6° TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 025/19

GRUPO ESTRUTURAL

LOTE E6

SEI nº 6020.2019/0002400-0

CIDADE DE SÃO PAULO

TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA

6° TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO DE CONCESSÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS, NA CIDADE DE SÃO PAULO, DO LOTE E6 DO GRUPO ESTRUTURAL

Pelo presente instrumento e na melhor forma de Direito, de um lado, a Prefeitura do Município de São Paulo, por intermédio da Secretaria Executiva de Transporte e Mobilidade Urbana - SETRAM, representada pelo Senhor Secretário Executivo de Transporte e Mobilidade Urbana, Gilmar Pereira Miranda, doravante denominada **PODER CONCEDENTE**, e de outro, **VIAÇÃO GRAJAÚ S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 32.238.981/0001-04, com sede na Rua Elisia Gonçalves Barcelos, nº 93, sala 01, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, neste ato representada pelo Sr. Francisco Pinto, português, casado, empresário, residente e domiciliado na Rua Carlos Thiago Pereira, nº 554,Jardim da Saúde, São Paulo/SP, portador do RG nº 5.304.316-9 SSP/SP e CPF/MF nº 371.733.408-53 , a seguir denominada **CONCESSIONÁRIA**, têm entre si, justo e avençado, em decorrência da Concorrência nº 001/2015, **Processo SEI nº 6020.2018/0003185-3,** nos termos da Lei Municipal nº 13.241, de 12 de dezembro de 2001 e alterações; Lei Municipal nº 13.278, de 07 de janeiro de 2002 e alterações; Lei Federal nº 12.587, de 03 de janeiro de 2012 e alterações; Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 e alterações; Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, no que couber, e demais normas aplicáveis, o que segue:

CONSIDERANDO que o atendimento aos usuários do Bilhete Único, em todas as suas modalidades e perfis, é serviço público essencial, não podendo sofrer solução de continuidade;

CONSIDERANDO a necessidade de promoção da qualidade do atendimento aos usuários do Bilhete Único, objetivo esse que só pode ser alcançado mediante a mudança de gestão dos serviços;

CONSIDERANDO a complexidade da rede de atendimento aos usuários, atualmente segmentada por perfil de usuário, em diversos locais de atendimento, como terminais de ônibus, lojas e Subprefeituras, sendo necessária a sua integração;

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

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

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

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

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

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

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

1.2.1. Os novos critérios e condições de prestação de serviço de operação do atendimento aos usuários do Bilhete Único passarão a valer a partir de 07 de maio de 2023, substituindo o Anexo IV ao 3º Termo de Aditamento.

1.3. Para a execução dos serviços especificados no referido Anexo I ao presente Termo de Aditamento, as concessionárias se obrigam a firmar contratos, por meio de sua entidade de classe, com empresas fornecedoras desses serviços, os quais se findarão com futura assinatura de Contrato pela Municipalidade para a prestação dos referidos serviços, de acordo com diretrizes a serem estabelecidas pelo Poder Concedente.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

2.1. Ficam suprimidos do Termo de Contrato de Concessão:

2.1.1. O item 14.2, do 3º Termo de Aditamento ao Contrato, referente aos serviços descritos no item 14.1.1.

2.1.2. A partir de 07 de maio de 2023, o Anexo IV – Operação das Bilheterias dos Terminais e Estações de Transferência e dos Postos de Atendimento ao Usuário do Bilhete Único, do 3º Termo de Aditamento ao Contrato.

2.2. Permanecem inalteradas e ratificadas todas as demais cláusulas, itens, subitens e Anexos e Termos de Aditamento do Contrato nº 025/19 – SMT.GAB que não foram objeto do presente instrumento.

2.3. As divergências eventualmente constatadas quanto ao cumprimento das obrigações de ambas as partes serão objeto da revisão quadrienal.

2.4. Integram o presente aditivo o Anexo I - Da Operação de Atendimento aos Usuários do Bilhete Único.

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

São Paulo, 05 de maio de 2023.

Pelo Poder Concedente:

GILMAR PEREIRA MIRANDA
Secretário Executivo de Transporte e Mobilidade Urbana

Pela Concessionária:

VIAÇÃO GRAJAÚ S/A.

FRANCISCO PINTO
RNENº W151080B SE/DPMAF/DPF
CPF/MF nº 033.680.098-34

SPTrans

ANEXO I- OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO BILHETE ÚNICO

SPTrans

Índice

1.OBJETO....3
2. DEFINIÇÕES....5
3. DOS LOCAIS DE ATENDIMENTOS....8
4. ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENCIMENTO....10
5. DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA REALIZAÇÃO DOS RVIÇOS....16
6.COMPOSIÇÃO DO PREÇO....17
7. DOS CONTROLES E RELATÓRIOS....18
8. FISCALIZAÇÃO....20
9.DOS SERVIÇOS DE COLETA, TRANSPORTE DE VALORES E CUSTÓDIA....21
10. DA LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO....23
11.MANUTENÇÃO GERAL....23
12. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS CONCESSIONÁRIAS....24
13. DA GARANTIA....26
14. CRITÉRIO DE PREÇO E MEDIÇÃO....26
15. DO PAGAMENTO....27
16. DAS PENALIDADES....28

SPTrans

1. OBJETO

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

1.1.1. **Serviços relacionados a créditos eletrônicos:**

i. Venda assistida e online: compreendidos como guichês de venda e máquinas de Autoatendimento alocadas nos postos e Terminais de Ônibus, contemplando todos os produtos e modalidades de cartões, com pagamento por espécie, cartões bancários (crédito e/ou débito) e/ou PIX;

ii. Recarga de créditos eletrônicos: previamente adquiridos na rede credenciada;

iii. Restituição de créditos: análise, apuração e liberação de créditos para restituir, após ocorrências de cancelamento;

iv. Controle de acesso de passageiros: a ser realizado na área de embarque nas Paradas do Expresso Tiradentes (Bordo).

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

1.1.1.2 Para a prestação dos serviços relacionados à venda online os Terminais de Ônibus poderão estar providos de equipamentos de autoatendimento (ATM's) devidamente instalados em pontos estratégicos e de conveniência (menor distância de deslocamento por parte do usuário), para que os usuários possam adquirir e carregar seus cartões pagando com dinheiro, cartão bancário ou qualquer outra forma online previamente aprovada pelo Poder Concedente. Esses equipamentos deverão ser em quantidade adequada ao atendimento da demanda, de forma a evitar a formação de fila com mais de 5 (cinco) usuários por equipamento. A instalação poderá se dar tanto nas áreas de circulação quanto nas próprias plataformas de embarque, mediante autorização do Poder Concedente.

SPTrans

1.1.2. **Serviços relacionados a cartões de Bilhete Único:**

i. Fornecimento de cartões: personalização de cartões de Bilhete Único, nas modalidades: Comum, VT, Estudante, Mãe Paulistana, Professor, Fidelidade, Lazer, Coorporativo, Idoso, Pessoa com Deficiência, Gestante e Obeso.

ii. Cobrança de taxa: a liberação da personalização dos cartões fica condicionada ao pagamento da taxa, conforme regras definidas pelo Poder Concedente.

iii. Disponibilização e operacionalização de ambiente seguro (custódia): ambiente destinado para guarda e armazenamento de estoque de cartões e insumos, destinados ao abastecimento dos postos;

iv. Serviços de cancelamento: demais serviços de cancelamento de cartão, análise e justificativa de bilhetes ou benefícios bloqueados;

v. Restauração de cartão: análise de bilhete com indícios de mau funcionamento e restauração das funções em equipamento próprio (leitora de cartão).

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

i. Cadastramento de usuários: preenchimento de cadastro e envio eletrônico de fotos para a personalização de cartões de Bilhete Único.

ii. Validação de documentos: análise e aprovação de documentos enviados eletronicamente ou entregue fisicamente nos postos de atendimento para aprovação de cadastro, solicitação de cancelamento, apresentação de justificativa de uso indevido de benefício, solicitação de benefícios, etc.;

iii. Análise e liberações de benefícios e descontos tarifários: análise de documentos para o preenchimento de requisitos para concessão de benefícios, vinculados ao cadastro.

iv. Correção de divergências de cadastro: análise e correção de divergência de dados cadastrais nos sistemas de atendimento disponibilizados pelo Poder Concedente.

1.1.4. **Serviços relacionados a orientações gerais:**

i. Orientações gerais aos usuários: esclarecimentos e informações relacionadas aos procedimentos para aquisição de cartões de Bilhete Único, benefícios tarifários, canais de atendimento ao usuário, alteração de regras de negócio e cancelamento de cartões.

ii. Organização de filas e pré-atendimento: separação das filas por demandas de serviço, conferência de documentos para realização dos serviços, orientações gerais, controle de demanda e gestão do atendimento preferencial, conforme legislação em vigor.

iii. Orientações sobre venda online: suporte ao usuário para realização de operações de compra de crédito, de forma online, nas máquinas de Autoatendimento.

1.2. Os serviços acima descritos serão executados diretamente pelas Concessionárias responsáveis, desde que permitidos por seu objeto social, podendo subcontratar aqueles que necessitarem serem executados por empresas especializadas, assumindo diretamente a administração e a total responsabilidade desses serviços perante o Poder Concedente.

1.2.1. Qualquer subcontratação a ser feita deverá receber a aprovação prévia do Poder Concedente sob pena de rescisão contratual.

1.3. O Poder Concedente poderá solicitar a ampliação e/ou redução dos locais de atendimento, do quadro de funcionários ou dos serviços, o que poderá implicar no estabelecimento de novo patamar de remuneração que guarde proporção com a remuneração em vigor.

2. DEFINIÇÕES

2.1. **Administração**
Consiste na coordenação e conjugação adequada de equipes de profissionais de níveis e especialidades variadas da operação, com conhecimento para tal, utilizando estrutura administrativa, contábil, informática, compras, recursos humanos, e demais considerados como de suporte gerencial, com equipamentos e materiais diversos disponibilizados.

2.2. **Operação**
Tem caráter geral, objetivando auxiliar a administração no cumprimento dos serviços de atendimento aos usuários do Bilhete Único em conformidade com as normas operacionais vigentes, coletar dados operacionais a serem utilizados e dados informativos por meio eletrônico, orientar e realizar o ordenamento referente à demanda e outros. Deve também receber reclamações, elogios e/ou sugestões e fornecer informações aos usuários;

2.3. **Locais de Atendimento (Bilheterias)**
São os locais onde se realiza o atendimento aos usuários do Bilhete Único, sendo divididos em:

i. Postos de Atendimento – localizados na estrutura dos Terminais de Ônibus, com cardápio de serviços mais abrangente, que contempla as operações de venda de créditos, recargas e todos os demais serviços acessórios relacionados ao Bilhete Único, tais como: cadastro, concessão de benefício, personalização de cartão, validação de dados, análises documentais, etc.

ii. Postos de Venda – localizados na estrutura das Estações de Transferência do Expresso Tiradentes, possuem cardápio de serviços restrito e, portanto, infraestrutura mais simples, nos quais são realizadas operações de venda de créditos, recargas e consultas simples e orientações gerais sobre o Bilhete Único.

iii. Lojas – localizadas fora da estrutura dos Terminais, em espaços comerciais locados pelas Concessionárias ou Subprefeituras, para atendimento à demanda de determinadas regiões da cidade de São Paulo.

2.4. Posição de atendimento (PA - operacionais)

i. **Triagem:** Posto de trabalho em que é feito atendimento prévio para direcionamento do usuário de acordo com o assunto a ser tratado, orientações e serviços rápidos que não dependam do atendimento em guichê.

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

iii. **Encarregado local:** Posto de trabalho onde é realizado o atendimento presencial e online ao cliente, para supervisão dos serviços realizados nas posições de atendimento triagem e guichê.

iv. **Supervisor regional:** posto de trabalho de supervisão dos locais de atendimento de forma regionalizada (Norte, Sul 1, Sul2, Leste, Oeste, Centro).

v. **Apoio:** Pessoal locado em ambiente definido pela Contratante, com acesso a informações e sistemas que permitam a solução de problemas que não tenham como ser resolvidos nos postos descentralizados (fora dos terminais e da central de atendimento). Mediante a solicitação do posto descentralizado, atua na solução sistêmica e informa imediatamente o posto, para que conclua o atendimento do usuário, ou, ainda, realize atendimento remoto aos usuários na forma definida pelo Poder Concedente. Somente são considerados aqueles que estejam explicitamente atuando nas posições de apoio definidas pela Contratante na ordem de serviço.

2.5. Usuários

São os usuários dos cartões de Bilhete Único, das modalidades: comum, estudante, vale-transporte, Mãe Paulistana, anônimos, coorporativos ou outros que vierem a ser criados pela Administração Pública.

2.6. **Manutenção**

A manutenção pode ser civil, elétrica, de Tecnologia da Informação, e de utilitários e mobiliários dos locais de atendimento.

A manutenção da Tecnologia da Informação abrange todos os equipamentos e a rede de dados dos Postos de Atendimento, Lojas e Postos de Venda do Expresso Tiradentes, Estação de Transferência, Corredores e Paradas com tecnologia instalada.

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

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

2.7. **Coleta e Transporte de valores**

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

2.8. **Limpeza, asseio e conservação.**

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

2.9. **Custódia**

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

2.10. **Zeladoria**

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

SPTrans

3. DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO

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

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

3.2. O atendimento aos usuários do Bilhete Único será realizado nos seguintes locais e horários:

Quadro I- Localização dos Postos de Atendimento

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

		Subprefeitura do Ipiranga	Rua Lino Coutinho, 44
		Subprefeitura de Jabaquara	Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2314
		Subprefeitura da Vila Mariana	R. José de Magalhães, 450
		Subprefeitura de Aricanduva	Rua Atucuri, 699
		Subprefeitura de Guaianases	Rua Hipólito de Camargo, 479
		Subprefeitura de Itaim Paulista	Av. Marechal Tito, 3012
		Subprefeitura de Itaquera	Rua Augusto Carlos Bauman, 851
		Subprefeitura da Penha	Rua Candapui, 492
		Subprefeitura de São Mateus	Av. Ragueb Chofi, 1400
		Subprefeitura de São Miguel	Rua Ana Flora Pinheiro de Souza, 76
		Subprefeitura de Vila Prudente	Av. do Oratório, 172
		Subprefeitura de Sapopemba	Av. Sapopemba, 9064
		Subprefeitura de Ermelino Matarazzo	Av. São Miguel, 5550
		Subprefeitura do Butantã	Rua Dr. Ulpiano da Costa Manso, 201
		Subprefeitura da Lapa	Rua Guaicurus, 1000
		Subprefeitura de Perus	Rua Ylídio Figueiredo, 349
		Subprefeitura Cidade Tiradentes	Estrada Iguatemi, 7001
POSTOS DE ATENDIMENTO - Terminais	Segunda a Domingo das 06h00 às 22h00	Terminal AE Carvalho	Avenida Imperador, 1.401 - A. E. Carvalho - CEP: 08051-000
		Terminal Amaral Gurgel	Rua Frederico Stendel, 107 - Santa Cecília - CEP: 01225-030
		Terminal Aricanduva	Avenida Aricanduva, 86 - Penha - CEP: 03505-009
		Terminal Bandeira	Praça das Bandeiras, s/nº - República Centro - CEP: 01007-020
		Terminal Cachoeirinha	Avenida Itaberaba c/ Inajar de Souza, s/nº - Cachoeirinha - CEP: 02861-190
		Terminal Campo Limpo	Estr. do Campo Limpo, 3401 - Campo Limpo, São Paulo - SP, 05780-000
		Terminal Capelinha	Estrada de Itapecerica, 3.222 Capelinha - CEP: 05835-004
		Terminal Carrão	Avenida 19 de Janeiro, 884 - Carrão CEP: 03439-000
		Terminal Casa Verde	Praça das Monsões, s/nº - Casa Verde - CEP: 02552-120
		Terminal Grajaú	Rua Giovani Bononcini, 77 - Parque Brasil - CEP: 04843-020
		Terminal Guarapiranga	Estrada do M'boi Mirim, 150 - Guarapiranga - CEP: 04905-020
		Terminal Jardim Ângela	Estrada do M' Boi Mirim, 4.901 Jardim Ângela - CEP: 04948-030
		Terminal João Dias	Avenida João Dias, 3.589 - Vila Andrade - CEP: 05801-000
		Terminal Lapa	Praça Miguel Dell' Erba, 50 - Lapa CEP: 05033-060
		Terminal Mercado	Avenida do Estado, 3.350 - Centro - CEP - 03007-010
		Terminal Parelheiros	Estrada da Colônia - 200 - Parelheiros - CEP: 04892-000
		Terminal Penha	Avenida Cangaíba, s/nº - Penha - CEP: 03711-000
		Terminal Pinheiros	Rua Gilberto Sabino, s/nº - Pinheiros CEP: 05425-020
		Terminal Pirituba	Avenida Dr. Felipe Pinel, 60 - Pirituba - CEP: 02939-000

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

3.2.1 Nas lojas localizadas na estrutura de Subprefeitura a SPTrans proverá toda a infraestrutura de comunicação de dados, sistemas, mobiliários e equipamentos necessários para a execução dos serviços, incluindo manutenções preventivas e corretivas e insumos utilizados para o atendimento aos usuários.

3.3. As lojas deverão atender ao público, ininterruptamente, no mínimo, das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, podendo tal horário sofrer alteração, a critério do Poder Concedente, desde que plenamente justificado, em função da necessidade de atendimento da demanda existente.

3.4. Os postos localizados nos Terminais atenderão ao público, ininterruptamente, das 06h00 às 22h00, no mínimo, todos os dias da semana.

3.5. Todos os postos deverão estar abastecidos de forma adequada e permanente, com todos os insumos necessários para a execução do serviço, não permitindo que haja qualquer tipo de interrupção no atendimento.

3.6. Deverá ser observada a existência de equipamentos e insumos para a prestação dos serviços e atendimento, em quantidades suficientes para atender à demanda e também viabilizar o controle e a apuração das vendas diárias, com a devida prestação de contas.

3.7. Para possibilitar o início da operação de novos Pontos de Venda, Atendimento e/ou Lojas adicionais, as Concessionárias deverão adotar as seguintes providências de estruturação, na ordem apresentada:

i. Selecionar os locais para instalação das lojas;
ii. Submeter os locais selecionados à avaliação e aprovação dos técnicos designados pelo Poder Concedente;
iii. Desenvolver projetos de leiaute e sistemas informatizados;

iv. Submeter os projetos de leiaute e sistemas informatizados à avaliação e aprovação dos técnicos indicados pelo Poder Concedente;

v. Executar obras de adequação dos locais e adquirir móveis, máquinas, equipamentos, etc., conforme projetos aprovados pelo Poder Concedente;

vi. Submeter o conjunto pronto de cada loja, instalações e sistemas à avaliação e aprovação final pelo Poder Concedente; e

vii. Iniciar as operações de cada loja após aprovação final.

3.8. Caso as Concessionárias solicitem a instalação de mais postos fora dos terminais ou que exijam locação do espaço, o custo da locação será objetivo de remuneração adicional, limitado ao preço médio de locação do m² da região.

4. ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO

4.1. A prestação dos serviços será realizada com estrutura de apoio administrativo, contábil, informática, compras, recursos humanos e demais insumos considerados como de suporte gerencial, com conhecimento para coordenar e conjugar adequadamente equipe de profissionais de níveis e especialidades variadas, com equipamentos e materiais diversos disponibilizados.

4.2. A coordenação produtiva do pessoal, dos equipamentos alocados e o apoio gerencial, bem como o relacionamento com o Poder Concedente, serão tarefas da administração central, que estabelecerá – por meio de manuais de procedimento, cursos e palestras, entre outros – o treinamento, a implantação, o controle e o acompanhamento dos resultados obtidos nos serviços especificados.

4.3. As Concessionárias são responsáveis pelas atividades de controle de cartões de ponto, elaboração de escalas de serviço e revezamento, treinamento local, almoxarifado, controles de consumo de água, energia, produtos, equipamentos e ferramentas, entre outros.

4.4. Todos os funcionários alocados nos setores operacionais ou administrativo deverão passar por treinamento sobre os procedimentos e regras de atendimento aos usuários do Bilhete Único, antes do encaminhamento aos seus respectivos postos de trabalho.

4.5. Compete aos setores administrativos (despesa administrativa indireta), aos funcionários na função de apoio, as seguintes atribuições:

- Supervisionar os locais de atendimento por meio do CFTV, que permitirá o controle da movimentação de usuários e atendentes nos postos de atendimento e áreas de circulação;

- Manter a gravação de imagens geradas pelo CFTV, e back-up de informações do sistema em disco pelo período mínimo de 90 dias;

- Monitorar e controlar a distribuição e recolhimento de cartões;
- Monitorar e controlar a disponibilidade da rede de dados e sistemas utilizados para o atendimento aos usuários, comunicando imediatamente ao Poder Concedente qualquer ocorrência que comprometa o atendimento aos usuários;
- Gerir e operacionalizar a Custódia;
- Monitorar e controlar a coleta e transporte de valores, cartões e documentos.
- Comunicar de imediato ao Poder Concedente qualquer anormalidade constatada nos sistemas de atendimento;
- Monitorar e controlar o sistema de venda de créditos e a arrecadação diária;
- Monitorar, controlar e realizar a manutenção dos mobiliários, equipamentos e instalações em geral;
- Efetuar o controle e a manutenção de todos os materiais e equipamentos de forma a garantir a adequada prestação dos serviços;
- Substituir equipamentos que apresentem danos, avarias ou mau funcionamento, comprometendo o atendimento, em até 6 (seis horas) da abertura do chamado pela equipe operacional.
- Supervisionar as Atividades de Sistemas Computacionais de Controle de Cartões, Arrecadação;
- Elaborar plano de ação contendo as medidas e metas para a execução das atividades administrativas e operacionais, de acordo com critérios estabelecidos pelo Poder Concedente;
- Implantar e garantir o cumprimento e a manutenção do plano de ação, e efetuar adequações e alterações sempre que necessário;
- Elaborar plano de trabalho contendo as diretrizes e escalas para todas as atividades atinentes, efetuar controles para verificar o cumprimento da prestação dos serviços, enviando-o ao Poder Concedente na periodicidade programada;
- Elaborar relatórios administrativos e operacionais sempre que solicitado pelo Poder Concedente;
- Responsabilizar-se pelo controle e pagamento de todas as despesas de consumo como energia elétrica, água e esgotos, telefonia, dados, etc., assim como por todos os tributos que recaiam sobre o imóvel, conforme o caso;

- Tratar as comunicações encaminhadas pelo Poder Concedente às Concessionárias, manifestando-se a respeito do assunto no prazo máximo de 05 dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, sempre acompanhadas das respectivas evidências;

- Tratar as reclamações recebidas pelo Poder Concedente, dos usuários do Bilhete Único, no que diz respeito à qualidade do atendimento prestado, em até 24 horas.

- Utilizar-se de profissionais treinados e habilitados para exercer a função contratada, bem como executar o correto registro da função nas respectivas carteiras profissionais.

- Elaborar, acompanhar e operacionalizar os processos de seleção, treinamento, avaliação e desligamento dos funcionários.

4.6. A equipe Operacional será composta, no mínimo, pelos seguintes cargos, em seus diferentes níveis:

- Atendente (Triagem);
- Atendente (Guichê);
- Encarregado Local;
- Supervisor Regional.

4.7 A equipe Operacional tem as seguintes atribuições:

- Realizar o atendimento aos usuários nos locais de atendimento, em conformidade com as normas e procedimentos operacionais em vigor;

- Gerenciar, administrar e operacionalizar as ocorrências;

- Elaborar estratégias operacionais e mudanças que impliquem no melhor atendimento aos usuários, conforme instruções do Poder Concedente;

- Orientar a formação de filas de espera e a ocupação dos veículos de transporte público;

- Prestar atendimento aos usuários esclarecendo dúvidas, recebendo reclamações e/ou sugestões, ou prestando atendimento de emergência;

- Realizar pesquisas quando necessário, para diagnóstico da operação;

- Zelar pela conservação, no que consiste na manutenção civil, elétrica, hidráulica e tecnológica (infraestrutura de dados), garantindo a comunicação de anormalidade;

- Registrar e comunicar ao Poder Concedente as informações referentes à operação;

- Cumprir e fazer cumprir os Manuais de Procedimentos estabelecidos pelo Poder Concedente, objetivando a otimização dos serviços prestados;

- Acompanhar e controlar as condições de higiene, conservação e limpeza;

- Comunicar imediatamente o Poder Concedente quando constatada qualquer anormalidade;

- Adotar as providências necessárias em questões de conflitos de usuários, quadro funcional, entre outros, de forma a solucioná-los ou minimizá-los;

- Acionar a manutenção dos mobiliários, equipamentos e instalações em geral;

4.8 A equipe de Apoio será composta, no mínimo, pelos seguintes cargos, em seus diferentes níveis:

- Auxiliar Administrativo - apoio
- Assistente de atendimento ao Cliente Online - apoio
- Técnico de Tecnologia da Informação (TI) - apoio

4.9 A equipe de apoio tem as seguintes atribuições:

- Realizar o atendimento remoto de demandas de média e alta complexidade que demandam um nível especial de acesso aos sistemas de atendimento;

- Controlar e zelar pelos "*logins*" especiais de acesso aos sistemas de atendimento;

- Controlar e auditar lançamentos manuais de valores;

- Realizar a análise de cartões cancelados por suspeita de utilização indevida de créditos não oficiais;

- Realizar o levantamento de indícios e suspeitas de fraudes;

- Emitir relatórios de atendimento, produtividade por operador e serviços realizados;

- Realizar o atendimento aos usuários pelos canais online;
- Prestar suporte imediato no caso de ocorrências com equipamentos e sistemas;

- Acompanhar e dar suporte ao envio de dados de alunos pelas unidades de ensino para solicitação do Bilhete Único do Estudante, comunicando ao Poder Concedente eventuais problemas na troca de arquivos;

- Dar suporte nas atividades de inicialização de cartões, expedição e controle de cartões devolvidos;

- Realizar o Atendimento online às empresas credenciadas e cadastradas na Loja Virtual; e

- Dar suporte às atividades administrativas em geral relacionadas ao atendimento aos usuários do Bilhete Único.

4.10. Para execução dos serviços deverão ser formadas, nas lojas e postos dentro e fora dos terminais, equipes de atendimento para atuarem nas Posições de Atendimento – PAs: guichê, triagem e apoio.

4.10.1. A Contratante emitirá Ordem de Serviço especificando os quantitativos de Posições de Atendimento – PA de cada tipo (Guichê, Triagem, Encarregado e Apoio), por posto, por período.

4.11. A equipe operacional será composta pelos quantitativos definidos conforme quadro abaixo:

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

TIPO	HORÁRIO	LOCAIS DE ATENDIMENTO	PESSOAL POR P.A.		
			ATENDENTE	TRIAGEM	ENCARREGADO
POSTOS DE ATENDIMENTO - Terminais	Segunda à Domingo das 06:00 às 22:00	Terminal AE Carvalho	15	2	2
		Terminal Amaral Gurgel	5	0	1
		Terminal Jardim Ângela	12	2	2
		Terminal Aricanduva	3	0	1
		Terminal Bandeira	14	2	2
		Terminal Cachoeirinha	15	3	2
		Terminal Campo Limpo	11	2	2
		Terminal Capelinha	12	1	1
		Terminal Carrão	18	3	2
		Terminal Casa Verde	5	1	1
		Terminal Cidade Tiradentes	14	3	3
		Terminal Grajaú	14	2	3
		Terminal Guarapiranga	12	1	1
		Terminal João Dias	12	2	1
		Terminal Lapa	22	3	3
		Terminal Mercado	12	1	2
		Terminal Parelheiros	10	0	1
		Terminal Penha	12	2	2
		Terminal Pirituba	12	2	2
		Terminal Pinheiros	16	2	2
		Terminal Pq. D. Pedro	20	3	2
		Terminal Princesa Isabel	6	0	2

		Terminal Sacomã	14	2	1
		Terminal Santo Amaro	24	3	2
		Terminal São Miguel	16	3	2
		Terminal Sapopemba	12	1	2
		Terminal Varginha	12	2	2
		Terminal Vila Prudente	6	1	1
POSTOS DE VENDA	Segunda à Domingo das 06:00h às 22:00h	Terminal Água Espraiada	6	0	1
		Parada Ana Neri	3	0	2
		Parada C.A.Ypiranga	3	0	
		Parada D.Pedro II	3	0	
		Parada Alberto Lion	3	0	
		Parada Grito	3	0	
		Parada N Sra Aparecida	3	0	

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

- **Alta demanda:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 19h00.
- **Baixa demanda:** de segunda a sexta-feira, das 06h00 às 08h59/ das 19h01 às 22h. Sábado, domingos e feriados, das 06h00 às 22h00.

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

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

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

		Capela do Socorro				
		Subprefeitura de Cidade Ademar	4	0	1	0
		Subprefeitura do Ipiranga	4	0	1	0
		Subprefeitura de Jabaquara	3	0	1	0
		Subprefeitura da Vila Mariana	8	0	2	0
		Subprefeitura de Aricanduva	7	0	2	0
		Subprefeitura de Guaianases	3	0	1	0
		Subprefeitura de Itaim Paulista	4	0	1	0
		Subprefeitura de Itaquera	7	0	2	0
		Subprefeitura da Penha	7	0	1	0
		Subprefeitura de São Mateus	7	0	2	0
		Subprefeitura de São Miguel	8	0	2	0
		Subprefeitura de Vila Prudente	4	0	1	0
		Subprefeitura de Sapopemba	3	0	1	0
		Subprefeitura de Ermelino Matarazzo	3	0	1	0
		Subprefeitura do Butantã	8	0	2	0
		Subprefeitura da Lapa	7	0	2	0
		Subprefeitura de Perus	4	0	1	0
		Subprefeitura Cidade Tiradentes	4	0	1	0
		Terminal Santo Amaro	10	0	1	0
POSTO CENTRAL		Posto Central	50	7	2	0
		Backoffice	0	0	5	50

4.14. O uniforme dos empregados deverá ser composto por camisa pólo, manga longa e curta, distinguindo as posições de atendimento (P.A.) com cores diferentes conforme prévia definição da SPTrans.

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

4.16. Eventuais alterações nos quantitativos definidos de Posições de Atendimento, serão solicitadas por meio de Ordem de Serviço, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.17. Para a coordenação e acompanhamento da qualidade dos serviços prestados nos Postos de Atendimento, que contempla o controle de produtividade, demanda, ocorrências, elaboração das escalas e auditorias, deverá ser disponibilizada 10 (dez) Posições de Atendimento (P.A) para Supervisores Regionais, responsáveis pelos postos, por área: Norte, Sul-1, Sul-2, Sul-3, Leste-1, Leste-2, Oeste-1, Oeste-2, Centro-1 e Centro-2.

4.18. Além dos Supervisores Regionais as Concessionárias deverão disponibilizar 5 (cinco) técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação para suporte de infraestrutura e sistemas que se fizerem necessários durante a prestação de serviços de atendimento aos usuários em todas as localidades.

5. DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Para a prestação dos serviços descritos no objeto deste instrumento, deverá ser fornecida a infraestrutura mínima descrita a seguir:

5.1.1.Para Venda e Recarga de Créditos para Bilhete Único as Concessionárias deverão disponibilizar:

a) Guichês de venda assistida com links de internet, contemplando o principal e a redundância, com equipamento de venda e recarga (POS), software de gestão controle das vendas, pessoal equipamento de leitura de cartão, computadores, impressora, *tablets*, pessoal, formulários, e demais itens necessários;

b) Máquinas de Recarga Automática instaladas também na parte externa dos postos e demais locais no terminal de ônibus autorizados pela Contratante;

c) Segurança,transporte de valores e seguro necessário à operação;

d) Disponibilização de ambiente seguro (custódia) para guarda e armazenamento de estoque de cartões destinados ao abastecimento dos postos;

e) Abastecimento de cartões nos postos; e

f) Especialmente para a prestação de serviço de Venda de vale-transporte será necessário estrutura específica complementar com Software de

gestão de venda de vale-transporte, que deverá ser homologado pelo Poder Concedente.

5.2. Para a execução dos serviços de comercialização de créditos eletrônicos pela rede complementar de venda e carregamento de créditos as Concessionárias poderão utilizar o serviço de venda e recarga de alguma credenciada homologada pelo Poder Concedente.

5.2.1. Para os serviços relacionados aos cartões, dados cadastrais e validação de dados (Atendimento ao usuário) deverá ser disponibilizado:

a) Guichês de atendimento assistido com links de internet, contemplando o principal e a redundância, equipamento de leitura de cartão, computadores, impressora, pessoal, formulários, tablets, sistema de acompanhamento de ocorrências de suspensão e interrupção do atendimento e demais itens necessários, scanner de mão, webcams, personalizadora de cartões, ribbons, kits de limpeza, cartão curto e longo e cabeças de impressão.

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

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

6. COMPOSIÇÃO DO PREÇO

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

a) Pessoal Direto e Indireto – inclusive férias, folga e absenteísmo;

b) Coordenação, gestão e qualquer outro custo administrativo necessário ao bom funcionamento do atendimento;

c) Instalações e manutenção garantindo a acessibilidade;

d) Locação dos pontos fora dos terminais de ônibus;

e) Disponibilização e manutenção de equipamentos e mobiliário (computadores, impressoras, personalizadoras de cartão, webcams, scanners de mão, tablets com acesso à internet, móveis, microfones, etc.);

f) Insumos (formulários, bobinas, ribbons, kits de limpeza, cabeças de impressão, cartucho de impressão, material de papelaria, etc.);

g) Limpeza interna e boa conservação das fachadas e demais itens de comunicação visual;

h) Segurança, transporte de valores, seguros;

i) Software de venda de vale-transporte e de venda e recarga de créditos;

j) Infraestrutura de comunicação de dados;

k) Sistemas de gestão e controle operacionais, de estoque de cartões e insumos;

l) Sistema de câmeras de segurança;

m) Disponibilização de ambiente seguro (custódia) para guarda e armazenamento de estoque de cartões destinados ao abastecimento dos postos;

n) Abastecimento de cartões nos postos.

o) Uniformes; e

p) Impostos e lucro.

7. DOS CONTROLES E RELATÓRIOS

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

7.1.1. Todo valor arrecadado proveniente da venda, cobrança de emissão de 2ª via de cartão, taxa, etc. ou autoatendimento deverá ser depositado em conta corrente indicada abaixo pelo Poder Concedente até o 2º dia útil ao da operação. Diariamente, deverá ser encaminhado, ao Poder Concedente, arquivo eletrônico contendo as informações referentes à "Arrecadação Diária";

7.1.2. Deverá ser disponibilizado ao Poder Concedente, por meio de arquivo eletrônico, até as 10h do dia seguinte ao movimento, os relatórios referentes às quantidades vendidas, os saldos existentes e a receita apurada, por tipo de pagamento de passagem, individualizados por Ponto de Venda.

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

Banco: Caixa Econômica Federal
Agência: 2873
Conta-corrente: 1-6

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

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

7.5. DOS RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO

7.5.1. Controles do estoque de cartões virgens utilizados nos postos: diariamente enviar ao Poder Concedente arquivo eletrônico demonstrando a movimentação do dia.
7.5.2. Registro de todos os serviços executados, por tipo de atendimento, por local.
7.5.3. Controle de filas e tempo médio de atendimento.
7.5.4. Quantidade de guichês ativos por posto de atendimento, por horário, por dia.

7.6. DOS RELATÓRIOS OPERACIONAIS

7.6.1. Relatórios de ocorrências, por tipo, por posto, com identificação do usuário ou atendente, conforme o caso.
7.6.2. Controle de faltas, atrasos, afastamentos e férias, por posto, por período.
7.6.3. Controle de admissões e desligamentos, por período
7.6.4. Escala, por posto, por mês, por horário, por cargo.

7.7. Os relatórios e controles acima especificados poderão ser encaminhados ao Poder Concedente por meio eletrônico ou físico.

7.8. Outros relatórios poderão ser solicitados para acompanhamento e monitoramento da qualidade dos serviços prestados no atendimento aos usuários do Bilhete Único.

7.9. Os documentos relativos ao fornecimento de cartões, cobrança de 2ª via, solicitação ou revalidação de cartões de estudantes, restituições, etc.

deverão ser mantidos em arquivo, por um período de 5 (cinco) anos, e fornecidos ao Poder Concedente sempre que solicitados.

8. FISCALIZAÇÃO

8.1. O Poder Concedente, por meio da fiscalização, efetuará o acompanhamento dos serviços e poderá, a qualquer instante, solicitar às Concessionárias informações do seu andamento, devendo esta prestar os esclarecimentos necessários e comunicar à fiscalização quaisquer fatos ou anormalidades que possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços.

8.2. No desempenho de suas atividades, é assegurado à fiscalização o direito de verificar a perfeita execução do presente em todos os termos e condições, devendo o Poder Concedente, ou qualquer preposto por ele autorizado, ter acesso garantido às instalações das Concessionárias a qualquer tempo.

8.3. Constitui falta grave qualquer atitude comissiva ou omissiva das Concessionárias que impeça ou dificulte o exercício da fiscalização.

8.4. O exercício da fiscalização não exime as Concessionárias das responsabilidades assumidas quanto à boa qualidade dos serviços inerentes ao ajuste.

8.5. Deverá ser mantido sistema de segurança e monitoramento interno e externo através de câmeras na parte interna (área de trabalho) e externa (área do público) dos postos, cujas imagens deverão ser disponibilizadas para o Poder Concedente sempre que solicitadas.

8.6. Os agentes de fiscalização do Poder Concedente, a qualquer tempo, terão permissão de acesso a todos os locais de atendimento, aos dados necessários, inclusive aos saldos de cartões, e arrecadação, para a confirmação das informações prestadas.

8.7. O Poder Concedente irá monitorar e fiscalizar, utilizando-se de tecnologia e equipe designada, a realização das atividades para fins de acompanhamento da operação, observando principalmente o tempo de espera dos usuários e a satisfação de seu atendimento.

8.8. O Poder Concedente poderá realizar ampla e completa fiscalização dos serviços de comercialização realizado pela Rede Própria, por meio de equipe especialmente designada.

8.9. Todos os controles e relatórios de arrecadação, operacionais e administrativos, referentes à movimentação de estoques e vendas, são objetos de fiscalizações periódicas por parte do Poder Concedente.

8.10. Para os efeitos de fiscalização, os obrigam-se a:

i. Permitir acesso do pessoal designado pelo Poder Concedente a todas suas dependências, a qualquer tempo; e

ii. Prestar todos os esclarecimentos e informações solicitados pelo Poder Concedente.

8.11. Todas as solicitações, reclamações, exigências, requisições ou observações, bem como as anotações referentes ao andamento das atividades e o encaminhamento de correspondência relacionada aos serviços de comercialização e atendimento aos usuários do Bilhete Único, feitas pela equipe de fiscalização e ou auditoria às Concessionárias, ou vice-versa, nas hipóteses em que couber, somente produzirão efeitos vinculatórios desde que processadas por escrito, enviadas de forma física ou eletrônica.

8.12. Constitui falta grave qualquer atitude comissiva ou omissiva das Concessionárias que impeça ou dificulte o exercício da fiscalização.

8.13. O exercício da fiscalização não exonera as Concessionárias das responsabilidades assumidas quanto à boa qualidade dos serviços inerentes ao ajuste.

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

9.1. As Concessionárias obrigam-se a efetuar o transporte de numerário, cartões de Bilhete Único virgens ou cancelados e documentos, no município de São Paulo, entre os locais de atendimento e Custódia e/ou Unidades indicadas pelo Poder Concedente.

9.2. O transporte realizar-se-à em carros blindados, denominados "carro forte", sob a guarda de uma equipe de proteção devidamente armada, conforme Lei 7.102 de 20 de junho de 1983 e respectivas atualizações.

9.3. Os valores, cartões e documentos a serem entregues nos locais de atendimento serão devidamente acondicionados pelos representantes das Concessionárias, em malotes com caixas fechadas e lacres invioláveis, sem sinais de violação, com indicações externas necessárias para sua perfeita identificação, inclusive número do lote e quantidade. Nessas condições os malotes ou caixas serão entregues no destino, às pessoas responsáveis para recebê-las, sendo exigido, no mínimo, o cargo de encarregado local para recebimento nos locais de atendimento.

9.4. Todo o transporte e coleta de cartões, virgens ou cancelados a serem enviados para destruição, deverão estar registrados no "Sistema de Estoque de Cartões- SEC", disponibilizado pelo Poder Concedente às Concessionárias.

9.5. No caso de perda, roubo, extravio ou dano, durante o transporte e conferência de valores, cartões e documentos, deverá ser instaurado o devido processo de apuração sob pena de multa.

9.6. Os cartões cancelados, recolhidos nos locais de atendimento, como ocorrências devidamente registradas no sistema como "*danificado SPTrans*", deverão ser encaminhados para conferência na Custódia, com base nos relatórios do Sistema de Cadastro e Atendimento – SCA e, posteriormente, encaminhados para o Poder Concedente, na periodicidade a ser definida, para correta destruição.

9.7. No ato da retirada e entrega de cartões, os respectivos responsáveis assinarão 03 (três) vias do recibo de controle, assinalando-se a data e hora da entrega/retirada, bem como a chegada e saída do carro forte, após efetuada a entrega. A primeira via ficará em posse do Poder Concedente, a segunda via com a empresa de transporte de valores e a terceira via com as Concessionárias. O recibo poderá ser realizado de forma eletrônica, desde que as assinaturas e identificação dos operadores sejam devidamente registrados e compartilhados com o Poder Concedente.

9.8. As Concessionárias aceitam como verdadeira a declaração sobre o conteúdo dos malotes ou caixas consignadas nos recibos e assume inteira responsabilidade pela entrega dos mesmos sem qualquer sinal ou vestígio de violação, não se responsabilizando, no entanto, por conteúdo diverso daquele declarado pelos prepostos indicados pelo Poder Concedente.

9.9. As Concessionárias não responderão pelo atraso ou interrupção dos serviços do transporte ora especificado, nos casos de força maior, devidamente comprovados ou de conhecimento público. Não são considerados motivos de força maior para exoneração de responsabilidade previstas neste item a falta ou falha do veículo de transporte ou do pessoal da equipe de proteção.

9.10. As Concessionárias assumem integral responsabilidade pelos valores em dinheiro e cartões que lhes forem confiados para transporte, até a sua efetiva entrega ao destinatário, respondendo nos casos de roubo, furto, apropriação indébita, perecimento e inutilização dos valores.

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

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

10.2. As Concessionárias se obrigam a zelar pela estrutura e instalações dos locais de atendimento, para propiciar condições razoáveis de trabalho, segurança e higiene.

10.3. Os serviços de limpeza e conservação serão prestados de acordo com análise operacional efetuada e normas do Poder Concedente, por pessoal efetivo uniformizado e convenientemente treinado, ficando por conta das Concessionárias a cobertura de folgas, faltas e substituição dos seus funcionários, sendo obrigatória a limpeza diária em todos os postos.

11. MANUTENÇÃO GERAL

11.1. A manutenção civil elétrica, de Tecnologia da Informação, de utilitários e mobiliários dos locais de atendimento é de responsabilidade das Concessionárias.

11.2. A Manutenção Preventiva deve ser executada como decorrência de um plano de inspeção permanente para conhecer o estado de conservação dos ativos e estudos de engenharia de manutenção em função da vida útil e projeto dos componentes do ativo determinado e aprovado pelo Poder Concedente, baseado em normas e procedimentos vigentes.

11.3. Enquadram-se como manutenção preventiva aquelas decorrentes de inspeções ou estudos de vida útil de equipamentos, substituição de peças, componentes ou equipamentos com desgaste ou fim de vida útil.

11.4. As Concessionárias devem manter procedimentos de manutenção preventiva com os devidos cronogramas de execução, aprovados e vistoriados pelo Poder Concedente.

11.5. São serviços de manutenção, além dos acima citados, que demandam especial atenção para evitar a interrupção do atendimento aos usuários:

- manutenção de equipamentos, tais como computadores, POS, leitoras de cartão, *tablets*, impressoras, personalizadoras de cartão, webcams, scanner de mesa, entre outros;

- substituição de peças e equipamentos que apresentem problemas ou estejam no final de vida útil;
- manutenção de utilitários, tais como: aparelhos e sistemas de ar condicionado, microfones, ventiladores, móveis em geral, telefonia, bebedouros, marmiteiros, bancos, lixeiras, espelhos, suportes para papel, secador de mão e saboneteiras, dispensadores, serviços de chaveiro,

fechaduras de portas, trincos de janelas, fitas antiderrapantes, tachas refletivas, sonorizadores, balizador cilíndrico e extintor de incêndio.

11.6. Os serviços de adequações e adaptações deverão ser executados conforme necessidades operacionais.

11.7. As Concessionárias devem planejar e programar os serviços de manutenção e submeter à aprovação do Poder Concedente, bem como deverão ser apresentados relatórios mensais de manutenção contendo todas as informações dos serviços realizados com fotos do antes e depois.

11.8. No caso de manutenção corretiva identificada por inspeções nas instalações, deverá ser informada e encaminhada para análise do Poder Concedente mediante preenchimento de documento próprio, para análise de competência, atestando as condições de funcionamento e apontando as necessidades de intervenção.

11.9. As obras realizadas em decorrência da necessidade ou solicitação deverão ser objeto de comum acordo entre as signatárias deste instrumento quanto à necessidade e quem arcará com seus custos.

12. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS CONCESSIONÁRIAS

12.1. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter a correta e eficaz Administração e Operação dos Locais de Atendimento.

12.2. Executar os trabalhos de forma a garantir os melhores resultados, responsabilizando-se integralmente pelos serviços realizados, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução.

12.3. Manter sempre coberto por seguros regulares os riscos de acidentes de trabalho, bem como manter em vigor apólices de todos os seguros legalmente obrigatórios.

12.4. Transportar, às suas expensas, todos os recursos humanos e materiais até o local designado.

12.5. Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho.

12.6. Apresentar, a qualquer tempo, sempre que solicitado pelo Poder Concedente, prova do cumprimento dessas obrigações, arcando com as consequências pertinentes.

12.7. Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os mediante crachás com fotografia recente e provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI's, quando for o caso.

12.8. Instruir seus empregados quanto às necessidades de acatar as orientações do Poder Concedente, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas suas áreas de trabalho.

12.9. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.

12.10. Atender de imediato as observações emanadas do Poder Concedente com relação à conduta imprópria de algum empregado, cuja deficiência obrigue a adoção de medidas de correção.

12.11. Será terminantemente proibido aos funcionários das Concessionárias, durante o período de trabalho, ingerir qualquer tipo de bebida alcoólica, pedir ou receber gratificações de qualquer tipo, sejam elas concedidas a que título for, bem como exercer qualquer outro tipo de atividade alheia àquelas inerentes ao serviço.

12.12. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.

12.13. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Poder Concedente ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização do Poder Concedente em seu acompanhamento.

12.14. Executar os trabalhos sob sua inteira responsabilidade, e de forma a garantir os melhores resultados, cabendo ainda a otimização da gestão de seus recursos; quer humanos quer materiais, com vistas à qualidade dos serviços à satisfação do Poder Concedente.

12.15. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando elementos com funções profissionais devidamente registradas em suas carteiras de trabalho.

12.16. Propiciar aos empregados condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços, adequados às tarefas que executam e às condições climáticas, bem como equipamentos e materiais necessários.

12.17. Efetuar a reposição de empregados de imediato, em eventual ausência não sendo permitida prorrogação da jornada de trabalho (dobra).

12.18. Atender de imediato as solicitações do Poder Concedente quanto à substituição de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.

12.19. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no local onde presta serviços ou quaisquer outras instalações do Poder Concedente.

12.20. Apresentar, sempre que solicitado pelo Poder Concedente, relação de empregados alocados para a prestação dos serviços contratados.

12.21. Treinar periodicamente todos os seus empregados, principalmente aqueles com funções específicas.

12.22. Manter todos os equipamentos e utensílios em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas.

12.23. Garantir que seja de conhecimento de todos os funcionários das Concessionárias a necessidade de se manter postura adequada, não desviando a atenção através de uso de equipamentos eletrônicos, livros, revistas e etc., não se afastando de seus afazeres.

12.24. Comprometer-se com a segurança e o sigilo dos dados dos usuários, bem em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, a ela confiados para a efetivação do atendimento, controle e monitoramento dos indicadores de qualidade e produtividade.

12.25. Comprometer-se com a exclusividade do serviço de atendimento, ficando proibida a execução de atividades econômicas acessórias ou outra exploração comercial no interior dos locais de atendimento sem a autorização do Poder Concedente.

13. DA GARANTIA

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

14. CRITÉRIO DE PREÇO E MEDIÇÃO

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

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

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

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

14.4. Admite-se excepcionalmente a prestação de serviço com menor nível de conformidade sem a correspondente adequação de pagamento devido a fatores imprevisíveis e alheios ao controle das Concessionárias, mediante justificativa aceita pelo Poder Concedente.

14.5. As Concessionárias devem emitir mensalmente relatório gerencial das atividades, contendo as informações necessárias para a elaboração do RELATÓRIO DE EXECUÇÃO, para acompanhamento dos serviços prestados:

- Relação de relatórios operacionais e de tecnologia da informação emitidos no período;
- Ocorrências Operacionais e de pessoal, do período;
- Planos de ação elaborados;
- Anormalidades constatadas;
- Questões de conflitos – desinteligências;
- Média/dia do quadro de pessoal, por turno e local, por função
- Sanções disciplinares aplicadas e registros de Boletim de Ocorrência, no caso de suspeita de fraude;
- Controle geral de cartões distribuídos e personalizados;
- Relatório de arrecadação geral;
- Acompanhamento da regularidade fiscal e trabalhista dos empregados;
- Inspeções realizadas por Terminal (civil, elétrica, utilitárias e equipamentos), informando as necessidades de melhoria;
- Manutenções Preventivas realizadas por Terminal;
- Manutenções Corretivas identificadas por Terminal;
- Avaliação dos uniformes e equipamentos de proteção individual – EPI.

15. PAGAMENTO

15.1. O pagamento pela prestação dos serviços de atendimento se dará mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil, subsequente ao mês da operação, mediante medição, com base nos critérios estabelecidos no presente instrumento.

15.2. No valor pago pelos serviços de atendimento deverão estar inclusos todos os custos, conforme relacionado no "item 6" do presente documento.

SPTrans

16. DAS PENALIDADES

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

Quadro IV – Ocorrências de multa

ITEM	OCORRÊNCIA	**BASE DE CÁLCULO** *Tarifa de ônibus vigente na data de imposição da multa*
1	Deixar de operacionalizar posição de atendimento, definida na ordem de serviço, dentro do prazo estabelecido em OS.	75 (setenta e cinco) tarifas por dia por posição não operacionalizada, até a efetiva regularização
2	Atrasar os repasses dos valores arrecadados com a venda de créditos do Bilhete Único nos postos de atendimento, além da incidência de atualização financeira (IPC-FIPE), ao mês sobre o montante em atraso, aplicado *pro rata temporis* desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento.	10.000 (dez mil) tarifas por ocorrência de atraso
3	Cadastros realizados com dados inconsistentes, foto fora dos padrões de qualidade exigidos, ausência de validação de dados e documentos complementares	300 (trezentas) tarifas por ocorrência de dados inconsistentes
5	Utilizar mão de obra sem as qualificações e/ou habilidades mínimas exigidas no Termo de Referência.	500 (quinhentas) tarifas por ocorrência de professional sem qualificações mínimas
6	Descumprimento de quaisquer obrigações trabalhistas ou previdenciárias	2.000 (duas mil) tarifas por ocorrência de descumprimento de obrigação trabalhista/previdenciária
7	Deixar de cumprir as determinações, ofícios, intimações, notificações, cartas, avisos ou prazos estabelecidos pela Contratante.	200 (duzentas) tarifas por ocorrência de descumprimento de comunicações oficiais
8	Não solucionar as Não Conformidades apontadas no prazo pactuado.	50 (cinquenta) tarifas por ocorrência de perda de prazo de correção de não conformidades
9	Descumprimento de quaisquer outras obrigações e responsabilidades previstas no presente termo	50 (cinquenta) tarifas por ocorrência de perda de prazo de correção de não conformidades

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

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

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

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

NÃO CONFORMIDADE	CLASSIFICAÇÃO	VALOR UNITÁRIO
Não estarem os funcionários devidamente uniformizados, portando crachás visíveis e/ou sua apresentação pessoal é	NCL	20 tarifas

inadequada.		
Não observância da limpeza, asseio e conservação dos locais de atendimento, conforme Termo de Referência	NCL	20 tarifas
Desvio ou extravio de cartões de Bilhete Único dos Postos de Atendimento, da custódia ou durante o transporte de cartões	NCL	20 tarifas
Não substituir os equipamentos danificados no prazo pactuado.	NCM	40 tarifas
Identificação de chamados de manutenção e zeladoria em aberto por período superior a 30 dias.	NCM	40 tarifas
Descumprimento dos procedimentos e normas internas de atendimento aos usuários do Bilhete Único e empresas adquirentes	NCM	40 tarifas
Falta de materiais de consumo e insumos básicos, que importem na suspensão parcial ou total, ainda que temporária, do atendimento ao usuário na referida localidade	NCC	70 tarifas
Quantidade de reclamações de usuários sobre postura do atendente e/ou qualidade do atendimento igual ou superior a 15 reclamações registradas no período e contabilizadas a partir da ciência da SPTrans	NCC	70 tarifas

16.5. Os indicadores de Não Conformidade nortearão a avaliação da qualidade da Prestadora de serviço, no mês de referência. As Não Conformidades observadas, conforme descrito no quadro acima, serão informadas à Prestadora de serviço e relatadas em relatório mensal.

SPTrans

ANEXO - PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇO

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

CUSTO MÃO DE OBRA

Valores em Reais (R$)

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	CUSTO DIRETO	
				UNITÁRIO	MENSAL
1	Supervisor Regional	Unidade	10	6.837,07	68.370,70
3	Encarregado Local	Unidade	98	4.880,13	478.252,74
5	Atendente - Guichê	Unidade	590	3.497,40	2.063.466,00
7	Atendente - Triagem	Unidade	60	3.497,40	209.844,00
9	Assistente-Atendimento ao Cliente On Line-Apoio	Unidade	50	3.497,40	174.870,00
11	Auxiliar Administrativo - Apoio	Unidade	0	3.744,10	-
13	Técnico de TI - Apoio	Unidade	5	4.284,33	21.421,65
TOTAL GERAL			**813**		**R$ 3.016.225,09**

CUSTO DE OPERACIONALIZAÇÃO

Valores em Reais (R$)

ITEM 2	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	CUSTO DIRETO	
				UNITÁRIO	MENSAL
2.1	Custos de Infraestrutura e Operacionalização dos Locais	Unidade / Mês	63	18.466,12	**1.163.365,36**

MÓDULO 5 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	**CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**	**%**	**VALOR (R$)**
A	Administração Central	0,00%	-
B	Despesas Indiretas	0,000%	-
C	Lucro	4,503%	188.206,96
D	**TRIBUTOS**		
D.1	PIS	1,65%	81.204,12
D.2	COFINS	7,60%	374.031,10
D.3	ISS	2,00%	98.429,24
	TOTAL		**741.871,42**

PREÇO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	PREÇO	
				UNITÁRIO	MENSAL
1	Supervisor Regional	Unidade	10	8.050,64	80.506,40
3	Encarregado Local	Unidade	98	5.746,35	563.142,30
5	Atendente - Guichê	Unidade	590	4.118,18	2.429.726,20
7	Atendente - Triagem	Unidade	60	4.118,18	247.090,80
9	Assistente - Atendimento ao Cliente On Line - Apoio	Unidade	50	4.118,18	205.909,00
11	Auxiliar Administrativo - Apoio	Unidade	0	4.408,67	-
13	Técnico de TI - Apoio	Unidade	5	5.044,79	25.223,95
	TOTAL GERAL				**R$ 3.551.598,65**

ITEM 2	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	PREÇO	
				UNITÁRIO	MENSAL
2.1	Custos de Infraestrutura e Operacionalização dos Locais	Unidade / Mês	63	21.743,83	**1.369.861,07**

3	**TOTAL GERAL - MAIO/21**				**4.921.459,72**

3	**REAJUSTE - MAIO/22**		**12,26%**		**5.524.830,68**