



CO-07.06/2026

PROCESSO SEI Nº 7010.2026/0005456-2

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 06.009/2026, COM FULCRO NO ARTIGO 29, INCISO XV, DA LEI Nº 13.303/2016

CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO COM CENTRAL DE SERVIÇOS, PARA ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DA CONTRATANTE

CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM-SP S/A, com sede na Rua Líbero Badaró nº 425, Centro, no Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 01.009-905, inscrita no CNPJ sob o nº 43.076.702/0001-61, neste ato representada por seu Diretor de Administração e Finanças, Sr. **LUCIANO FELIPE DE PAULA CAPATO**, portador da Cédula de Identidade RG nº 26.277.697-2-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 025.401.959-54 e por seu Diretor de Relacionamento e Inteligência de Mercado, Sr. **TIAGO MIGUEL DA SILVA LUZ**, portador da cédula de identidade RG nº 4.644.200-8-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 285.192.178-93.

CONTRATADA: BELTIS SERVICE BRASIL LTDA., com sede na Rua Coelho Lisboa, nº 731, bairro Cidade Mãe do Céu, no Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 03.323-040, inscrita no CNPJ sob o nº 09.116.592/0001-86, neste ato representada por seu Sócio, Sr. **DANIEL CARLOS DA SILVA**, portador da Cédula de Identidade RG nº 26.397.396-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 190.709.578-09.

As partes acima qualificadas resolveram, de comum acordo, celebrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA I – OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a **CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO COM CENTRAL DE SERVIÇOS, PARA ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DA CONTRATANTE**, conforme descrições constantes no **Termo de Referência - ANEXO I** e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

CLÁUSULA II – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE

2.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

- a) Cumprir fielmente todas as obrigações estabelecidas no **Termo de Referência – ANEXO I** deste instrumento, garantindo a qualidade dos serviços prestados;
- b) Para a assinatura do Instrumento Contratual, a **CONTRATADA** deverá apresentar todos os documentos relativos à regularidade fiscal, e ainda estar em situação regular junto ao CADIN (Cadastro Informativo Municipal) do **Município de São Paulo (Lei Municipal**

n.º 14.094/2005 e Decreto Municipal n.º 47.096/2006), mediante consulta ao site <http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadin/>.

- c) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de qualificação exigidas no momento da contratação, podendo a CONTRATANTE exigir, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas e o envio das certidões a seguir elencadas, em formato digital (arquivo PDF) para o e-mail contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br e para o gestor do contrato a ser definido oportunamente:
 - i. Certidão Negativa de Débitos relativa aos Tributos Federais e a Dívida Ativa;
 - ii. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
 - iii. Certidão Negativa de Débitos Tributários e da Dívida Ativa Estadual;
 - iv. Certidão Negativa de Débitos de Tributos Municipais (Mobiliários);
 - v. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
 - vi. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial.
- d) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados, nos termos do art. 76 da Lei nº 13.303/2016;
- e) Dar ciência imediata e por escrito a CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução do contrato;
- f) Prestar a CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre a execução do contrato;
- g) Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do **artigo 77, da Lei Federal nº 13.303/16**.

2.2. São obrigações da **CONTRATANTE**:

- a) Exercer a fiscalização do contrato, designando fiscal(is) pelo acompanhamento da execução contratual; procedendo o registro das ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato.
- b) Fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do contrato;
- c) Efetuar o pagamento devido, de acordo com o estabelecido neste contrato.
- d) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

- e) Comunicar a CONTRATADA formalmente (por e-mail) todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA III – VIGÊNCIA CONTRATUAL

3.1. O contrato terá vigência de **180 (cento e oitenta) dias**, contados a partir do **dia 21 de junho de 2026**, nos termos do artigo 29, inciso XV, da Lei nº 13.303/16.

3.2. O presente contrato será rescindido, mediante prévia comunicação no prazo de 30 (trinta) dias corridos, em razão da conclusão do procedimento licitatório regular destinado à contratação definitiva do objeto e o início da respectiva execução contratual pela empresa vencedora, sem que disso decorra qualquer direito à indenização, ressalvados os pagamentos devidos pelos serviços efetivamente prestados até a data da extinção contratual.

3.3. Qualquer alteração e/ou acréscimos ou supressões que vierem a ocorrer no decorrer deste contrato será objeto de termo aditivo, previamente justificado e autorizado pela Contratante.

CLÁUSULA IV – PREÇO

4.1. O valor total do presente contrato é de **R\$ 429.300,00 (quatrocentos e vinte e nove mil e trezentos reais)** e seguirá as regras previstas na **Cláusula VI – Faturamento e Condições de Pagamento**.

4.2. No valor acima já estão incluídos todos os tributos e encargos de qualquer espécie que incidam ou venham a incidir sobre o preço do presente contrato.

CLÁUSULA V – GARANTIA CONTRATUAL (art. 70, §1º da Lei Federal nº 13.303/16)

5.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato, na forma do **artigo 70, § 1º da Lei Federal nº 13.303/16**, no valor de **R\$ 21.465,00 (vinte e um mil e quatrocentos e sessenta e cinco reais)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, observando os procedimentos a seguir elencados.

5.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual, devendo a garantia assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado depois de expirada a vigência da contratação ou validade da garantia.

5.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- 5.3.1.** Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato.
- 5.3.2.** Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato.
- 5.3.3.** Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela CONTRATANTE.
- 5.3.4.** Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato e não adimplidas pela CONTRATADA.

- 5.4. A CONTRATADA deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.
- 5.5. No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.
- 5.6. A insuficiência da garantia não desobriga a CONTRATADA quanto aos prejuízos por ela causados, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apurados pela CONTRATANTE que sobejarem aquele valor.
- 5.7. Para cobrança pela CONTRATANTE de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia poderá ser executada, a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à CONTRATADA, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.
- 5.7.1. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, cobrança de penalidade aplicada ou pagamento de qualquer obrigação da CONTRATADA, deverá ser efetuada a reposição do valor no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada para fazê-lo.
- 5.8. Caso haja aditamento contratual que implique alteração do valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.
- 5.9. Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não havendo débitos a saldar com a CONTRATANTE, a garantia prestada será devolvida ao término do prazo constante no item 5.2.
- 5.10. Quando prestada em dinheiro, a garantia será devolvida por meio de depósito em conta bancária e corrigida pelos índices da poupança, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela CONTRATADA à CONTRATANTE ou a terceiros, hipóteses em que será restituído o saldo remanescente.
- 5.10.1. Na hipótese de garantia em dinheiro, a CONTRATADA deverá enviar uma cópia do depósito bancário para o e-mail contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br, identificando o contrato e a que título foi realizado o depósito.

CLÁUSULA VI – FATURAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

6.1.1. O valor será faturado mensalmente e o encaminhamento da nota fiscal eletrônica de serviços deverá ser realizado através de solicitação de pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente ao mês da efetiva prestação dos serviços e autorização do gestor do contrato.

6.1.2. O pagamento mensal estará condicionado à efetiva disponibilização da mão de obra dedicada e exclusiva prevista neste Termo de Referência, bem como ao cumprimento dos níveis de serviço (SLAs) estabelecidos.

6.1.2.1. Para fins de faturamento, será considerada a manutenção do quantitativo mínimo de profissionais, perfis, jornadas e funções pactuados, independentemente de variações pontuais no volume de chamados atendidos no período.

6.1.2.2. O não cumprimento do quantitativo de profissionais, a indisponibilidade injustificada de postos de trabalho, ou o descumprimento dos SLAs implicará a aplicação das glosas, penalidades e demais sanções previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

6.2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.2.1. A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser emitida no mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços e encaminhada à CONTRATANTE, por meio do Setor de Expediente, através do endereço eletrônico gfl@prodam.sp.gov.br.

6.2.2. Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, aprovando os serviços prestados.

6.2.4. Concluída a inserção da documentação, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, mediante envio de e-mail ao endereço eletrônico informado, que disporá de até 05 (cinco) dias úteis para análise e aprovação da documentação apresentada.

6.2.4.1. Na hipótese de a documentação apresentada mostrar-se incompleta, inconsistente ou demandar ajustes, o prazo previsto no item 3.2.4 ficará suspenso, sendo a CONTRATADA formalmente notificada para fins de regularização. Após a efetiva reapresentação da documentação de forma completa e regular, o prazo de 05 (cinco) dias úteis para análise pela CONTRATANTE será reiniciado, podendo tal procedimento ser repetido sucessivamente até que a documentação seja considerada regular.

6.2.5. O pagamento das parcelas mensais será realizado por meio de crédito em conta corrente, ou por outra modalidade que vier a ser definida pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), no prazo de 40 (quarenta) dias corridos, contados da emissão do Termo de Aceite de Pagamento, condicionado à aprovação da documentação comprobatória.

6.2.5.1. O prazo de 40 (quarenta) dias corridos terá início a partir da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento, não se efetivando o pagamento enquanto não for integralmente concluída a verificação da documentação comprobatória e constatada a sua regularidade, sendo tal condição indispensável para a constituição do crédito em favor da CONTRATADA.

6.2.5.2. Caso a análise e aprovação da documentação não sejam concluídas dentro do prazo previsto no item 6.2.5, por motivos imputáveis à CONTRATADA, o pagamento será realizado no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da data da conclusão da análise que atestar a regularidade da documentação apresentada, não sendo caracterizada, nessa hipótese, mora por parte da CONTRATANTE.

6.2.6. Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços apresente divergências em relação às disposições contratuais, a CONTRATANTE deverá comunicar formalmente a CONTRATADA, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, os motivos da não aprovação. A Nota Fiscal regularizada deverá ser

reapresentada pela CONTRATADA em até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação.

6.2.7. Em caso de atraso no pagamento, mediante requerimento formal da CONTRATADA, incidirão juros de mora calculados com base no índice oficial de remuneração da caderneta de poupança, aplicados de forma simples e pro rata tempore (TR + 0,5%), considerando-se o período compreendido entre a data prevista para o pagamento e a data do efetivo adimplemento.

6.2.8. Para fins de verificação da manutenção das condições que ensejaram a habilitação da CONTRATADA, bem como do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, em atendimento ao dever de fiscalização previsto na Súmula nº 331 do TST, a CONTRATADA deverá inserir diretamente no SEI, no processo indicado pela CONTRATANTE, no mínimo, os seguintes documentos:

- a.** Certidão de Regularidade da Receita Federal e PGFN;
- b.** Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
- c.** Certidão de Regularidade da Fazenda Estadual da sede da CONTRATADA;
- d.** Certidão de Regularidade Fazenda Municipal da sede da CONTRATADA;
- e.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- f.** Certidão de Ações Trabalhistas emitida pelo Tribunal Regional do Trabalho da 2ª região, relativa às ações trabalhistas distribuídas em nome da CONTRATADA;
- g.** Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial;
- h.** Relação Nominal dos empregados alocados no contrato que prestaram serviços no mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços encaminhada;
- i.** Folha de Pagamento analítica dos empregados vinculados ao contrato que prestaram serviços diretamente, no mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços encaminhada;
- j.** Comprovante de jornada dos empregados (folha de ponto assinada pelo empregado, registro eletrônico e/ou qualquer outro documento hábil e legal no controle dos horários dos empregados da Contratada que prestaram serviços diretamente, no mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços encaminhada. Não será admitida folha de ponto com horários britânicos);
- k.** Comprovante de pagamento dos empregados (qualquer documento que comprove, indubitavelmente, o pagamento aos empregados das respectivas remunerações);
- l.** Comprovante de disponibilização de Vale Alimentação;
- m.** Comprovante de disponibilização de Vale Refeição;
- n.** Comprovante de disponibilização de Vale Transporte para os empregados que, na forma da legislação vigente, tenham feito opção pelo recebimento desse benefício;
- o.** Declaração de Cumprimento da Convenção Coletiva de Trabalho;
- p.** Comprovantes de recolhimento do FGTS (guia de recolhimento do FGTS referente ao mês de competência, acompanhada do respectivo comprovante de pagamento, bem como de relatório detalhado contendo a relação nominal dos empregados e os valores recolhidos individualmente);
- q.** Comprovante de recolhimento Previdenciário (declaração de débitos e créditos tributários federais previdenciários e de outras entidades e fundos – DCTFWeb, referente ao mês de competência, acompanhada do respectivo DARF Previdenciário e comprovante de pagamento);
- r.** Comprovante de regularidade perante o CADIN Municipal.

6.2.9. A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA tutorial contendo as orientações para cadastro e inserção da documentação no SEI, devendo tais orientações ser rigorosamente observadas.

6.2.9.1. Ainda que a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços não seja apresentada até o dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente à prestação dos serviços, subsistirá a obrigação da CONTRATADA de inserir, até essa mesma data, a documentação prevista no item 6.2.8.

6.2.10. A não apresentação da documentação comprobatória das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, ou a constatação de irregularidades após a análise da documentação apresentada, ensejará a devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, ficando suspenso o pagamento correspondente até o saneamento das pendências, em razão da não constituição válida do crédito em favor da CONTRATADA, sendo vedada qualquer forma de cobrança, protesto ou constrição em face da CONTRATANTE enquanto não regularizada a situação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

CLÁUSULA VII – MATRIZ DE RISCOS

7.1. Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, as partes identificam os riscos decorrentes da presente relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante no **ANEXO IV** parte integrante deste contrato.

7.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA VIII – CONFORMIDADE

8.1. A CONTRATADA, com relação às atividades, operações, serviços e trabalhos vinculados ao objeto do presente contrato, declara e garante o cumprimento dos dispositivos da **Lei Anticorrupção – Lei 12.846/2013**, e dos dispositivos nos **artigos 327, caput, § 1º e 2º e 337-D do Código Penal Brasileiro**.

8.2. A CONTRATADA deverá defender, indenizar e manter a CONTRATANTE isenta de responsabilidade em relação a quaisquer reivindicações, danos, perdas, multas, custos e despesas, decorrentes ou relacionadas a qualquer descumprimento pela CONTRATADA das garantias e declarações previstas nesta cláusula e nas Leis Anticorrupção.

8.3. A CONTRATADA reportará, por escrito, para o endereço eletrônico a ser fornecido oportunamente, qualquer solicitação, explícita ou implícita, de qualquer vantagem pessoal feita por empregado da CONTRATANTE para a CONTRATADA ou para qualquer membro da CONTRATADA, com relação às atividades, operações, serviços e trabalhos vinculados ao objeto do presente contrato.

8.4. Para a 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 não 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 n.º 56.633/2015**.

8.5. O descumprimento das obrigações previstas nesta Cláusula poderá submeter à CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que trata a **Lei Federal nº 12.846/2013**.

CLÁUSULA IX – DA PROTEÇÃO DE DADOS

9.1. A **CONTRATADA**, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, não colocando, por seus atos ou por omissão a **PRODAM-SP** em situação de violação das leis de privacidade, em especial, a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”)**.

9.2. Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **PRODAM-SP** poderá resolvê-lo sem qualquer penalidade, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente os valores devidos correspondentes.

9.3. A **CONTRATADA** se compromete a:

- i) Zelar pelo uso adequado dos dados aos quais venha a ter acesso, cuidando da sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação;
- ii) Seguir as instruções recebidas da **PRODAM-SP** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar à **PRODAM-SP**, aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;
- iii) Responsabilizar-se, quando for o caso, pela anonimização dos dados fornecidos pela **PRODAM-SP**;
- iv) A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODAM-SP** em 24 (vinte e quatro) horas de (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**;
- v) A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODAM-SP** sobre quaisquer solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber, como, por exemplo, mas não se limitando, a questões como correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados, e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e regulamentadores competentes, e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo;

- vi) Auxiliar a **PRODAM-SP** com as suas obrigações judiciais ou administrativas aplicáveis, de acordo com a LGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

9.4. A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado para o tratamento de Dados Pessoais é estruturado de forma a atender os requisitos de segurança, os padrões de boas práticas de governança e os princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

9.5. A PRODAM-SP terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a LGPD e este Contrato.

9.6. A CONTRATADA declara conhecer e que irá seguir todas as políticas de segurança da informação e privacidade da **PRODAM**, bem como realizará treinamentos internos de conscientização a fim de envidar os maiores esforços para evitar o vazamento de dados, seja por meio físico ou digital, acidental ou por meio de invasão de sistemas de software.

9.7. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **PRODAM-SP** ou dos clientes desta para a **CONTRATADA**.

9.8. A PRODAM-SP não autoriza a **CONTRATADA** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados Pessoais, estabelecido por este contrato.

CLÁUSULA X – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. A **CONTRATADA** está sujeita às penalidades previstas na **Lei Federal nº 13.303/16** – inclusive seu art. 84 - sem prejuízo da apuração de perdas e danos, em especial:

- a) Advertência por escrito;
- b) **Multa de até 10% (dez por cento)** sobre o valor total do instrumento contratual ou da parcela correspondente, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações contidas no **Termo de Referência – ANEXO I**;
- c) **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor total do instrumento contratual, ou parcela equivalente, pelo descumprimento de qualquer outra condição fixada neste contrato e não abrangida nas alíneas anteriores, e na reincidência, o dobro, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que couber;
- d) **Multa de 20% (vinte por cento)** sobre o valor total do instrumento contratual, no caso de rescisão e/ou cancelamento do contrato por culpa ou a requerimento da **CONTRATADA**, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da **CONTRATANTE**.

- e) **Suspensão** temporária de participação em licitação e **impedimento** de contratar com a PRODAM-SP, pelo prazo de até 02 (dois) anos.
- f) Demais sanções encontram-se enumeradas no item ____ do Termo de Referência – ANEXO I.

10.2. Para a cobrança, pela CONTRATANTE, de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia contratual prevista neste instrumento poderá ser executada na forma da lei.

10.3. Previamente a aplicação de quaisquer penalidades a CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE a apresentar defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação que será enviada ao endereço eletrônico indicado no preâmbulo do contrato ou na proposta comercial. Fica facultado à CONTRATADA o envio da defesa prévia e do recurso administrativo por meio eletrônico.

10.4. A aplicação de penalidade de multa não impede a responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos decorrente de descumprimento total ou parcial do contrato.

10.5. A aplicação de quaisquer multas pecuniárias não implica renúncia, pela PRODAM-SP, do direito ao ressarcimento dos prejuízos apurados e que sobejarem o valor das multas cobradas.

10.6. As decisões da Administração Pública referentes à efetiva aplicação da penalidade ou sua dispensa serão publicadas no Diário Oficial Cidade de São Paulo, nos termos do **Decreto Municipal nº 62.100/22**, no que couber.

CLÁUSULA XI – RESCISÃO

11.1. A **PRODAM-SP** poderá rescindir o presente contrato, nos termos do **artigo 473, do Código Civil**, nas seguintes hipóteses:

- a) Inexecução total do contrato, incluindo a hipótese prevista no **artigo 395, parágrafo único do Código Civil**;
- b) Atraso injustificado no início do serviço;
- c) Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à **PRODAM-SP**;
- d) Cometimento reiterado de faltas na sua execução que impeçam o prosseguimento do contrato;
- e) Transferência, no todo ou em parte, deste contrato, sem prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**;
- f) Decretação de falência;
- g) Dissolução da sociedade;
- h) Descumprimento do disposto no **inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal**, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- i) Prática pela **CONTRATADA** de atos lesivos à Administração Pública previstos na **Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa)** e **Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)**;
- j) Prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da PRODAM, direta ou indiretamente;

11.1.1. A rescisão a que se refere esta cláusula, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

11.2. Desde que haja conveniência para a **PRODAM-SP**, a rescisão amigável é possível, por acordo entre as partes devidamente reduzido a termo no competente processo administrativo.

11.3. Poderá haver também rescisão por determinação judicial nos casos previstos pela legislação.

11.4. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

11.5 Não constituem causas de rescisão contratual o não cumprimento das obrigações aqui assumidas em decorrência dos fatos que independam da vontade das partes, tais como os que configurem caso fortuito e força maior, previstos no **artigo 393, do Código Civil**.

11.6 Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial; ou da decisão judicial, se for o caso.

CLÁUSULA XII – DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Os termos e disposições deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as partes, explícitos ou implícitos, referentes às condições nele estabelecidas.

12.1.1 O presente instrumento e suas cláusulas se regulam pela Lei Federal nº 13.303/16, e em casos omissos, pelos preceitos do ordenamento jurídico brasileiro aplicáveis aos entes de natureza pública e privada à hipótese de contratação.

12.2. A CONTRATADA deverá, sob pena de rejeição, indicar o número deste contrato e da **Dispensa de Licitação nº 06.009/2026** nas faturas pertinentes, que deverão ser preenchidas com clareza, por meios eletrônicos, à máquina ou em letra de forma.

12.3. A inadimplência do contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à empresa pública ou à sociedade de economia mista a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

12.4. A mera tolerância do descumprimento de qualquer obrigação não implicará perdão, renúncia, novação ou alteração do pactuado.

12.5. Na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis que reflitam nos preços dos serviços, tornando-o inexecutável, poderão as partes proceder a revisão dos mesmos, de acordo com o disposto no **artigo 81, § 5º, da Lei Federal nº 13.303/16**.

12.6. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE**, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

12.7. A formalização do presente contrato abrange as disposições contratuais e de todos os seus anexos.

CLÁUSULA XIII – VINCULAÇÃO AO PROCESSO ADMINISTRATIVO

13.1. O cumprimento deste contrato está vinculado aos documentos que instruíram o **Processo SEI nº 7010.2026/0005456-2** e seus anexos.

CLÁUSULA XIV – FORO

14.1. As partes elegem o Foro da Comarca da Capital de São Paulo, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir no decorrer da execução deste contrato.

E por estarem assim, justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, perante 2 (duas) testemunhas abaixo.

São Paulo/SP, 10 de junho de 2026.

Documento assinado digitalmente



TIAGO MIGUEL DA SILVA LUZ
Data: 15/06/2026 14:40:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

CONTRATANTE:

TIAGO MIGUEL DA SILVA LUZ

Diretor de Relacionamento e Inteligência de Mercado

Documento assinado digitalmente



LUCIANO FELIPE DE PAULA CAPATO
Data: 11/06/2026 16:53:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

LUCIANO FELIPE DE PAULA CAPATO

Diretor de Administração e Finanças

DANIEL CARLOS DA SILVA:19070957809

Assinado de forma digital por
DANIEL CARLOS DA
SILVA:19070957809
Dados: 2026.06.10 16:08:08 -03'00'

CONTRATADA:

DANIEL CARLOS DA SILVA

Sócio

TESTEMUNHAS:

Documento assinado digitalmente

1.  **ROGERIO DA SILVA**
Data: 10/06/2026 16:01:42-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Documento assinado digitalmente

2.  **LUIZ BASILIO RIBEIRO**
Data: 11/06/2026 13:13:11-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



CO-07.06/2026

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação emergencial de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico com Central de Serviços, conforme especificações técnicas e condições do contrato original e seus aditivos, pelo prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, com cláusula resolutiva, com o objetivo de assegurar a continuidade dos serviços até a conclusão do processo licitatório definitivo em andamento.

2. QUANTITATIVO ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO

Descrição	Estimativa Mensal
CENTRAL DE SERVIÇOS:	
Atendimento Técnico de 1º Nível (não presencial)	11.250 chamados

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. CENTRAL DE SERVIÇOS

2.1.1. Implantação, operação e gestão de central de serviços, abrangendo montagem de infraestrutura nas dependências da CONTRATADA e sua operação por meio de atendimento e prestação de suporte técnico por meio de telefone, e-mail, portal web, chat (chatbot ou chat humano), aplicativo de mensagens, dentre outros, com o objetivo de realizar diagnóstico e solução de problemas de informática já no primeiro atendimento (1º nível), efetuando o registro e encerrando do chamado.

2.1.2. O serviço a ser prestado será estimado para o volume mensal de chamados estimados na tabela do item 1.1, suportando os usuários em suas atividades diárias que envolvam recursos de informática, devendo ser efetuado das 07:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

2.1.3. Os serviços de atendimento técnico deverão ser dimensionados para atender aos níveis de serviço exigidos nas especificações técnicas, cabendo à CONTRATADA definir em conjunto com a CONTRATANTE a quantidade de posições de atendimento (PAs) necessárias para tanto. As PAs executarão este serviço de forma que o mesmo prestador não exceda 6 horas por dia, conforme previsto na Portaria MTP nº 1.186/2021 e atualizações de 2022 da Norma Regulamentadora NR17 (Ergonomia), vigente no Ministério do Trabalho e Emprego

2.1.4. A central de serviços será ponto único de contato dos usuários e realizará o registro e o gerenciamento dos chamados, por meio de sistema de geração e acompanhamento das ocorrências fornecido pela CONTRATANTE.

2.1.5. Todo o ciclo de vida do chamado desde a abertura até o fechamento final deverá ser realizado por meio desse sistema e será supervisionado e auditado por equipe designada pela CONTRATANTE.

2.1.6. No ato da abertura do chamado, o cliente deverá receber um número de chamado para controle e acompanhamento do atendimento, que a CONTRATADA deverá utilizar como padrão e que será utilizado em conjunto com as ferramentas da central de serviços para acompanhamento do atendimento ao chamado aberto.

2.1.7. Os serviços executados no escopo desta contratação seguirão as normas, procedimentos, técnicas e práticas preconizados pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de “suporte a serviços” e “entrega de serviços”, conforme nomenclatura definida pelo modelo ITIL, em sua última versão.

2.1.8. O atendimento técnico utilizará metodologia baseada em ITIL, na operação do atendimento técnico e na criação e manutenção da base de conhecimento, cabendo à CONTRATADA garantir a capacitação e reciclagem dos profissionais envolvidos nesta atividade.

2.1.9. Todo procedimento, script e base de erros conhecidos e de conhecimento deverão ser disponibilizada à CONTRATADA na plataforma de gerenciamento citada no item 2.1.4.

2.1.10. Para manutenção e acesso remoto, poderá ser homologado junto a CONTRATANTE uma solução que atenda todos os requisitos necessários de segurança e serão instaladas somente nas máquinas previamente autorizadas pela CONTRATANTE, sendo que nenhum acesso remoto poderá ser feito sem a prévia autorização do usuário e seu respectivo acompanhamento;

2.1.11. Os serviços de atendimento técnico e de manutenção remota compreendem a instalação, manutenção, suporte ou reinstalação de softwares, abrangendo:

- a. Fornecer apoio técnico para melhorias na utilização dos equipamentos e softwares;
- b. Software de automação de escritório;
- c. Navegador de internet;
- d. Cliente de correio eletrônico (e-mail);
- e. Configuração vpn;
- f. Leitor de documentos;
- g. Emulador de terminais de mainframe – hod (host on demand) ou Reflection;
- h. Antivírus;
- i. Compactador de arquivos;
- j. Proxy Client;
- k. Instalação de drivers, patches e fixes necessários para o funcionamento dos equipamentos e de seus periféricos (inclusive impressoras conectadas em rede e demais equipamentos que as utilizem);

- l. Softwares aplicativos desenvolvidos pela CONTRATANTE ou um de seus prepostos;
- m. Configuração de alteração de senhas; n. Demais atendimentos passíveis de solução remota;
- 2.1.12. A CONTRATANTE poderá revisar, incluir e alterar o catálogo de serviços a serem prestados pelo serviço de atendimento técnico remoto.
- 2.1.13. Os serviços de atendimento técnico a serem prestados pela CONTRATADA deverão contemplar ainda as seguintes atividades:
- 2.1.13.1. Supervisão da equipe com monitoramento em tempo real e presencial dos atendentes das PAs;
- 2.1.13.2. Apresentação diária dos indicadores de resultado da equipe com os seguintes dados, quantidade de chamados abertos no dia, chamados fechados no dia, quantidade de ligações recebidas no dia, abandonadas no dia, tempo médio de atendimento diário.
- 2.1.13.3. Gerar e administrar a qualidade do atendimento atualizando e elaborando os scripts de atendimento e a base de conhecimento.
- 2.1.13.4. Responder às dúvidas dos usuários sobre a utilização dos equipamentos;
- 2.1.13.5. Atender aos chamados técnicos de software provenientes de incidentes com os equipamentos, quando aplicável, agendando, quando necessário, chamado técnico;
- 2.1.13.6. Suportar outras ferramentas, aplicativos e/ou serviços requeridos pela CONTRATANTE juntamente com os scripts para atendimento;
- 2.1.13.7. Escalar para o segundo nível da CONTRATANTE os chamados que estiverem além de sua responsabilidade, fora do escopo da prestação de serviços, ou com SLAs acima do pré-determinado para que esta dê prosseguimento ao atendimento.
- 2.1.13.8. A definição das regras de escalonamento para o segundo nível deve ser feita em conjunto com a CONTRATANTE, aprovadas e documentadas através de scripts de atendimento;
- 2.1.14. Requisitos de edificação e instalações da CONTRATADA
- 2.1.14.1. Edificação em perfeito estado de conservação e funcionamento, circuito fechado de televisão, gerador de energia elétrica, climatização nos ambientes de trabalho, nobreak, rede lógica, elétrica e telefônica, será responsabilidade do gestor do contrato certificar o cumprimento das cláusulas deste item e subitens.
- 2.1.14.2. Link de comunicação de dados, com redundância com a mesma capacidade ou superior de banda do link principal e com operadoras distintas, interligando a rede da CONTRATADA com a CONTRATANTE, para prover os serviços de atendimentos remotos.
- 2.1.14.3. Instalações elétricas com os seguintes requisitos mínimos:
- a. Nobreak para atender os equipamentos de telefonia, telecomunicações e de informática;
- b. Sistema de geração própria de energia elétrica considerando os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído, e fumaça e tanque de combustível de acordo com a NR 20;

- c. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR ISO/CIE 8995-1:2013;
- d. Sistema de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR5419;
- e. Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR-10), NBR-5410/90 e NBR-5410/2004;
- f. Normas de distribuição da concessionária de energia local;

2.1.14.4. CENTRAL TELEFÔNICA/PABX

- a. É de responsabilidade da CONTRATADA a conexão da sua infraestrutura de telefonia e URA ao PABX da CONTRATANTE através de interface E1, bem como todos os serviços de configuração e ajustes necessários.
- b. O Ponto da interconexão física da interface E1 do sistema de telefonia da CONTRATADA como PABX da CONTRATANTE deverá ser fisicamente localizado nas dependências da CONTRATANTE na cidade de São Paulo. A CONTRATADA deverá providenciar o material e serviço para realização dessa conexão.
- c. O sistema de telefonia da CONTRATADA deverá receber as ligações provenientes do PABX da CONTRATANTE (chamadas entrantes) e realizar chamadas para ramais do mesmo sistema de telefonia (chamadas saída) através da interface de conexão E1. As chamadas de entrada ou saída poderão utilizar ou não a mesma interface E1 ficando a critério da CONTRATANTE a definição.
- d. Utilização de equipamento Distribuidor automático de chamadas, integrado com Unidade de Resposta Audível – URA. O sistema de telefonia deverá ser completo com fornecimento ligações telefônicas sobre redes de dados IP com as seguintes funcionalidades:
 - i. Oferecer monitoramento online, relatórios estatísticos e gráficos;
 - ii. O sistema deverá permitir a integração entre várias unidades ou filiais;
 - iii. Rechamadas interna e externa;
 - iv. Correio de Voz com caixas postais para todos os ramais, com possibilidades de regras de acordo com cada usuário;
 - v. Ao deixar um recado na caixa postal de um usuário, o sistema poderá enviar automaticamente o recado para uma conta de e-mail. O usuário receberá um e-mail com o arquivo da gravação anexado.
 - vi. Atendimento e transferência de modo automático da ligação através de um menu de opções.
 - vii. Deverá possuir recurso que quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, ou mensagens de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
 - viii. Realizar “pesquisa de satisfação” automaticamente;
 - ix. Executar gravação Em tempo integral: grava todas as ligações sem a autonomia do usuário;
 - x. Independente da escolha do usuário, o PABX IP deverá definir qual é a rota de menor custo para aquele tipo de ligação;

- xi. Monitoramento On-line e relatórios gerenciais com diversos filtros, eficientes e customizáveis.
 - xii. Distribuidor automático das chamadas e gerenciamento da fila de espera;
 - xiii. Módulo de mensagem na tela dos usuários;
 - xiv. Possibilidade de arquivar mensagem pré-definidas para utilização imediata;
 - xv. Deverá ser disponibilizado recurso para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da CONTRATANTE;
 - xvi. Possibilidade de integração com a ferramenta da Central de Serviços através de uma API para abertura de solicitações/Incidentes via Webservices;
 - xvii. Intercalação onde o supervisor participa da conversação do ramal com outro usuário externo;
 - xviii. Intercalação sem a percepção dos usuários;
 - xix. Supervisor poderá participar da conversação somente com o usuário do ramal, sem a percepção do usuário externo;
 - xx. Interface de disparo de SMS e E-mail;
 - xxi. A solução deverá possuir ramais móveis para utilização em notebook, tablet, celular e outros dispositivos, onde o usuário poderá levar o ramal em qualquer localidade que tenha acesso à internet.
 - xxii. Permissível e ilimitado a criação de salas ou participantes, com anúncio da entrada e saída dos participantes. Relatórios gerenciais;
 - xxiii. Permitir extração em .csv, .xlsx das informações das ligações (números de origem e destino, data, hora de início, hora de fim e duração da ligação).
- e. A CONTRATADA deverá providenciar gravações e Backups de todos os chamados atendidos via telefone, manter um período de até 6 (seis) meses para consultas.
- f. A CONTRATADA deverá dispor de uma ferramenta para monitoramento diário da CONTRATANTE das posições de atendimento, onde os indicadores listados a seguir devem ser informados com base delay de 30 segundos.
- i. Quantidade de posições on-line (logadas);
 - ii. Quantidade de posições disponíveis;
 - iii. Quantidade de posições em atendimento;
 - iv. Quantidade de ligações atendidas;
 - v. Quantidade de ligações em espera;
 - vi. Quantidade de ligações perdidas;
 - vii. Tempo médio de atendimento (TMA);

viii. Tempo médio de espera (TME);

g. É assegurado a CONTRATANTE o direito de auditar o uso dos recursos de comunicação com o objetivo de definir e implantar medidas operacionais visando a melhorias na prestação do serviço.

2.1.14.5. Cabeamento estruturado: deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, particularmente as NBR 14.565 procedimentos básicos para a elaboração de projetos de cabeamento de telecomunicações para redes internas estruturadas e NBR 10.574 - interconexão de sistemas abertos de processamento de informações - modelo básico de referência;

2.1.14.6. Posições de atendimento (PAS) do tipo box, acusticamente isoladas entre si. As PAS de supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores da central de serviços, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas;

2.1.14.7. PAS equipadas com telefone tipo hands free (dispensa o uso das mãos) e computador (desktop ou notebook) com as seguintes especificações:

a. Processador Intel core i5 ou superior, 8 gigabyte de memória ram ou superior, hard disk de 1 terabyte ou superior e sistema operacional Windows 10 ou superior.

2.1.14.8. SERVIDORES: A CONTRATADA deverá garantir que os equipamentos e servidores de todos os componentes da solução da central de serviços estejam localizados em salas de acesso restrito e controlados, com refrigeração de ar recomendada pelo fabricante e circuitos elétricos exclusivos, redundantes e estabilizados.

2.1.14.9. CFTV digital para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, e deverá ser disponibilizado acesso remoto via web para a CONTRATANTE;

2.1.14.10. Sala de treinamento projetadas especificamente para a realização de cursos de capacitação com as seguintes características:

a. O ambiente de treinamento deve, necessariamente, estar isolado dos demais ambientes para garantir a não interferência na dinâmica dos atendimentos prestados pela central de serviços;

b. A sala de treinamento deverá seguir as normas conforme NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;

c. A sala de treinamento poderá ser locada, mas a CONTRATADA deve garantir a sua disponibilidade de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

d. A sala de treinamento deve comportar, no mínimo, 5 pessoas por curso;

2.1.14.11. Sala de descanso projetada especialmente para os operadores e os supervisores da central de serviços. Este ambiente deverá seguir as normas conforme nr17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

2.1.14.12. Com vistas à continuidade dos serviços prestados na central de serviços, a CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar-condicionado, incêndio, elevadores, subestação, SPDA, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro;

2.1.14.13. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, operador de equipamentos de ar-condicionado, água, luz e telefone, elevadores etc; na hipótese de terceirização destes serviços por parte da CONTRATADA, esta assume responsabilidade solidária pelos encargos trabalhistas e fiscais decorrentes da eventual inadimplência do respectivo empregador.

2.1.14.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar, às suas custas, todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da central de serviços, os quais deverão estar em conformidade com a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

2.1.14.15. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de materiais de consumo (papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, cadernos, borrachas e afins, pastas, reprografia, todo o material de treinamento, insumos necessários às ações motivacionais, etc).

2.1.15. REQUISITOS DE CONTINGÊNCIA

2.1.15.1. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade da prestação do serviço em caso de incidentes ou intercorrências na sua estrutura principal.

2.1.15.2. Nesse sentido, deverá atender os requisitos de contingência relacionados abaixo:

a. Possibilidade de expansão ou manutenção do equipamento de telefonia em funcionamento, sem que haja qualquer interrupção as atividades, inclusive redundância de energia;

b. Central telefônica redundante, permitindo que uma assuma a demanda da outra de forma transparente, no caso de qualquer problema de indisponibilidade total ou parcial;

c. A estrutura com todos os recursos tecnológicos necessários a operação, tais como: Nobreak, central telefônica, linhas de comunicação, equipamentos de rede e telecomunicações, servidores de rede e aplicação devem ser dualizados, garantindo, com isso, a prestação de serviços sem interrupção;

d. Gerador de energia elétrica com partida automática e com autonomia de, no mínimo 12 (doze) horas em caso de queda de energia elétrica para todo sistema de informática, telefonia e luz de emergência;

e. O chaveamento elétrico entre a rede elétrica, gerador e nobreak deve ser transparente, garantindo a operação ininterrupta do sistema;

Todos os servidores devem estar configurados pelo menos com recursos de redundância de fontes de alimentação elétrica e de sistema de discos rígidos;

2.1.16. REQUISITOS DE SEGURANÇA

2.1.16.1. SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES

a. As configurações de rede dos sistemas operacionais devem prever a utilização de endereços IP fixos para os servidores, não sendo permitidos sistemas de distribuição dinâmica de endereços IP;

b. Devem existir políticas de aplicação de correções, patches e fixes, para todos os sistemas operacionais, em todos os servidores componentes da solução da Central de Serviços;

- c. As correções, patches e fixes somente poderão ser obtidos dos sites dos fabricantes dos sistemas operacionais e aplicações que estiverem sendo corrigidos;
- d. As políticas de aplicação de correções devem prever a existência de laboratórios próprios, completos e isolados das redes principais, para simulação, testes e homologação dos produtos e correções antes da aplicação nos ambientes de produção;
- e. Os ambientes de laboratório, testes e homologação de correções devem estar totalmente segregados física e logicamente dos ambientes de produção.

2.1.16.2. SEGURANÇA DE DADOS

- a. A estrutura da CONTRATADA deverá estar de acordo com todas as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, observando as diretrizes da Agenda Regulatória 2025-2026 da ANPD e a reestruturação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (MP 1.317/2025) .
- b. A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo de quaisquer informações referentes à estrutura, sistemas, usuários, contribuintes, topologia, e ao modo de funcionamento e tratamento das informações da CONTRATANTE, durante e após fim do contrato, salvo se houver autorização expressa da CONTRATANTE para divulgação;
- c. Não haverá nenhum tipo de facilidade de acesso remoto, tão menos envio de forma automática ou controlada de informações (backdoor) originadas de software/hardware contratado ou adquirido sem o conhecimento e formal autorização da CONTRATANTE. A não observância desse fato poderá ser considerada espionagem e será motivo de processo civil e criminal conforme legislação vigente.
- d. A CONTRATADA será solidariamente responsável com seus prepostos por qualquer divulgação não previamente autorizada de dados de propriedade da CONTRATANTE ou sob sua guarda, tanto classificados como sigilosos pela CONTRATANTE, ou que, não sendo assim classificados, sejam de conveniência da CONTRATANTE a sua não divulgação.

2.1.16.3. QUANTO À POLÍTICA DE SENHAS

- a. A CONTRATADA deve elaborar e utilizar políticas de senhas em todas as instâncias de processos de autenticação da solução de Central de Serviços e dos sistemas computacionais a ela relacionados, em conformidade com as melhores práticas e recomendações de segurança existentes no mercado;
- b. As instâncias de autenticação abrangem acesso a servidores, estações de trabalho, equipamentos de conectividade, firewalls e quaisquer outros equipamentos relacionados às aplicações da solução da Central de Serviços.

2.1.16.4. QUANTO A FIREWALL / ANTIVIRUS

- a. O firewall da rede da CONTRATADA deverá ter recursos de um Next Generation Firewall, com:
 - i. Identificação de aplicações, independente de porta, protocolo ou qualquer outra técnica que eleve o grau de complexidade do controle;
 - ii. Proporcionar visibilidade granular, possibilitando desenvolvimento de políticas com base em aplicações individualizadas;

- iii. Possibilidade de integração com diretórios LDAP, para identificação de usuários e melhor controle;
- iv. Prover proteção em tempo real contra um número expressivo de ameaças, incluindo aquelas que operam na camada de aplicação;
- v. Integrar, recursos de firewalls tradicionais com técnicas de prevenção de intrusão;
- vi. Deverá estar rodando em high availability.
- b. A CONTRATADA deverá possuir em suas instalações solução de antivírus capaz de detectar e remover vírus, cavalos de Tróia, Worms e ameaças correlatas;
- c. Deve ter disponibilidade de 99,90% mensal;
- d. Deve existir equipamento redundante idêntico ao principal em solução de cluster, que possa assumir as atividades do equipamento principal automaticamente, sem intervenção humana, e sem interrupção do serviço;
- e. As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer frequentemente e automaticamente para todos os servidores e estações da rede, sempre que disponibilizadas pelo fabricante;
- f. Nos servidores antivírus para o correio eletrônico a solução de antivírus deve:
 - i. Fornecer proteção contra vírus em tempo real para e-mail SMTP e tráfego FTP e HTTP;
 - ii. Detectar vírus e bloquear códigos Java e ActiveX maliciosos;
 - iii. Rastrear, detectar e remover vírus de arquivos compactados com algoritmos de compactação padrões de mercado, entre eles "7zip", "Pkzip", "Pkzip for Windows" e "Winzip".

2.1.16.5. QUANTO À AUDITORIA

- a. A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos seus sistemas, assim como a todo e qualquer hardware utilizado para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança;
- b. Tal auditoria será efetuada em periodicidade definida pela CONTRATANTE, podendo também ser efetuada de forma aleatória;
- c. A CONTRATANTE poderá definir empresa a prestar o serviço de auditoria, caso ela mesma não realize essa tarefa;
- d. A CONTRATADA deve possuir softwares que façam tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede, sempre que solicitado pelo corpo técnico da CONTRATANTE, de maneira a produzir relatórios de nível gerencial sobre a segurança do ambiente;
- e. A CONTRATADA deve gerar registros detalhados por usuário, identificando os acessos a todos os ambientes.
- f. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento durante a vigência do contrato, realizar diligências na CONTRATADA para fins de comprovação do atendimento das especificações

técnicas exigidas neste Termo de Referência, podendo a CONTRATADA sofrer as sanções administrativas informadas previstas no item

2.1.16.6. SEGURANÇA FÍSICA

- a. O acesso ao ambiente no qual os serviços serão prestados somente será permitido através de cartões magnéticos, smart cards, biometria ou outra forma que possam identificar o empregado;
- b. Controle de acesso físico conjugado com as catracas de forma a permitir a geração de histórico sobre horários de entrada e saída de cada profissional;
- c. Os servidores, equipamentos de conectividade, central telefônica e demais elementos considerados críticos devem estar localizados em ambiente com elevado nível de segurança;
- d. Deve haver aterramento da rede elétrica segundo padrões da ABNT;

2.1.16.7. DEMAIS ITENS RELACIONADOS À SEGURANÇA

- a. A CONTRATADA deve atender à portaria 3.214, de 8/6/1978, do ministério do trabalho e emprego e às normas regulamentadoras atualizadas, prioritariamente as relacionadas a seguir:
 - i. NR 4 - SEESMT - serviço especializado em engenharia de segurança e medicina do trabalho;
 - ii. NR 5 - CIPA - comissão interna de prevenção de acidentes;
 - iii. NR 7 - PCMSO - programa de controle médico de saúde ocupacional;
 - iv. NR 9 - PPRA - programa de prevenção de riscos ambientais;
 - v. NR 10 - Segurança em Instalações e serviços em eletricidade (Portaria SIT nº 787/2018 e atualizações posteriores), NBR 5410/2004 e demais normas técnicas vigentes;
 - vi. NR 17 - Ergonomia - Laudo ergonômico dos postos de trabalho - Trabalho em teleatendimento/Telemarketing. A NR 17 prevê que os ambientes de trabalho climatizados atendam à legislação em vigor a saber: Lei Federal 13.589/2018 e Resolução 9 da ANVISA, de 16/01/2003;
 - vii. NR 23 - Prevenção de incêndio (Portaria MTP nº 2.769/2022);
 - viii. NR 24 - Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho;
- b. A CONTRATADA deve atender às recomendações de acessibilidade definidas na Lei Federal 10.098/2000, com as alterações da Lei nº 15.249/2025, incluindo sistemas de comunicação aumentativa e alternativa em espaços públicos no Decreto Federal 5296/2004, observando as alterações recentes da legislação de acessibilidade e NBR 9050/2020, versão corrigida 2021;

2.1.17. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

2.1.17.1. O início da execução dos serviços deverá ocorrer imediatamente após o término do contrato emergencial vigente, atualmente com término previsto para 21/06/2026, garantindo a continuidade ininterrupta da prestação dos serviços.

2.1.17.2. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE que está apta a iniciar a operação assim que finalizado o contrato atual.

2.1.17.3. A vigência do contrato será de até 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do início efetivo da execução dos serviços, sendo vedada qualquer prorrogação, com cláusula resolutiva vinculada à conclusão do processo licitatório definitivo.

2.1.18. NÍVEIS DE SERVIÇO

2.1.18.1. Para o atendimento realizado pela central de serviços, os níveis de serviço exigidos e as penalidades pelo seu descumprimento serão detalhados nos itens seguintes.

2.1.18.2. Na primeira ocorrência de descumprimento de qualquer um dos indicadores/metast previstos neste termo de referência, a CONTRATADA receberá advertência por escrito, com prazo de resposta de até 24 (vinte e quatro horas).

2.1.18.3. Pela reincidência de descumprimento de indicador/meta, aplicam-se as penalidades previstas no quadro a seguir:

Indicador	Meta	Penalidade
Índice de resolução no 1º nível (resolução sem acionamento dos serviços do 2º nível)	Superior a 60% (Sessenta por cento) das ocorrências, passíveis de resolução em 1º nível	Multa sobre o valor mensal do contrato com valores conforme abaixo: - 3% para índices entre 50,1% e 60% - 5% para índices de 40,1% a 50% - 10% para índices iguais ou menores que 40%
Tempo de Atendimento URA	95% (noventa e cinco por cento) das ligações devem ser atendidas na Central Telefônica (URA) em no máximo 30s (trinta segundos).	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato.
Tempo Médio de Espera (TME)	No mínimo 95% (noventa e cinco por cento) do total mensal de ligações deverão ser atendidas por um integrante do Suporte 1º Nível até o terceiro toque.	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato.

Taxa Média de Abandono:	A taxa de abandono aceitável é de até 5% (Cinco por cento) do volume mensal de ligações.	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato.
Duração do atendimento (tempo médio das ligações)	95% (noventa e cinco por cento) dos chamados de atendimento do Suporte 1º Nível deve ser inferior a 7 minutos.	Multa sobre o valor mensal do contrato, sendo: - 1% para tempos entre 7m1s e 10 minutos - 2% para tempos entre 10m1s e 12 minutos - 3% para tempos superiores a 12 minutos
Tempo de resolução dos chamados: tempo decorrido desde o registro da ocorrência até a sua completa solução.	Inferior ou igual 8h (oito horas) úteis em 90% dos casos.	Multa equivalente a 3% sobre o valor mensal do contrato.
Entrega de relatórios diários, conforme previsto no item 2.1.14.4, alínea f.	95% (noventa e cinco por cento) das entregas deverão ser realizadas diariamente, conforme previsto no item 2.1.14.4.	Multa sobre o valor mensal do contrato com valores conforme abaixo: - 1% para índices entre 90% e 94,9% - 2% para índices entre 80% e 89,9% - 3% para índices abaixo de 80%

2.1.18.4. A aplicação das penalidades não implicará em aceitação tácita por parte da CONTRATANTE das falhas eventualmente ocorridas, podendo ser utilizadas em conjunto com as cláusulas contratuais referentes à rescisão motivada e podendo, se repetidas, ensejar ações punitivas outras, em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Todos os indicadores serão aferidos mensalmente e as penalidades serão aplicadas depois de garantida a defesa prévia à CONTRATADA, sob a forma de desconto no faturamento do mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva.

2.1.19. PERFIL DA EQUIPE

2.1.19.1. A CONTRATADA deverá colocar à disposição da CONTRATANTE, profissionais exclusivos (não compartilhados), exceto o coordenador, e rigorosamente selecionados e treinados para a execução dos serviços, assumindo toda a responsabilidade pelos encargos trabalhistas, previdenciários e securitários e outros próprios dos serviços. Nada no presente contrato poderá ser interpretado como criar quaisquer vínculos trabalhistas entre os técnicos da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

2.1.19.2. Será exigido vínculo empregatício de todos os técnicos, supervisores e coordenadores da empresa CONTRATADA no regime de clt, deverá ser considerado para efeitos de composição salarial, a convenção coletiva do sindpd – sp (sindicato dos trabalhadores em processamento de dados e tecnologia da informação do estado de São Paulo) e que posteriormente deverá ser comprovado junto à CONTRATANTE com apresentação de cópias autenticadas das páginas da carteira de trabalho e previdência social.

2.1.19.3. Com o objetivo de garantir a qualidade permanente do corpo técnico, a CONTRATADA deverá comprovar mensalmente o pagamento efetuado aos analistas, coordenador e supervisor técnico, cujo objetivo é o de validar o alinhamento salarial junto ao mercado de trabalho, bem como a garantia do quantitativo da equipe exigida neste edital.

2.1.19.4. A CONTRATADA deverá afastar e substituir de imediato qualquer técnico cuja permanência ou conduta seja julgada inconveniente ou irregular, após comunicação formal pela CONTRATANTE.

2.1.19.5. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO 1º NÍVEL:

- a. Realizar o atendimento receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados a partir de consulta à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;
- b. Registrar os dados dos usuários no sistema de abertura de solicitações;
- c. Realizar ligações de validações, obedecendo aos procedimentos dos scripts previamente estabelecidos;
- d. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários da CONTRATANTE, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- e. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento pré-estabelecido no contrato;
- f. Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- g. Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- h. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;

2.1.19.6. PERFIL PROFISSIONAL DOS ATENDENTES DE 1º NÍVEL

- a. Superior completo ou cursando na formação relacionada a TI;
- b. Experiência mínima de 06 meses com registro na CTPS, como Analista de suporte técnico em 1º nível ou equivalente;
- c. Experiência com suporte a sistema operacional Windows;

- d. Curso técnico de informática / processamento de dados em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC;
- e. Conhecimento de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico;
- f. Experiência em ambiente de redes LAN, WAN que se utiliza de protocolos TCP/IP;
- g. Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
- h. Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus e similares;
- i. Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- j. Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc.;
- k. Iniciativa e dinamismo para atuar com atendimento a usuários.
- l. Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.
- m. A CONTRATADA deverá comprovar as certificações e demais qualificações exigidas para o analista no momento da assinatura do contrato.

2.1.19.7. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO SUPERVISOR

- a. Realizar o acompanhamento do atendimento receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados a partir de consulta à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;
- b. Analisar os dados dos usuários no sistema de abertura de chamados;
- c. Acompanhar as ligações de validação, obedecendo aos procedimentos dos scripts previamente estabelecidos;
- d. Realizar a atualização dos scripts de atendimento e da base de conhecimento com base nos padrões fornecidos pela CONTRATANTE:
- i. Após a identificação de uma necessidade de atualização e ou desenvolvimento de um novo script de atendimento, o Supervisor deverá desenvolver o script e submetê-lo à aprovação da CONTRATANTE, antes de adotar o script no atendimento.
- ii. Toda nova atualização ou acréscimo de item na base de conhecimento também deverá ser previamente submetido à aprovação da CONTRATANTE antes de ser efetivamente realizada.
- e. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários da CONTRATANTE, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- f. Priorizar chamados críticos conforme definição da equipe CONTRATANTE
- g. Gerenciamento dos chamados ("follow-up") direcionados para o suporte de 2º nível até a sua conclusão.

- h. Divulgar principais ocorrências para os responsáveis da equipe CONTRATANTE;
- i. Manter registros e estatísticas dos serviços prestados para informação gerencial, e disponibilizar dados de atendimento;
- j. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento pré-estabelecido no contrato;
- k. Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- l. Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- m. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;

2.1.19.8. PERFIL PROFISSIONAL DO SUPERVISOR

- a. Superior completo na formação relacionada a TI;
- b. Experiência mínima de 06 meses com registro na CTPS, como Supervisor de suporte técnico em 1º nível ou equivalente;
- c. Certificado ITIL Foundation V3 ou superior; certificado necessário para que o profissional tenha conhecimento das melhores práticas contidas na ITILV3 e ajude a organização a atingir seus objetivos de negócios utilizando apropriadamente os serviços de TI
- d. Certificado de treinamento Zabbix; certificado necessário para que o profissional tenha conhecimentos da ferramenta que será utilizada pela CONTRATADA e possa repassar conhecimento para a equipe de profissionais do 1º nível.
- e. Conhecimento de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico; domínio na utilização dos sistemas operacionais Microsoft;
- f. Experiência em ambiente de redes LAN, WAN que se utiliza de protocolos TCP/IP;
- g. Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
- h. Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus e similares;
- i. Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- j. Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc.;
- k. Iniciativa e dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- l. Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.
- m. A CONTRATADA deverá comprovar as certificações e demais qualificações exigidas para o supervisor no momento da assinatura do contrato.

2.1.19.9. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO COORDENADOR

- a. Controlar toda a operação da Central de Serviços e efetuar acompanhamento da execução do contrato e cumprimento das especificações;

- b. Identificar necessidades de treinamento para os usuários, através da análise dos chamados;
- c. Preposto para atuação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE na condução dos processos e procedimentos, reportando-se aos profissionais designados como coordenadores por parte da CONTRATANTE;
- d. Prestar suporte aos analistas e aos procedimentos operacionais;
- e. Escalonamento de problemas e situações críticas;
- f. Consolidar, monitorar e gerar relatórios (mensais) conforme definidos pela CONTRATANTE;
- g. Avaliar e divulgar os resultados e metas de atendimento.
- h. Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA;
- i. Participar de reuniões junto às unidades gerenciais e áreas operacionais da CONTRATANTE responsáveis pelos serviços.
- j. Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o Nível de Serviço, definido neste Termo de Referência
- k. Responsável pelo provimento dos recursos humanos necessários para a prestação do serviço ora contratado;
- l. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais internamente no cliente.
- m. Gerenciar conflitos atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o cliente e a prestadora garantindo assim o nível de satisfação desejado.
- n. Gerar relatórios sempre que solicitados pela CONTRATANTE de análise gerencial e outros.

2.1.19.10. PERFIL PROFISSIONAL DO COORDENADOR

- a. Formação de nível superior na área de tecnologia da Informação ou outro curso superior com curso adicional na área de tecnologia da Informação;
- b. Experiência mínima de um ano com registro na CTPS, como Coordenador de suporte técnico em 1º nível ou equivalente;
- c. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior; certificado necessário para que o profissional tenha conhecimento das melhores práticas contidas na ITILV3 e ajude a organização a atingir seus objetivos de negócios utilizando apropriadamente os serviços de TI
- d. Certificação Cobit 5 ou superior, certificado necessário para que o profissional tenha conhecimento das melhores práticas de gerenciamento de riscos associados aos processos de TI. e. Certificado de treinamento Zabbix, certificado necessário para que o profissional tenha conhecimentos da ferramenta que será utilizada pela CONTRATADA e possa repassar conhecimento para a equipe de profissionais do 1º nível.
- e. Conhecimento de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico;

- f. Domínio na utilização dos sistemas operacionais Microsoft;
- g. Experiência em ambiente de redes LAN, WAN que se utiliza de protocolos TCP/IP;
- h. Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
- i. Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus e similares;
- j. Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- k. Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores etc.;
- l. Iniciativa e dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- m. Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.
- n. A CONTRATADA deverá comprovar as certificações e demais qualificações exigidas para o coordenador no momento da assinatura do contrato.

3. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

3.1. Além das sanções previstas nos itens referentes aos Níveis de Serviço, a CONTRATADA também ficará sujeita às sanções descritas nos itens abaixo.

3.2. Pela inexecução parcial ou total do contrato, a CONTRATADA estará sujeita as penalidades previstas nas leis federais 13.303/16 e suas atualizações, na Lei Federal nº 10.520/02, bem como nas demais legislações pertinentes, sem prejuízo da aplicação de outras cabíveis, e em especial:

3.3. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato por dia de atraso no início das operações, cujos prazos estão descritos no item 2.1.17.1, até o limite de 10% (dez por cento), a qual deverá ser descontada nas faturas subsequentes até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 11º (Décimo primeiro) dia de atraso, sem motivo justificado o instrumento contratual poderá ser rescindido;

3.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do instrumento contratual no caso de rescisão, por culpa ou a requerimento da CONTRATADA, sem motivo justificado ou amparo legal;

3.5. Glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela mensal do contrato caso seja constatado durante as diligências previstas no item 2.1.16.5, alínea f, que o serviço prestado esteja em desacordo com as especificações técnicas contidas neste instrumento. A Glosa será acrescida em 5%, até o limite de 25%, caso as irregularidades constatadas não sejam sanadas. Se as irregularidades ainda persistirem após o atingimento desse percentual, o contrato poderá ser rescindido.

3.6. A CONTRATADA responderá civil, penal e administrativamente em caso de utilização indevida dos arquivos ou informações, ou ainda, pelo repasse ou divulgação, total ou parcial, ainda que acidentalmente, por preposto ou qualquer empregado participante dos trabalhos descritos nesse Termo de Referência.

3.7. Na hipótese de rescisão do contrato de trabalho de qualquer dos colaboradores da CONTRATADA que estejam alocados, direta ou diretamente, para a consecução de serviços para



CO-07.06/2026

a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comprovar, documentalmente, o pagamento de todos os encargos trabalhistas e fiscais devidos, inclusive os previstos em acordo e/ou convenção coletiva da categoria, e, quanto às verbas ressaltadas pelo empregado em Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, deverá a CONTRATADA demonstrar, documentalmente, o contingenciamento do valor, sob pena de retenção do pagamento de faturas até o montante devido.



CO-07.06/2026

ANEXO II

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A PRODAM – EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, inscrita no CNPJ nº 43.076.702/0001-61, com sede na Rua Líbero Badaró nº 425 – Centro - São Paulo/SP, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a **BELTIS SERVICE BRASIL LTDA**, sediada na Rua Coelho Lisboa, nº 731, bairro Cidade Mãe do Céu, no Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 03.323-040, CNPJ sob nº 09.116.592/0001-86, doravante denominada CONTRATADA;

Considerando que, em razão do **Contrato nº 07.06/2026** doravante denominado Contrato Principal, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

Considerando a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

Considerando o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante, vinculado ao Contrato Principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtidas por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiro.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias

ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Parágrafo Primeiro – Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados Informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Parágrafo Segundo – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

Parágrafo Terceiro – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Contrato Principal.

Parágrafo Quarto – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às informações que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

Parágrafo Primeiro – As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quinto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do Contrato Principal.

Parágrafo Sétimo - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único - O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do Contrato Principal.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

Parágrafo Único - A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato Principal firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016 e nº 10.520/2002;

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA referentes à contratação em comento;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato Principal.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o

compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de termo aditivo ao Contrato Principal;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Parágrafo Quarto – Estabelecidas as condições no presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a CONTRATADA concorda com os termos da declaração acima, dando-se por satisfeita com as informações obtidas e plenamente capacitada a prestar o serviço contratado.



CO-07.06/2026

ANEXO III

TERMO DE RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS E ADEÇÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE – PRODAM-SP S/A

Nome da empresa: BELTIS SERVICE BRASIL LTDA

CNPJ nº: 09.116.592/0001-86

Nº do contrato de prestação de serviço: CO-07.06/2026

Vigência contratual: 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do dia 21 de junho de 2026.

Objeto contratual: CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO COM CENTRAL DE SERVIÇOS, PARA ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DA CONTRATANTE.

Declaramos, para os devidos fins, que estamos cientes e concordamos com as normas, políticas e práticas estabelecidas no **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PRODAM-SP**, (https://portal.prodam.sp.gov.br/documents/d/guest/codigo_conduta_integridade_pdf), responsabilizando-nos pelo seu integral cumprimento, inclusive por parte dos nossos empregados e prepostos, nos termos do artigo 932, III, do Código Civil, comprometendo-nos com a ética, dignidade, decoro, zelo, eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos.

ANEXO IV – MATRIZ DE RISCOS

Risco	Definição	Alocação (público, privado ou compartilhado)	Impacto (alto, médio, baixo)	Probabilidade (frequente, provável, ocasional, remota ou improvável)	Mitigação (medidas, procedimentos ou mecanismos para minimizar)
Mudanças tributárias	Mudanças na legislação tributária que aumente ou diminua custo, exceto mudança na legislação do IR	Público	Baixo	Ocasional	Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.
Capacidade de Pagamento	Redução da capacidade de pagamento da empresa	Privado	Baixo	Remota	Antecipação de Recebíveis e/ou Aporte de Capital
Mudanças a pedido de outras entidades públicas	Alterações do planejamento estratégico decorrente de mudanças nas necessidades ou demandas dos clientes	compartilhado	alto	Remota	Revisão do contrato

EXTRATO DE TERMO DE CONTRATO. CONTRATO Nº CO-01.06/2026. PROCESSO SEI Nº 7010.2026/0002383-7. PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04.001/2026. CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A. CONTRATADA: TELESUL TELECOMUNICAÇÕES LTDA (CNPJ: 57.229.601/0001-98). OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE MANUTENÇÃO, SUPORTE E GARANTIA DA SOLUÇÃO ARUBA EXISTENTE DE NETWORK ACCESS CONTROL (NAC) E VIRTUAL PRIVATE NETWORK (VPN), INCLUINDO MANUTENÇÃO E SUPORTE DOS LICENCIAMENTOS PERPÉTUOS EXISTENTES, PARA TODA A SOLUÇÃO ATUALMENTE EM PRODUÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 MESES. VIGÊNCIA: 12 (DOZE) MESES, CONTADOS A PARTIR DA DATA DE SUA ASSINATURA, OU DA DATA DA ÚLTIMA ASSINATURA DIGITAL REALIZADA. VALOR: O VALOR TOTAL DO PRESENTE CONTRATO É DE R\$ 342.021,00 (TREZENTOS E QUARENTA E DOIS MIL E VINTE UM REAIS).

Data de Publicação

17/06/2026

Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)

[159430142](#)

Extrato de Contrato/Nota de empenho (NP) | Documento: [159452214](#)

PRINCIPAL

Número do Contrato

CO-07.06/2026

Contratado(a)

BELTIS SERVICE BRASIL LTDA

Tipo de Pessoa

Jurídica

CPF /CNPJ/ RNE

09.116.592/0001-86

Data da Assinatura

15/06/2026

Prazo do Contrato

180

Tipo do Prazo

Dia

Síntese (Texto do Despacho)

EXTRATO DE TERMO DE CONTRATO. CONTRATO Nº CO-07.06/2026. PROCESSO SEI Nº 7010.2026/0005456-2. DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 06.009/2026, COM FULCRO NO ARTIGO 29, INCISO XV, DA LEI Nº 13.303/2016. CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A. CONTRATADA: BELTIS SERVICE BRASIL LTDA (CNPJ: 09.116.592/0001-86). OBJETO:

CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO COM CENTRAL DE SERVIÇOS, PARA ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DA CONTRATANTE. VIGÊNCIA: 180 (CENTO E OITENTA) DIAS, CONTADOS A PARTIR DO DIA 21 DE JUNHO DE 2026. VALOR: O VALOR TOTAL DO PRESENTE CONTRATO É DE R\$ 429.300,00 (QUATROCENTOS E VINTE E NOVE MIL E TREZENTOS REAIS).

Data de Publicação

17/06/2026

Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)

[159450188](#)

Outras (NP) | Documento: [159436862](#)

PRINCIPAL

Especificação de Outras

Extrato de Termo de Rescisão de Contrato

Síntese (Texto do Despacho)

EXTRATO DE TERMO DE RESCISÃO DE CONTRATO. TERMO DE RESCISÃO Nº CO/RES-10.05/2026 DO CONTRATO Nº CO-02.11/19-B. PROCESSO SEI Nº 7010.2020/0001852-2. DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 10.010.19. LOCATÁRIA: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A. LOCADORA: ANA MARIA SILVA LOPES. OBJETO: FICA RESCINDIDO DE PLENO DIREITO, A PARTIR DE 02 DE JANEIRO DE 2026, O CONTRATO DE LOCAÇÃO DE IMÓVEL NÃO RESIDENCIAL Nº CO-02.11/19-B, PARA FINS DE DEVOLUÇÃO DOS SEGUINTE IMÓVEIS LOCALIZADOS NO EDIFÍCIO GRANDE SÃO PAULO, SITUADO NA RUA LÍBERO BADARÓ, Nº 425, SÃO PAULO: (I) O CONJUNTO E-3, LOCALIZADO NO 3º ANDAR DO REFERIDO EDIFÍCIO, OBJETO DA MATRÍCULA Nº 2.539 DO 4º CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DESTA CAPITAL, CADASTRADO JUNTO À MUNICIPALIDADE SOB O Nº 001.071.0074-6; E (II) 06 (SEIS) BOXES DE GARAGEM, DE TITULARIDADE DA LOCADORA, DEVIDAMENTE DESCRITOS E ESPECIFICADOS NA CLÁUSULA I, § SEGUNDO, DO CONTRATO Nº CO-02.11/19-B.

Anexo I (Número do Documento SEI)

[159436110](#)

Data de Publicação

17/06/2026

São Paulo Turismo

Presidente: Marcelo Vieira Salles.

Rua Líbero Badaró, 377 - 13º andar - CJ 1301 -
11 2167-9001

E-MAIL: faleconosco@spturis.com

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES

Abertura (NP) | Documento: [159368264](#)

DADOS DA LICITAÇÃO

Número

012/26

Registro de preço

Não

Tipo

Menor preço

Natureza

Serviços comuns

Descrição da natureza

Prestação de Serviço

Objeto da licitação

Contratação de empresa, sob o regime de empreitada por preço unitário, para prestação de serviços de RECEPCIONISTA PADRÃO E BILÍNGUE, para realização de ações diversas, por um período de 12 (doze) meses, prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições do Edital e seus Anexos.

Processo

7210.2026/0002695-7

Local de execução

São Paulo - SP

Data da sessão

07/07/2026

Hora do sessão

10:00

Data da Publicação

16/06/2026

Texto do despacho

- Comunicamos que encontra-se aberta licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, para o objeto em referência, sendo que o Edital encontra-se disponível na íntegra para download, através do sistema eletrônico Licitações-e (www.licitacoes-e.com.br - nº de referência 1095187), no site: https://diariooficial.prefeitura.sp.gov.br/md_epubli_controlador.php?acao=negocios_pesqui e no Sistema SEI! pelo nº 7210.2026/0002695-7 no endereço http://processos.prefeitura.sp.gov.br. - As Propostas Comerciais deverão ser encaminhadas até 07/07/2026 às 10:00, horário de Brasília, pelo sistema eletrônico Licitações-e no site: http://www.licitacoes-e.com.br. A disputa ocorrerá a partir das 10:00 do mesmo dia. - Esclarecimentos podem ser obtidos junto a Comissão de Contratação da São Paulo Turismo S/A., Rua Boa Vista, 280 - 10º andar - Centro - São Paulo, das 09:00 às 12:00h e das 14:00 às 17:00h, pelo telefone: (11) 2226-0491, ou ainda pelo e-mail: