- Refeições, transportes e mobilizações;
- Todos os encargos legais devidos;
- Seguros e auxílios de qualquer natureza;
- Demais despesas econômicas não especificadas acima;

**MEDIÇÃO:**

A medição dos serviços será mensal, por posto dia devidamente atendidos, demais critérios de aprovação da medição constam no Termo de Referência e/ou no contrato.

**ANEXO VIII**  
**CARTA PROPOSTA**  
**COMERCIAL**



**LICITAÇÃO Nº 013/2019**

**ANEXO VIII - MODELO DE CARTA PROPOSTA COMERCIAL**

**OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTrans**

Araraquara/SP, 07 de Outubro de 2019.

À  
SÃO PAULO TRANSPORTE S/A - SPTrans  
Rua Boa Vista, 236 – 2º andar - Centro  
CEP 01014-000 - São Paulo – SP

Assunto: PROPOSTA COMERCIAL

Prezados senhores,  
Apresentamos os preços e condições para o atendimento do objeto acima, conforme regras estabelecidas neste Edital.

1. O Valor Global é o constante da Planilha de Quantidades e Preços, preenchida conforme o Anexo III do Edital;
2. A data base dos preços apresentados é a data da apresentação das propostas;
3. Prazo de validade das propostas é de 60 (sessenta) dias a contar da entrega das mesmas.
4. Dados do Representante Legal: Célia de Freitas Merlos - Cargo / Função: Sócia, RG: 6.616.262-2 SSP/SP - CPF: 020.426.518-50 - Brasileira, Casada, Data de Nascimento: 08/08/1952.

Dados da Empresa:

**PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**

CNPJ: 50.400.407/0001-84      IE: 181.311.759.113      IM: 1135731

Rua Carlos Gomes, n.º 1107, Centro - Araraquara/SP - CEP: 14801-340

Telefone: (16) 3301-6002 / Fax: (16) 3301-6002 /E-mail: editais@grupoprovac.com.br

Endereço eletrônico: www.grupoprovac.com.br

Dados Bancários da Empresa:

Nome do Banco: Banco do Brasil - 001 - Agência nº 3370-7 - Conta Corrente nº 200816-5

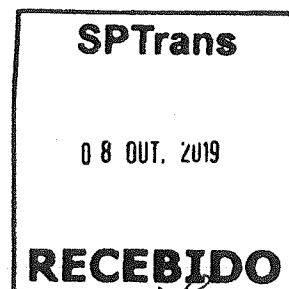
Atenciosamente,



**PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**

**PAULO ROBERTO PICCOLO – Procurador**

**RG. 6.811.183 - CPF. 593.887.908-63**



NM

Maria Carolina Viana M. da Silva  
Analista de Seção Plano





**Analista diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)**

Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
Quant. Funcionários: 1		
Valores expressos em Reais (R\$)		
<b>Composição da Remuneração</b>	<b>R\$ 1.279,91</b>	<b>33,61%</b>
Salário-base	R\$ 1.279,91	33,61%
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 541,40</b>	<b>14,22%</b>
<b>Vale-transporte</b>	<b>R\$ 101,67</b>	<b>2,67%</b>
Custo mensal	R\$ 188,83	
Parcela do trabalhador	-R\$ 76,79	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 10,36	
<b>Vale-refeição</b>	<b>R\$ 311,23</b>	<b>8,17%</b>
Custo mensal	R\$ 342,96	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 31,72	
<b>Cesta básica</b>	<b>R\$ 102,96</b>	<b>2,70%</b>
Custo com cesta básica	R\$ 113,45	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 10,49	
<b>Seguro de Vida</b>	<b>R\$ 7,71</b>	<b>0,20%</b>
Custo com seguro de vida	R\$ 8,50	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,79	
<b>Auxílio-creche</b>	<b>R\$ 5,12</b>	<b>0,13%</b>
<b>Assistência Odontológica</b>	<b>R\$ 12,71</b>	<b>0,33%</b>
Custo com assistência odontológica	R\$ 14,00	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 1,30	
<b>Insumos Diversos</b>	<b>R\$ 29,30</b>	<b>0,77%</b>
<b>Uniforme</b>	<b>R\$ 29,30</b>	<b>0,77%</b>
Custo mensal	R\$ 32,29	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 2,99	
<b>Intervalo Intra jornada – Alimentação e Repouso</b>	<b>R\$ 265,74</b>	<b>6,98%</b>
Custo de reposição do intervalo intra jornada	R\$ 265,74	6,98%
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas – 76,4994%</b>	<b>R\$ 979,12</b>	<b>25,72%</b>
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 979,12	25,72%
<b>BDI</b>	<b>R\$ 712,11</b>	<b>18,70%</b>
BDI	R\$ 712,11	18,70%
<b>Total do Posto</b>	<b>R\$ 3.807,58</b>	<b>100%</b>
Total do Posto/dia (20,66 dias/mês)	R\$ 184,30	

*Paulo Roberto Piccolo*

**PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**  
**PAULO ROBERTO PICCOLO – Procurador**  
**RG. 6.811.183 - CPF. 593.887.908-63**



**Atendente diurno – 44 horas semanais (2ª a 6ª feira)**

Discriminação dos Custos	Escala:	44 Horas
	Turno:	Diurno
Quant. Funcionários: 1		
Valores expressos em Reais (R\$)		
<b>Composição da Remuneração</b>	<b>R\$ 1.163,55</b>	<b>32,88%</b>
Salário-base	R\$ 1.163,55	32,88%
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 547,27</b>	<b>15,46%</b>
<b>Vale-transporte</b>	<b>R\$ 108,01</b>	<b>3,05%</b>
Custo mensal	R\$ 188,83	
Parcela do trabalhador	-R\$ 69,81	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 11,01	
<b>Vale-refeição</b>	<b>R\$ 311,23</b>	<b>8,79%</b>
Custo mensal	R\$ 342,96	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 31,72	
<b>Cesta básica</b>	<b>R\$ 102,96</b>	<b>2,91%</b>
Custo com cesta básica	R\$ 113,45	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 10,49	
<b>Seguro de Vida</b>	<b>R\$ 7,71</b>	<b>0,22%</b>
Custo com seguro de vida	R\$ 8,50	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 0,79	
<b>Auxílio-creche</b>	<b>R\$ 4,65</b>	<b>0,13%</b>
<b>Assistência Odontológica</b>	<b>R\$ 12,71</b>	<b>0,36%</b>
Custo com assistência odontológica	R\$ 14,00	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 1,30	
<b>Insumos Diversos</b>	<b>R\$ 29,30</b>	<b>0,83%</b>
<b>Uniforme</b>	<b>R\$ 29,30</b>	<b>0,83%</b>
Custo mensal	R\$ 32,29	
Crédito PIS/COFINS	-R\$ 2,99	
<b>Intervalo Intra jornada – Alimentação e Repouso</b>	<b>R\$ 247,00</b>	<b>6,98%</b>
Custo de reposição do intervalo intra jornada	R\$ 247,00	6,98%
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas – 76,4994%</b>	<b>R\$ 890,11</b>	<b>25,15%</b>
Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 890,11	25,15%
<b>BDI</b>	<b>R\$ 661,91</b>	<b>18,70%</b>
BDI	R\$ 661,91	18,70%
<b>Total do Posto</b>	<b>R\$ 3.539,15</b>	<b>100%</b>
Total do Posto/dia (20,66 dias/mês)	R\$ 171,30	

*Paulo Roberto Piccolo*

**PROVAC TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA.**  
**PAULO ROBERTO PICCOLO – Procurador**  
**RG. 6.811.183 - CPF. 593.887.908-63**



**ANEXO XV**

**NÃO CONFORMIDADE**

WM



**LICITAÇÃO Nº 013/2019**
**ANEXO XV – NÃO CONFORMIDADE**

**OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO BILHETE ÚNICO ESPECIAL (IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, OBESOS E GESTANTES), A SER REALIZADO NOS POSTOS DAS SUBPREFEITURAS E OUTROS LOCAIS DEFINIDOS PELA SPTrans**

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

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

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

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

**Quadro 1 - Classificação das Não Conformidades**

<b>Categoria</b>	<b>Classificação da Não Conformidade</b>	<b>% Unitário</b>
NCL	São aquelas de leve e baixa gravidade que não afetam a operação, mas não cumprem claramente algum aspecto dos procedimentos do atendimento.	0,05%
NCM	São aquelas de natureza média, que podem ou não afetar a operação e não cumprem claramente algum aspecto dos procedimentos do atendimento, prejudicando o atendimento ao usuário.	0,20%
NCG	São aquelas de natureza grave, que afetam a operação, não cumprem claramente algum aspecto dos procedimentos do atendimento e prejudicam o atendimento ao usuário.	0,35%
NCC	São aquelas de natureza alta gravidade, expressamente qualificadas, que causam um não-cumprimento dos procedimentos de atendimento, afetam a qualidade dos serviços e impedem o atendimento ao usuário, total ou parcialmente.	0,50%

**Legenda:**

NCL – Não Conformidade Leve  
 NCM- Não Conformidade Média  
 NCG- Não Conformidade Grave  
 NCC- Não Conformidade Crítica.

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

**Quadro 2 – Descrição dos indicadores**

<b>Descrição da Não Conformidade</b>	<b>Categoria da não conformidade</b>	<b>Métodos de verificação</b>		
Os funcionários não estão devidamente uniformizados, não portam crachás visíveis e/ou sua apresentação pessoal é inadequada.	NCL-1	1	2	3
Descumprimento dos horários de trabalho com atrasos superiores há 15 minutos.	NCM-1	2	3	4
Não comunicar a Contratante no modo e prazo estabelecido sobre as ocorrências que possam afetar a segurança, o acesso aos sistemas, os procedimentos e sua imagem.	NCM-3	1	3	4
Quantidade de reclamações registradas superior a 1% do total de atendimentos do período.	NCM-5	1	4	2



Handwritten initials and signatures.

Quantidade de reclamações sobre conduta dos atendentes superior a 2% do total de reclamações.	NCM-6	1	4	2
Deixar de cumprir as determinações, ofícios, intimações, notificações, cartas, avisos ou prazos estabelecidos pela Contratante.	NCG-1	2	3	4
Não solucionar as não Conformidades apontadas no prazo pactuado.	NCG-2	2	3	4
Utilizar mão de obra sem os requisitos mínimos exigidos.	NCG-3	2	4	2

### Quadro 3 – Metodologia

Métodos de Verificação	
1	Pesquisa de satisfação e acompanhamento ser realizada pela SPTrans
2	Monitoramento
3	Inspeções físicas, fiscalização
4	Análise do registro de ocorrências

### Quadro 4 – Cálculo dos descontos

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

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:

