



Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratações E Compras Por Meio Eletrônico
CARTA

CT.DFCE 0102/2026

Sr.
Marcos Antonio Correa Guinancio
Sócio
NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA
Rua Coronel Gomes Machado, 118, sala 403 - Centro
Niterói - RJ
CEP 24020-065

CONTRATO Nº PE19225-01 – Designação de Gestor

Prezado Senhor,

Comunicamos a V.Sa. que a Sra. Viviane Citroni Vizioni, Chefe do Departamento de Relacionamento com o Passageiro - DRMP, telefone (011) 3117-7637, será a responsável pela gestão do contrato em referência.

Sua função será a de coordenar os trabalhos, servindo de ligação entre V.Sa. e esta Companhia, na administração de problemas, tomando decisões técnicas e administrativas, dentro dos limites contratuais.

Atenciosamente,

CAMILO DOS SANTOS VASCONCELOS
Chefe do Departamento de Contratações e Compras por Meio Eletrônico



Documento assinado eletronicamente por **Camilo Dos Santos Vasconcelos, Chefe De Departamento**, em 15/04/2026, às 13:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0104383502** e o código CRC **3AFB3E43**.



Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratações E Compras Por Meio Eletrônico
Contrato

CONTRATO - PE19225-01 - CÓDIGO ÚNICO Nº 20251324994

PROCESSO - PE19225 - 386.00012493/2025-09

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E TREINAMENTO NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O PASSAGEIRO (0800) DA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM, QUE ENTRE SI, FAZEM A COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM E NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA.

Pelo presente instrumento, elaborado para um único efeito, as partes abaixo assinadas, de um lado a **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**, inscrita no C.N.P.J. sob nº 71.832.679/0001-23, Inscrição Estadual nº 113.898.614-110, com sede em São Paulo - SP, na Rua Boa Vista nº 162, 6º andar, Centro, doravante denominada simplesmente **CPTM**, por seus representantes legais ao final qualificados, e, de outro, a **NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA**, inscrita no C.N.P.J. sob nº 32.185.480/0008-75, com sede na Rua Coronel Gomes Machado nº 118, sala 403, Centro, na cidade de Niterói - RJ, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, por seus representantes legais ao final qualificados, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos, na forma do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, das disposições do [Capítulo II-B do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940](#) (Código Penal), das normas internas específicas da **CPTM**, do Código de Conduta e Integridade, do Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da **CPTM**, do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942, da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes, bem como toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive, normas setoriais ou gerais sobre o tema, e pela Política de Segurança da Informação da **CPTM**, no âmbito da execução do objeto deste Contrato, pelas condições constantes do edital e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

1. OBJETO

1.1 Constitui objeto do presente contrato a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E TREINAMENTO NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O PASSAGEIRO (0800) DA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**.

1.2 A presente contratação, para fins de informação à Receita Federal do Brasil, não envolve transferência de tecnologia à **CPTM**.

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 Para melhor caracterização do objeto, bem como para definir procedimentos decorrentes das obrigações ora contraídas, integram este instrumento todos os documentos do edital do Pregão Eletrônico - PE19225, bem como os seguintes:

Anexo I	Termo de Referência;
Anexo II	Proposta da CONTRATADA ;
Anexo III	Planilha de Quantidades e Preços Propostos;
Anexo IV	Cópia da Declaração de Ciência e Responsabilidade;
Anexo V	Cópia do Termo de Confidencialidade e Uso; e
Anexo VI	Termo de Ciência e de Notificação.

2.2 No caso de divergências entre o contrato e seus anexos, prevalecerá o disposto neste contrato.

2.3 Se a divergência for entre anexos, prevalecerá aquele de data mais recente.

2.4 No caso de divergência entre os anexos e a Proposta da **CONTRATADA** prevalecerão os documentos da **CPTM**.

3. REGIME DE EXECUÇÃO

3.1 Os serviços objeto do presente contrato serão executados sob o regime de **empreitada por preço unitário**.

4. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços deverão ser executados estritamente em conformidade com as condições pormenorizadamente definidas e especificadas neste contrato e no Edital do Pregão Eletrônico - PE19225, integrante deste instrumento para todos os fins e efeitos legais.

4.1.1 A execução dos serviços iniciar-se-á a partir da data de início estabelecida na Ordem de Serviço - O.S.

4.1.2 Todos os elementos técnicos e informações relativas aos serviços contratados são de exclusiva propriedade da **CPTM** e deverão ser devolvidos findo o presente contrato, não podendo seu conteúdo ser copiado ou revelado a terceiros sem autorização expressa e escrita da **CPTM**, sob pena de responder a **CONTRATADA** por perdas e danos.

5. PRAZO DE EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL E DE VIGÊNCIA

5.1 O presente contrato entra em vigor na data de sua assinatura.

5.2 O prazo de execução do objeto contratual é de **30 (trinta) meses**, a contar da data de início estabelecida na Ordem de Serviço - O.S., a ser emitida pela **CPTM** em até **15 (quinze) dias** da data da assinatura do contrato, podendo ser renovado até o limite de 60 (sessenta) meses, mediante a formalização de termo de aditamento.

5.3 A inobservância do prazo de execução estipulado nesta cláusula somente será admitida pela **CPTM**, quando fundamentada nos motivos de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro ou por motivos imputáveis à **CPTM**, os quais deverão ser comprovados sob pena de a **CONTRATADA** incorrer nas penalidades estipuladas neste contrato.

5.4 A hipótese de que trata o subitem anterior somente será considerada mediante solicitação escrita e fundamentada da **CONTRATADA**, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da ocorrência do fato gerador do atraso e desde que aceite, também por escrito, pela **CPTM**.

5.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste contrato, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

5.6 Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste contrato em dia de expediente na **CPTM**.

5.7 Na hipótese de a publicação do ato ocorrer em dia não útil, será considerado publicado o primeiro dia útil seguinte.

6. VALOR DO CONTRATO

6.1 As partes atribuem a este contrato, para efeitos de direito, o valor total de R\$ 5.999.145,30 (cinco milhões, novecentos e noventa e nove mil, cento e quarenta e cinco reais e trinta centavos), em fevereiro/2026, mês-base dos preços.

6.1.1 O valor definido nesta cláusula contempla toda mão de obra, materiais, equipamentos, instrumentos, transportes, acessórios, tributos, encargos, taxas, seguros cabíveis e todos os demais custos, de modo a constituir a única contraprestação pela execução dos serviços objeto deste instrumento contratual.

7. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 A despesa referente ao valor do presente contrato será processada por conta de recursos que estão alocados no **Programa de Trabalho nº 26783370746270000, Natureza da Despesa nº 339039, Origem dos Recursos 150140004 - Código ContabilizaSP nº 113840 - RAV nº 6604/2025**.

8. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Os serviços objeto deste contrato serão apontados por medições mensais e entrega dos correspondentes relatórios, após a realização dos mesmos, conforme Cronograma Físico-Financeiro e Termo de Referência, partes integrantes do presente instrumento.

8.2 A medição será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, indicando as quantidades correspondentes aos serviços previstos e realizados, a data e o local onde os mesmos foram executados e o valor correspondente às atividades executadas no período abrangido pela mesma.

8.3 A medição deverá ser numerada sequencialmente, discriminando o número deste contrato, o seu objeto e a Ordem de Serviço correspondente.

8.4 A medição deverá ser apresentada à **CPTM** até o 3º (terceiro) dia útil, contado do último dia do período de adimplemento de cada parcela, mediante protocolo onde conste a data de sua entrega.

8.5 A **CPTM** terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a conferência da medição e dos relatórios e a sua aprovação.

8.6 A medição não aprovada pela **CPTM** será devolvida à **CONTRATADA** para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem anterior, a partir da data de sua reapresentação para nova conferência.

8.7 A parcela não rejeitada seguirá o processamento normal, conforme estabelecido nesta cláusula.

8.8 A devolução da medição não aprovada pela **CPTM** em hipótese alguma servirá de pretexto para que a **CONTRATADA** suspenda a execução dos serviços.

8.9 Na hipótese de devolução da medição de forma indevida, a **CPTM** pagará à **CONTRATADA** o valor da rejeição, acrescido de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro rata tempore" desde a data de vencimento original até a do efetivo pagamento.

9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 A **CPTM** procederá ao pagamento nas condições previstas nesta cláusula.

9.1.1 Após a aprovação da medição e do recebimento da respectiva Carta de Aprovação de Faturamento - CA, a **CONTRATADA** deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, apresentar ao Departamento Fiscal - DFSF da **CPTM**, via endereço eletrônico DFSF-NRDF@cptm.sp.gov.br, o(s) documento(s) fiscal(is) pertinentes à operação, dos quais deverão constar todos os tributos incidentes na fonte sobre a prestação dos serviços, conforme estabelecido na cláusula de tributos deste contrato.

9.1.2 No(s) documento(s) fiscal(is) deverá(ão) ser indicados o número do contrato, o período medido, o número da Ordem de Serviço - O.S., o número da medição e os locais de realização dos serviços. No processamento do pagamento, obedecerá a **CPTM** às disposições contidas na Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, regulamentada pelo Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999.

9.1.3 O documento fiscal não aprovado pela **CPTM** será devolvido à **CONTRATADA** para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem 9.1.1, a partir da data de sua reapresentação.

9.1.4 A devolução do documento fiscal não aprovado pela **CPTM** em hipótese alguma servirá de pretexto para que a **CONTRATADA** suspenda a execução dos serviços.

9.1.5 A **CPTM** efetuará o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da entrega da nota fiscal no DFSF, desde que aprovadas a medição e a nota fiscal, nos prazos estabelecidos nas cláusulas da medição e de pagamento deste contrato.

9.1.5.1 A efetivação do(s) pagamento(s) oriundo(s) deste contrato fica condicionada à inexistência de registro da **CONTRATADA** no CADIN Estadual, nos termos da Lei nº 12.799, de 11 de janeiro de 2008.

9.1.6 Na hipótese de ocorrer devolução da medição, conforme estabelecido na correspondente cláusula deste contrato, o prazo de pagamento será dilatado pelo número de dias contados entre a data de devolução e a(s) data(s) da nova apresentação.

9.1.7 Caso ocorra atraso no pagamento, por motivos imputáveis à **CPTM**, os valores devidos serão acrescidos de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro rata tempore", desde a data de vencimento da obrigação até a do efetivo pagamento, conforme fórmula abaixo:

$$VJM = VA \times (1,06)^{(n/365)}, \text{ onde:}$$

VJM = Valor em atraso acrescido de juros moratórios

VA = Valor em atraso

n = Número de dias em atraso

9.1.8 Excetuam-se os atrasos decorrentes de caso fortuito ou de força maior previstos no artigo 393 do Código Civil Brasileiro, desde que devidamente comprovados.

9.1.9 Os valores de eventuais reajustamentos de preços deverão ser indicados no corpo do documento fiscal e faturados separadamente do valor principal, acompanhados da respectiva memória de cálculo, bem como da cópia da publicação dos índices de preços que compõem a fórmula de reajuste.

9.1.10 Os pagamentos serão efetuados por meio de crédito em conta corrente, junto ao BANCO DO BRASIL S.A., na forma do Decreto 62.867, de 03/10/2017 alterado pelo Decreto Estadual nº 66.000, de 09/09/2021, estando vedada a cobrança bancária.

9.1.11 A **CONTRATADA** deverá informar, por escrito, o tipo, o número da conta corrente, o número e o nome da agência de sua conta, em até 10 (dez) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, por correspondência dirigida ao Gestor do contrato.

9.1.12 A **CPTM** poderá, sem prejuízo do disposto na cláusula DAS PENALIDADES, descontar dos pagamentos das faturas importâncias que, a qualquer título, forem-lhe devidas pela **CONTRATADA** em razão do presente contrato ou de qualquer outro celebrado entre a **CPTM** e a **CONTRATADA**.

9.1.13 Quaisquer títulos de cobrança emitidos pela **CONTRATADA** contra a **CPTM** não poderão ser negociados e deverão ser mantidos em carteira. A **CPTM** não se obriga a efetuar pagamentos de títulos colocados em cobrança por meio de Bancos ou empresas de "factoring".

9.1.14 A **CONTRATADA** dará como quitadas todas as duplicatas ou outros documentos de cobrança sacados contra a **CPTM**, pela efetivação do crédito em sua conta corrente.

10. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

10.1 Para o reajustamento dos preços unitários contratados, deverá ser observada a legislação vigente, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$R = P_0 \times [(A_i / A_0) - 1], \text{ onde:}$$

R = Parcela de Reajuste;
P ₀ = Preço na data base de referência do contrato;
A _i = número índice IPC-FIPE, categoria Geral, referente ao mês da aplicação do reajuste de preços; e
A ₀ = número índice IPC-FIPE, categoria Geral, referente ao mês da data base do contrato.

10.2 A periodicidade anual para a aplicação do reajuste será contada a partir do mês base dos preços - fevereiro/2026.

10.3 Na hipótese da publicação do índice ocorrer após a aprovação da medição pelo gestor, eventual diferença apurada entre o valor aprovado e o valor efetivamente devido, será objeto de ajuste nos seguintes termos:

10.3.1 Caso o reajuste seja positivo, a **CONTRATADA**, após autorização do Gestor, deverá emitir nota fiscal ou documento de cobrança complementar referente à diferença apurada entre o valor aprovado anteriormente e o efetivamente devido, cujo pagamento deverá ocorrer a 10 (dez) dias da entrega desses documentos à **CPTM** ou na data de vencimento original da medição, o que ocorrer depois.

10.3.2 Se o reajuste for negativo, a **CPTM** emitirá Nota de Débito a ser compensada na data de vencimento original da medição ou a ser paga à **CPTM** no mesmo prazo definido no inciso anterior, aplicando-se, em caso de atraso, os encargos previstos neste contrato.

10.4 Na hipótese de vir a ser editada legislação conflitante com o quanto disposto nesta cláusula, as partes concordam desde já com a sua adequação aos dispositivos legais pertinentes.

10.5 Na hipótese de ocorrer atraso em relação ao previsto no cronograma contratual, por motivos imputáveis à **CONTRATADA**, o reajuste referente à parcela em atraso será calculado somente até a data em que os serviços deveriam ter sido executados pelo cronograma em questão.

11. TRIBUTOS

11.1 Todos os tributos e demais encargos devidos em decorrência, direta ou indireta, deste instrumento ou de sua execução encontram-se incluídos no preço do contrato, competindo à **CONTRATADA** apurá-los e recolhê-los, sem direito a reembolso. Na hipótese de fornecimento que implique à **CPTM** apurar e recolher o ICMS - DIFERENCIAL DE ALÍQUOTA de que trata art. 117 do RICMS PAULISTA, a **CONTRATADA** desde logo autoriza que o pertinente valor seja deduzido/glosado de pagamentos subsequentes a ela efetuados.

11.2 A alíquota do ICMS, já inclusa no preço, será aquela vigente por ocasião do faturamento para a **CPTM**, correspondente ao respectivo Estado da Federação.

11.3 A **CPTM** se reserva o direito de solicitar à **CONTRATADA**, quando entender conveniente, a exibição dos comprovantes de recolhimento de tributos e demais encargos devidos, direta ou indiretamente, por conta deste instrumento.

11.4 Se durante o prazo de vigência deste contrato houver a alteração da alíquota dos tributos e demais encargos, ou a instituição de novos tributos que diretamente afetem os preços constantes deste contrato, os mesmos serão

ajustados desde que devidamente comprovada a sua incidência e devidamente acordada entre as partes.

- 11.5 Caso haja majoração de tributos e esta esteja incluída na fatura, estando a **CONTRATADA** em atraso em relação ao prazo de execução dos serviços, por fatos de sua exclusiva responsabilidade, a **CPTM** responderá, unicamente, pelo valor do tributo da época em que o evento deveria ter sido realizado, devendo a **CONTRATADA** suportar o ônus dessa diferença.
- 11.6 A **CPTM**, quando for a responsável tributária e nessa qualidade, apurará e reterá os tributos devidos dos pagamentos que efetuar e os recolherá segundo a legislação vigente.
- 11.7 As notas fiscais serão emitidas com observância do prazo de recolhimento dos tributos incidentes na fonte. Na hipótese de a emissão se der após o prazo de recolhimento ou de forma ou tempo que não permita o tempestivo recolhimento dos tributos incidentes na fonte, a **CONTRATADA**, assume desde logo, a responsabilidade pelo pagamento dos correspondentes encargos moratórios.
- 11.8 A **CONTRATADA** deverá fazer constar em suas notas fiscais todos os tributos incidentes na fonte, com indicação de sua base de cálculo, alíquota e do montante apurado. Na hipótese de isenção ou outra ocorrência que venha a inibir a incidência tributária, a **CONTRATADA** deverá indicá-la no documento fiscal, acompanhada do devido fundamento legal.
- 11.9 Na ocorrência de divergência entre o valor do tributo informado na nota fiscal e o efetivamente apurado, retido e recolhido na fonte, a **CONTRATADA** desde logo reconhece e autoriza à **CPTM** a deduzir a diferença apurada no próprio ou em futuros pagamentos a ela efetuados, a qualquer título.
- 11.10 Quando se tratar de faturamento decorrente de serviços tributados pelo Imposto sobre Serviços - ISS, retidos e recolhidos pela **CPTM**, a cobrança deverá ser efetuada por documentos fiscais individualizados, de acordo com o município em que é prestado o serviço.
- 11.11 A **CONTRATADA**, se permitida a dedução de materiais da base de cálculo do ISS, deverá tomar as providências previstas na legislação municipal pertinente para que ocorra seu reconhecimento pelo órgão municipal competente, de modo a que o ISS indicado na nota fiscal corresponda exatamente ao valor a ser recolhido. Nestas providências incluem-se o prévio exame da fiscalização ou o cadastramento das notas fiscais de materiais em programas específicos de apuração de impostos municipais.
- 11.12 É de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** quaisquer tributos e/ou encargos financeiros que venham a ser imputados a **CPTM**, em decorrência de incorreções de faturamento ou de situações que possam inibir a **CPTM** do cumprimento de suas obrigações tributárias, cabendo o respectivo ressarcimento.

12. GARANTIA DE ADIMPLEMENTO DO CONTRATO

- 12.1 Para o fiel cumprimento das obrigações contratuais, a **CONTRATADA** apresentou garantia de adimplemento das condições estabelecidas neste instrumento, no valor de R\$ 119.982,90 (cento e dezenove mil, novecentos e oitenta e dois reais e noventa centavos), calculado na base de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, correspondentes ao período de 12 (doze) meses, recolhida junto ao Departamento de Finanças da **CPTM**, com prazo de validade que abranja o prazo de vigência contratual.
- 12.1.1 A garantia deverá ser atualizada sempre que houver reajustamento ou atualização dos preços do contrato.
- 12.1.2 A garantia estabelecida nesta cláusula pode ser prestada mediante caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, cabendo à **CONTRATADA** optar por uma dessas modalidades, devendo os termos do seguro-garantia e/ou fiança bancária serem submetidos à prévia aprovação da **CPTM**.
- 12.1.3 A garantia, se prestada por fiança bancária, deverá ter seu valor expresso em REAL, com atualização automática de seu valor, na mesma época, índice, forma e periodicidade estabelecidos no item de Reajustamento de Preços.
- 12.1.4 A garantia prestada em dinheiro terá que ser depositada pela **CONTRATADA** diretamente na conta bancária a ser indicada pelo Departamento de Finanças da **CPTM**, devendo ser enviado cópia digital do comprovante de depósito ao endereço eletrônico dfgarantia@cptm.sp.gov.br.
- 12.1.5 Independentemente da modalidade de garantia apresentada, esta deverá ser complementada, também, quando da eventual incidência de reajuste dos preços deste contrato, com base no mesmo índice de reajuste adotado, devendo o complemento ser apresentado até o 30º (trigésimo) dia do mês em que ocorrer a aplicação do reajuste.
- 12.1.5.1 Havendo deduções do valor da garantia, pela aplicação de eventuais multas, a **CONTRATADA** obriga-se a regularizar a garantia quanto à complementação até o valor estabelecido no subitem 12.1 supra, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data de recebimento da comunicação escrita da **CPTM**.

- 12.1.6 No caso de apresentação de garantia na modalidade de fiança bancária, a **CONTRATADA** deverá providenciar sua prorrogação ou substituição, com antecedência de 10 (dez) dias úteis ao seu vencimento, independentemente de notificação, de forma a manter a garantia contratual até o término da vigência do contrato, ficando também explícita a renúncia do fiador ao direito expresso nos artigos 827, 835 e 838 do Código Civil Brasileiro.
- 12.1.7 Desde que cumpridas as obrigações assumidas, a garantia prestada será liberada ou restituída no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.
- 12.1.8 A **CPTM** poderá fazer uso da garantia de execução contratual, para pagamento de indenizações, bem como das multas previstas neste instrumento e, não sendo esta suficiente, responderá a **CONTRATADA** pela diferença e pela garantia e/ou complementação da garantia a ser mantida, observadas as condições estabelecidas neste instrumento, bem como, no que couber, as disposições contidas no Art. 161 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023.

13. OBRIGAÇÕES DA CPTM

13.1 A **CPTM** se responsabiliza por:

- 13.1.1 Fornecer todas as informações necessárias e que estiverem disponíveis para o desenvolvimento dos serviços objeto do presente contrato.
- 13.1.2 Notificar por escrito a **CONTRATADA**, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontrados na execução dos serviços.
- 13.1.3 Notificar por escrito a **CONTRATADA** da aplicação de eventual penalidade.
- 13.1.4 Proporcionar acesso adequado às instalações e a movimentação do pessoal e equipamentos da **CONTRATADA** nas dependências e instalações da **CPTM**.
- 13.1.5 Viabilizar toda fiscalização necessária ao acompanhamento dos serviços.
- 13.1.6 Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da **CONTRATADA**, a que tenha acesso durante a execução deste Contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes.
- 13.1.7 Informar à **CONTRATADA**, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sobre a necessidade de ampliação ou supressão da quantidade de PA's para atuarem na execução dos serviços previstos em contrato.
- 13.1.8 Acompanhar este contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 A **CONTRATADA** se obriga a:

- 14.1.1 Preliminarmente ao início dos serviços, apresentar:
- 14.1.1.1 Prova de inscrição no Cadastro dos Contribuintes Municipal expedida pelo Órgão competente da Prefeitura do Município onde está localizada a **CONTRATADA**, que demonstre a possibilidade de emissão das notas fiscais para os serviços ora contratados.
- 14.1.2 Dar início à execução dos serviços a partir da data estabelecida na Ordem de Serviço - O.S. emitida pela **CPTM**.
- 14.1.3 Não alterar nenhuma especificação ou projeto sem prévia consulta e aprovação da **CPTM**.
- 14.1.4 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços objeto do contrato, conduzindo-os de modo eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o contrato, no prazo determinado.
- 14.1.5 Manter o local de execução dos serviços sempre em ordem e de acordo com as normas de segurança, preservando as integridades físicas dos empregados e demais profissionais autorizados para fiscalização destes.

- 14.1.6 Conduzir os trabalhos em estrita observância às normas da Legislação Federal, Estadual e Municipal, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo o local dos serviços sempre limpos e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 14.1.7 Arcar com todos os impostos, taxas e contribuições incidentes sobre este contrato, devendo efetuar os respectivos pagamentos na forma e nos prazos determinados por lei.
- 14.1.8 Considerar custos e benefícios, diretos e indiretos, de natureza econômica, social ou ambiental, inclusive os relativos à manutenção, ao desfazimento de bens e resíduos, ao índice de depreciação econômica e a outros fatores de igual relevância.
- 14.1.9 Possuir quadro de empregados qualificados, com formação e conhecimentos específicos e compatíveis com os serviços especializados necessários para desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 14.1.10 Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem a legislação sobre segurança, higiene e medicina do trabalho e sua regulamentação, devendo apresentar-se devidamente identificados com crachás.
- 14.1.11 Respeitar as normas de segurança e de prevenção de riscos de acidentes, obedecendo às normas e padrões internos da **CPTM** descritos na Norma NI.01/011 - Cláusulas de Saúde e Segurança do Trabalho nas Contratações de Serviços e Obras nas Dependências da **CPTM**, integrante do Anexo I - Termo de Referência, assim como às decorrentes das normas e regulamentos aplicáveis à **CPTM**.
- 14.1.12 Cientificar a **CPTM** o mais rapidamente possível, e no prazo de 24 (vinte e quatro) horas por escrito, de qualquer ocorrência anormal que se verificar no decorrer dos trabalhos, dentro das responsabilidades descritas.
- 14.1.13 Paralisar, por determinação da **CPTM** ou seus prepostos, qualquer trabalho que não esteja sendo executado de acordo com as especificações técnicas, projetos, normas regulamentadoras e a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 14.1.14 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 diretamente a terceiros ou à **CPTM**, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **CPTM**.
- 14.1.15 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas na licitação que deu origem ao presente instrumento.
- 14.1.16 Obter as devidas autorizações previstas em lei para a prestação do serviço, bem como promover as inscrições e registros necessários a tanto.
- 14.1.17 Obedecer às normas e rotinas da **CPTM**, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis.
- 14.1.18 Guardar confidencialidade no uso das informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização e custódia.
- 14.1.19 Observar rigorosamente os horários de ocupação das posições de atendimento definido pela **CPTM**, alocado nas dependências da **CONTRATADA**.
- 14.1.20 Garantir a boa qualidade do serviço prestado, fornecendo suporte técnico e de recursos humanos, relativo aos operadores responsáveis pelo teleatendimento e Supervisores, bem como o treinamento e capacitação constantes de toda a equipe de trabalho, conforme especificado no Anexo I - Termo de Referência.
- 14.1.21 Assegurar que todo empregado tenha ciência por escrito das penalidades que serão aplicadas pela **CONTRATADA**, bem como da graduação estabelecida pela **CPTM** conforme segue:
- 14.1.21.1 FALTAS GRAVÍSSIMAS - Furtar, agredir física ou verbalmente colegas/chefias no local de trabalho;
- 14.1.21.2 FALTAS GRAVES - Encerrar o contato sem o consentimento do passageiro, faltar em plantão sem justificativa ou aviso prévio, insubordinação, dormir no local de trabalho;

- 14.1.21.3 FALTAS MÉDIAS - Atrasar/faltar constantemente, ausência em dias de semana sem aviso prévio/justificativa, utilizar celular em linha de atendimento; não seguir as regras/procedimentos determinados para o atendimento e para controle de frequência;
- 14.1.21.4 FALTAS LEVES - Não ter zelo com o material/equipamentos de trabalho, exceder o tempo de pausa constantemente, sair da posição de atendimento sem consentimento da supervisão, comer ou mascar chiclete em linha de atendimento, sentar-se de maneira desleixada.
- 14.1.22 Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar gravíssima não será mantido neste contrato.
- 14.1.23 Realizar, no mínimo, 03 (três) monitorias por atendente, por mês, utilizando critérios determinados pela **CPTM**, podendo ser alterado em comum acordo.
- 14.1.24 Manter de forma contínua as instalações e equipamentos higienizados e em boas condições de uso.
- 14.1.25 Comunicar à **CPTM** (Gestor/Plantonista) imediatamente qualquer ocorrência, por telefonema e/ou por e-mail, conforme a gravidade nas seguintes situações:
- 14.1.25.1 Interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços (hardwares e softwares) utilizados para o pleno funcionamento do atendimento;
- 14.1.25.2 Ocorrências que afetem ou possam afetar a normalidade da operação de trens da **CPTM**.
- 14.1.26 Reunir-se com a **CPTM** sempre que solicitado por esta.
- 14.1.27 Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela Contratante, documentando-as.
- 14.1.28 Informar o nome do preposto do contrato, responsável em solucionar/direcionar as demandas oriundas da prestação do serviço.

15. PESSOAL

- 15.1 O pessoal que a **CONTRATADA** empregar para a execução dos serviços ora avençados não terá relação de emprego com a **CPTM** e desta não poderá demandar quaisquer pagamentos, tudo da exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**. No caso de vir a **CPTM** ser denunciada judicialmente, a **CONTRATADA** a ressarcirá de qualquer despesa que, em decorrência, vier a ser condenada a pagar.
- 15.2 A **CONTRATADA** deverá responder pelo pagamento dos salários devidos pela mão de obra empregada na realização dos serviços, pelos encargos tributários, comerciais, ambientais, trabalhistas, fiscais e previdenciários respectivos e por tudo mais que, como empregadora deva satisfazer, além de ficar sob sua integral responsabilidade a observância das leis trabalhistas, previdenciárias e fiscais, assim como os registros, seguros contra riscos de acidentes de trabalho, impostos e outras providências e obrigações necessárias à realização dos serviços ora contratados. A inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos referidos, não transfere à **CPTM** responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.
- 15.3 Caso ocorra eventuais ações reclamatórias trabalhistas, propostas por empregados ou ex-empregados da **CONTRATADA**, fica esta, obrigada a requerer a exclusão da **CPTM** da lide, declarando-se como única e exclusiva responsável pelas referidas ações, inclusive perante quaisquer terceiros interessados.
- 15.4 Na hipótese de a **CPTM** vir a ser condenada, solidária ou subsidiariamente, nas ações reclamatórias trabalhistas, propostas por empregados ou ex-empregados da **CONTRATADA**, durante a vigência contratual e se o contrato estiver vigente, o valor da referida condenação será deduzido das medições e do valor das faturas vincendas. Na eventualidade do contrato ter sido encerrado e desde que não haja possibilidade de composição entre as partes, visando o reembolso da importância despendida pela **CPTM**, a título de condenação trabalhista solidária ou subsidiária, a **CPTM** utilizará o direito de regresso, em ação própria, a ser intentada contra a **CONTRATADA**, a qual, desde já, manifesta expressa concordância, com as duas hipóteses previstas neste subitem.
- 15.5 A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CPTM** o registro de todos os empregados ligados ao contrato e deverá obedecer a todos os requisitos da legislação trabalhista em vigor.
- 15.6 Por ocasião da apresentação à **CPTM** da nota fiscal, fatura, recibo ou documento fiscal equivalente, deverá ainda ser apresentada, pela **CONTRATADA** os documentos de ordem previdenciária abaixo listados correspondentes ao período de execução dos serviços:
- a) Recibo transmissão da DCTFWeb;
- b) DARF da Contribuição Previdenciária com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet.

15.7 As comprovações relativas ao FGTS a serem apresentadas, que deverão corresponder ao período de execução e por tomador de serviço (**CPTM**) são:

- a) Guia de Recolhimento do FGTS Digital - GFDRF, gerada e impressa pelo SEFIP após a transmissão do arquivo SEFIP, com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet;
- b) Relação dos Trabalhadores Constantes no FGTS Digital; e
- c) Relação de Tomadores/Obras do FGTS Digital.

16. FISCALIZAÇÃO

16.1 A **CPTM** reserva-se o direito de exercer diretamente por si ou por intermédio de terceiros, devidamente credenciados, ampla fiscalização do cumprimento das obrigações atribuídas à **CONTRATADA**, solicitando à mesma, sempre que achar conveniente, informações do seu andamento, devendo esta prestar os esclarecimentos desejados, bem como comunicar à **CPTM** quaisquer fatos ou anormalidades que porventura possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços contratados.

16.2 No desempenho de suas atividades, é assegurado à fiscalização, o direito de verificar a perfeita execução do presente ajuste em todos os termos e condições.

16.3 A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização não eximirá a **CONTRATADA** da total responsabilidade de executar os serviços com toda cautela, boa técnica e qualidade dos serviços contratados.

16.4 A **CONTRATADA** obriga-se a atender as determinações da fiscalização da **CPTM** relativas à técnica de execução e à segurança do trabalho.

16.5 Todos os trabalhos serão verificados pelo Gestor do contrato antes de serem apropriados, cabendo à **CONTRATADA** tomar todas as providências necessárias para essa verificação, a qual será realizada com base nas Especificações e Normas Técnicas pertinentes.

16.6 Até o recebimento definitivo do objeto do contrato/serviço, a **CONTRATADA** será responsável, sem qualquer ônus para a **CPTM**, pela conservação e manutenção dos serviços por ela executados.

16.7 Todos os defeitos, falhas e omissões detectadas pelo Gestor do contrato nos elementos técnicos apresentados e na execução dos serviços, deverão ser corrigidos pela **CONTRATADA**, sem ônus para a **CPTM**, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a partir da data de sua comunicação. A aceitação dos serviços será concretizada somente depois de realizadas todas as correções exigidas pelo Gestor do contrato, quando será emitido o Termo de Recebimento Provisório dos serviços realizados.

17. PENALIDADES

17.1 Salvo ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, devida e formalmente justificados/comprovados, ao não cumprimento, por parte da **CONTRATADA**, das obrigações assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, poderão ser aplicadas, segundo a gravidade da falta e observada a dosimetria da penalidade do artigo 257 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023, garantida prévia defesa, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as seguintes penalidades:

17.1.1 Advertência, aplicada exclusivamente no caso de inexecução parcial do contrato e desde que não cause grave dano à **CPTM**, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse público, bem como quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, sem prejuízo da penalidade de multa;

17.1.2 Multa de 10,00% (dez por cento), calculada sobre o valor total atualizado do contrato, na hipótese de a **CONTRATADA** não cumprir o prazo previsto no item 8 do Anexo I - Termo de Referência, parte integrante deste contrato. Para cada dia de atraso será adicionado o valor de 1,00% (um por cento) sobre o valor total atualizado do contrato.

17.1.3 Multa de 1,00% (um por cento) sobre o valor faturado no mês da última advertência, no caso de a **CONTRATADA** acumular 3 (três) advertências;

17.1.4 Multa de 2,00% (dois por cento) sobre o valor faturado no mês da última advertência, no caso de a **CONTRATADA** acumular 4 (quatro) advertências;

17.1.5 Multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia sobre a parcela que deu causa em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias;

17.1.6 Multa de 20,00% (vinte por cento), calculada sobre o valor total atualizado do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

17.1.7 Multa de 0,50% (zero vírgula cinco por cento), calculada sobre o valor total atualizado do contrato quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste contrato ou em seus anexos, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas;

17.1.8 O descumprimento da taxa de cobertura dos postos humanos enumerados no quadro abaixo, acarretará:

TAXA DE OCUPAÇÃO MENSAL	(%) PENALIDADES
Menor que 100 e maior ou igual a 95	Tolerado, mediante justificativa
Menor que 95 e maior ou igual a 90	Advertência
Menor que 90 e maior ou igual a 88	Multa de 1,0% (um por cento) sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 88 e maior ou igual a 85	Multa de 2,0% (dois por cento) sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 85	Multa de até 5,0% (cinco por cento) sobre o valor faturado no mês da infração
02 (duas) Advertências Consecutivas	Multa de 1,0% (um por cento) sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
03 (três) Advertências Não Consecutivas	Multa de 2,0% (dois por cento) sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
04 (quatro) Multas consecutivas ou não	Proposição da rescisão do contrato

17.1.8.1 Fica estabelecido que a soma dos valores das multas a serem aplicadas pela **CPTM** à **CONTRATADA**, fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 10,00% (dez por cento) do valor do faturamento do mês.

17.1.9 A totalidade das multas aplicadas a **CONTRATADA** não poderá exceder o limite de 30% do valor do contrato, conforme § 2º do Artigo 247 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023;

17.1.10 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CPTM**, por prazo não superior a 24 (vinte e quatro) meses, nos termos do Artigo 247, inciso III do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

17.2 As penalidades de multa serão, sempre que possível, descontadas dos créditos da **CONTRATADA** ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente.

17.3 O pagamento das multas compensatórias não exime a **CONTRATADA** da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que ultrapassem o valor das penalidades aplicadas, devendo ser adotado o procedimento do artigo 248 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023.

17.4 Na hipótese de não existirem pagamentos previstos, efetivamente configurados, a **CONTRATADA** deverá efetuar a quitação da multa em até 48 (quarenta e oito) horas contadas do recebimento do documento de cobrança respectivo, no Departamento de Finanças da **CPTM**, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos procedimentos judiciais cabíveis.

17.5 O não pagamento da multa no prazo estipulado importará na incidência de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano "pro rata tempore", até seu efetivo pagamento, utilizando-se para o cálculo a mesma fórmula indicada no subitem 9.1.7 deste contrato.

18. RESCISÃO

18.1 Constituem motivos para rescisão do contrato:

- a) O não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) A lentidão do seu cumprimento, levando a **CPTM** a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- c) A fusão, cisão, incorporação, associação da **CONTRATADA** com outrem, bem como a cessão ou transferência, total ou parcial, sem prévia autorização da **CPTM** para avaliação da manutenção das condições de habilitação, contratação e eventual prejuízo à execução do objeto contratado;
- d) O desatendimento das determinações regulares do Gestor ou Fiscal do contrato, assim como as de seus superiores;
- e) O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- f) A dissolução da sociedade, o falecimento da **CONTRATADA**, a decretação de falência ou a insolvência civil da **CONTRATADA**;
- g) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA** que prejudique a execução do contrato;
- h) Razões de interesse público justificadas e determinadas pela Diretoria Colegiada;
- i) A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- j) O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação ou de contratação pela **CONTRATADA**;
- k) O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- l) A prática de atos lesivos à **CPTM** previstos na Lei Federal nº 12.846/2013;
- m) Não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

18.2 Constituem motivos para rescisão do contrato, mediante denúncia da **CONTRATADA**:

- a) Suspensão de execução do contrato, por ordem escrita da **CPTM**, por prazo superior a 3 (três) meses;
- b) Repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas;
- c) Atraso superior a 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela **CPTM** por despesas de obras, serviços ou fornecimentos.

18.3 A rescisão por iniciativa da **CONTRATADA** deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

18.4 Em qualquer hipótese de rescisão contratual, os serviços já elaborados ou em elaboração, pela **CONTRATADA**, até a data rescisória, passarão à propriedade da **CPTM**.

18.5 A rescisão consensual ocorrerá por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, e será reduzida a termo no processo respectivo, desde que haja conveniência para a **CPTM**.

18.6 Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, nos termos do disposto no artigo 187 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023.

18.7 As hipóteses de extinção a que se referem as alíneas “a”, “b” e “c” do subitem 18.2 acima observarão as seguintes disposições:

- a) Não serão admitidas em caso de calamidade pública, de grave perturbação da ordem interna ou de guerra, bem como quando decorrerem de ato ou fato que a **CONTRATADA** tenha praticado, do qual tenha participado ou para o qual tenha contribuído;

b) Assegurarão à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até a normalização da situação.

18.8 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no artigo 189 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023.

19. ALTERAÇÕES

19.1 O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, por acordo das partes, nos casos previstos no art. 173 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023.

19.2 A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento), para os seus acréscimos.

19.3 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo entre as partes, e deverão ser feitos por meio de termos de aditamento, mantidos os preços unitários e demais condições contratuais.

19.4 Se no contrato não houverem sido contemplados preços unitários para serviços, esses serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos no subitem 19.2.

19.5 O presente instrumento poderá ser renovado, desde que observadas as disposições do artigo 176 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023.

19.6 Em caso de concessão da operação das áreas constantes desta contratação à iniciativa privada, considerando o interesse público envolvido, a **CPTM** notificará a **CONTRATADA** com antecedência de 30 (trinta) dias, visando a desmobilização parcial ou total dos postos/serviços e/ou podendo realizar alterações no escopo em percentual superior a 25% (vinte e cinco por cento) ou mesmo antecipar o encerramento do contrato com a redução de escopo e de prazo, inclusive considerando o percentual acima estabelecido, a seu critério e sem custos adicionais de qualquer ordem às partes, renunciando, a **CONTRATADA**, expressamente e desde já a qualquer direito ou valor a título de indenização e/ou reequilíbrio econômico-financeiro advindo dessa desmobilização, pois presumir-se-ão incorporados aos custos da proposta vencedora.

20. SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

20.1 O Objeto do presente contrato é indivisível e deverá ser executado em sua totalidade pela **CONTRATADA**, não sendo admitida a subcontratação.

21. COMUNICAÇÕES

21.1 Todas as comunicações recíprocas, relativas a este contrato, serão consideradas como efetuadas se entregues por correspondência endereçada como segue:

CPTM:

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM

RUA BOA VISTA Nº 162, 6º ANDAR - CENTRO

SÃO PAULO / SP

CEP 01014-902

CONTRATO - PE19225-01

CONTRATADA:

NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA

RUA CORONEL GOMES MACHADO Nº 118, SALA 403 - CENTRO

NITERÓI / RJ

CEP 24020-065

CONTRATO - PE19225-01

CONTATO: MARCOS ANTONIO CORREA GUINANCIO

TEL/FAX: (21) 3150-7309

E-MAIL: sei@ntl.com.br

21.2 A entrega de qualquer correspondência, inclusive a que encaminha documentos ou Memorandos de Remessa - MR, será feita mediante correio eletrônico ou carta, ambos com comprovação de recebimento, que deverá ser juntado aos autos do processo de licitação ou gestão. Em quaisquer dos casos, deverá sempre constar o número deste contrato, o assunto, data de recebimento e o nome do remetente.

21.3 A **CPTM** e a **CONTRATADA** deverão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da assinatura deste instrumento, apresentar por escrito os nomes e respectivos cargos dos empregados designados pelas mesmas, para serem responsáveis pela gestão do presente contrato, aos cuidados dos quais deverão ser dirigidas as correspondências aqui previstas.

22. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DO CONTRATO

22.1 No recebimento e aceitação do objeto deste contrato serão observadas, no que couber, as disposições contidas no artigo 180 do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023.

22.2 O objeto deste contrato será aceito pela **CPTM**, desde que atenda as condições estipuladas neste instrumento e nos documentos que fazem parte integrante do mesmo.

22.3 Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante a emissão de Termo de Recebimento Provisório - TRP, assinado pela **CPTM** e pela **CONTRATADA**, em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita de conclusão dos trabalhos pela **CONTRATADA**. Na emissão do TRP, deverão ser registradas todas as pendências a serem solucionadas no período de observação de defeitos ou falhas na conclusão do escopo. Não ocorrendo a solução das pendências nos prazos contratuais, a **CONTRATADA** passará à condição de inadimplência perante a **CPTM**.

22.4 O Recebimento Definitivo será efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da data de expedição do Termo de Recebimento Provisório - TRP, mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, assinado pela **CPTM** e pela **CONTRATADA**.

23. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

23.1 A **CONTRATADA** deve assegurar que o acesso aos dados pessoais compartilhados, seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste Contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade, bem como à observância dos Códigos de Conduta e Integridade.

23.2 Nos casos em que a **CONTRATADA** receba da **CPTM** informações pessoais, estas devem ser utilizadas única e exclusivamente para a finalidade descrita no Contrato. Desta forma, salvo se expressamente autorizado, fica vedada a utilização de dados recebidos da **CPTM** para quaisquer fins não relacionados à efetiva prestação dos serviços deste Contrato, incluindo, mas não se limitando ao ganho financeiro a qualquer título com base em tais informações.

23.3 Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no *caput* do art. 6º da Lei Federal nº 13.709/2018, a **CONTRATADA**, garantirá, em relação aos dados pessoais, a adoção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações contra acessos não autorizados e prevenir a ocorrência de incidentes de segurança da informação, como também, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração comunicação, difusão, deleção ou exposição indevida ou acidental de informações ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

23.4 Considerando a natureza do tratamento, a **CONTRATADA** deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas, administrativas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da **CPTM** previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

23.5 A **CONTRATADA** deve, no que concerne aos dados pessoais compartilhados:

- a) imediatamente notificar a **CPTM** ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da Lei Federal nº 13.709/2018; e
- b) sempre que solicitada, quando for o caso, prestar assistência e auxiliar a **CPTM** na elaboração da resposta à eventual requerimento visando o exercício de direitos por titulares de dados, garantidos pelo Capítulo III, da Lei Federal nº 13.709/2018 a que se refere o inciso I deste parágrafo.

23.6 A **CONTRATADA** deve notificar à **CPTM**, imediatamente, por meio do e-mail encarregado.dados@cptm.sp.gov.br a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a **CPTM** cumpra quaisquer obrigações de comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à Lei Federal nº 13.709/2018.

23.7 Sem prejuízo da referida obrigação, a **CONTRATADA** deverá redigir um plano para resposta a incidentes de segurança, que deverá, minimamente, conter:

- a) A referida comunicação, que, por sua vez, deverá conter, no mínimo:

- b) (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela **CONTRATADA**; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos; (v) dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados da **CONTRATADA**, ou pessoa por meio da qual seja possível obter informações sobre o ocorrido; e (vi) descrição das possíveis consequências do evento;

23.8 A seguir, e após autorização da **CPTM**, deverá a **CONTRATADA** providenciar:

- a) A notificação dos indivíduos afetados, mediante texto previamente aprovado pela **CPTM**.
- b) A notificação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, mediante texto previamente aprovado pela **CPTM**.
- c) A adoção de um plano de ação que cesse e contemple os fatores que levaram à causa do incidente e aplique medidas que visem garantir a não recorrência deste evento.

23.9 Para os incidentes que envolvam Dados Pessoais causados em razão de conduta única e exclusiva da **CONTRATADA**, esta ficará responsável por adotar as medidas acima descritas, bem como adimplir com eventuais sanções determinadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

23.10 Caso a **CPTM** assuma tais sanções, poderá exercer o direito de regresso perante a **CONTRATADA**, ficando este instrumento contratual constituído como título executivo extrajudicial.

23.11 Nos termos do parágrafo antecedente, a **CONTRATADA** deve adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança.

23.12 A **CONTRATADA** deve auxiliar a **CPTM** na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, no âmbito da execução deste Contrato.

23.13 Na ocasião do encerramento deste Contrato, a **CONTRATADA** deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais à **CPTM** ou eliminá-los, conforme decisão da **CPTM**, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, certificando por escrito, a **CPTM**, o cumprimento desta obrigação.

23.14 A **CONTRATADA** deve colocar à disposição da **CPTM**, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pela **CPTM** ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais.

23.15 Todas as notificações e comunicações realizadas nos termos desta cláusula devem se dar por escrito e ser entregues pessoalmente, encaminhadas pelo correio ou por e-mail para os endereços físicos ou eletrônicos informados em documento escrito emitido por ambas as partes por ocasião da assinatura do termo de aditamento que incluiu esta cláusula no Contrato, ou outro endereço informado em notificação posterior.

23.16 A **CONTRATADA** responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados à **CPTM** ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 ou de instruções da **CPTM** relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da **CPTM** em seu acompanhamento.

23.17 A **CONTRATADA** declara ciência de que a responsabilidade pela conformidade e observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou qualquer outra norma ou regulamento relacionado à privacidade e proteção de dados pessoais eventualmente aplicáveis ("Leis de Privacidade"), assim como as decisões quanto às atividades da empresa, no que tange ao tratamento de dados pessoais, competem única e exclusivamente à **CONTRATADA**, de modo que nem a **CPTM** e nem o Encarregado de Dados serão responsáveis por quaisquer danos, de qualquer ordem e natureza, tais como, e a estes não se limitando, indenizações, sanções administrativas, multas e outros que venham a ser, eventualmente, por ela suportados, em decorrência de infrações às Leis de Privacidade ou decisões inadequadas.

23.18 Nos termos do acima aduzido, caso algum terceiro demande, por qualquer meio, indenização ou sanção de qualquer natureza à **CPTM**, em decorrência da inobservância das Leis de Privacidade pela **CONTRATADA**, esta se obriga a assumir e/ou reembolsar os custos de defesa da **CPTM** e/ou do Encarregado de Dados, bem como indenizá-los por todos os prejuízos eventualmente suportados, incluindo os efeitos do artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil, comprometendo-se a **CONTRATADA** à aceitação da denúncia da lide.

23.19 Caso o objeto da presente contratação envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular de que trata o inciso I dos artigos 7º e 11ª da Lei nº 13.709/2018, deverão ser observadas pela **CONTRATADA** ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essas hipóteses legais de tratamento de dados pessoais, conforme instruções por escrito da **CPTM**.

23.20 É vedada a transferência de dados pessoais, pela **CONTRATADA**, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da **CPTM**, e demonstração da observância, pela **CONTRATADA**, da adequada

proteção desses dados, cabendo à **CONTRATADA** o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro (s) país (es) que for aplicável.

24. NOVAÇÃO

24.1 Se qualquer das partes permitir, por tolerância, o descumprimento, no todo ou em parte, de qualquer das cláusulas ou condições do presente instrumento ou de seus anexos, tal fato não implicará novação das obrigações ora assumidas.

25. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

25.1 Aplica-se a este contrato, e principalmente aos casos omissos, o disposto no Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da **CPTM**, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023 e na Lei Federal nº 13.303/16, bem como na Legislação Estadual pertinente.

26. VINCULAÇÃO

26.1 O presente contrato está vinculado ao Pregão Eletrônico - **PE19225** e à proposta da **CONTRATADA**.

27. FORO

27.1 Os contratantes elegem o foro da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas ou questões não resolvidas administrativamente.

E, por estarem, assim, justas e contratadas, firmam as partes o presente instrumento.

Pela **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**:

ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES

Diretora Administrativa e Financeira

ana.borges@cptm.sp.gov.br

E-mail pessoal: N/I

CPF/CIN Nº 003.938.371-73

MICHAEL SOTELO CERQUEIRA

Diretor Presidente

michael.cerqueira@cptm.sp.gov.br

E-mail pessoal: N/I

CPF/CIN Nº 284.295.458-08

RODRIGO PONTES DOS SANTOS

Gerente de Marketing e Comunicação

rodrigo.pontes@cptm.sp.gov.br

E-mail pessoal: N/I

CPF/CIN Nº 261.478.258-01

Pela **CONTRATADA**:

MARCOS ANTONIO CORREA GUINANCIO

Sócio

sei@ntl.com.br

E-mail pessoal: N/I

CPF/CIN Nº 494.826.377-04

TESTEMUNHAS:

BRUNNA ROCHA PERINA

Assessora Executiva

EDUARDO DA SILVA PRADO

Assistente Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Da Silva Prado, Assistente Administrativo**, em 09/04/2026, às 08:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Brunna Rocha Perina, Assessor Executivo**, em 09/04/2026, às 08:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ANTONIO CORREA GUINANCIO, Usuário Externo**, em 09/04/2026, às 10:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Pontes Dos Santos, Gerente**, em 14/04/2026, às 10:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Caroline De Faria Eduardo Borges, Diretor**, em 14/04/2026, às 12:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Michael Sotelo Cerqueira, Diretor Presidente**, em 14/04/2026, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0101264819** e o código CRC **61D57F11**.

ANEXO I

Termo de Referência

ANEXO I
PREGÃO ELETRÔNICO - PE19225
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1 Prestação de serviços de atendimento e treinamento na Central de Relacionamento com o Passageiro (0800) da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM.

2. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 2.1 Os serviços serão prestados em uma das bases administrativas da CPTM em São Paulo, onde estiver localizada a Central de Relacionamento - 0800, atualmente localizada na Rua Boa Vista, 150, Centro - São Paulo - SP.

3. POSTOS DE ATENDIMENTO HUMANO

- 3.1 Um posto de trabalho é a unidade de medida da prestação de serviços, caracterizado pelo período durante o qual o posto deverá ser guarnecido por pessoas qualificadas conforme especificação;
- 3.2 Os postos de trabalho serão definidos conforme abaixo especificado e as escalas de trabalho devem ser aprovadas pela CPTM:

3.2.1 Postos de Operador de Atendimento:

Tipo	Quantidade	Horas	Dias da semana	Horas por turno	Empregados por posto	Total de empregados
A	1	18	segunda à domingo	6 horas por turno	3	3
B	2	12	segunda à domingo	6 horas por turno	2	4
C	3	18	segunda à sexta	6 horas por turno	3	9

3.2.2 Posto de Supervisor de Atendimento: Tipo SA

Tipo	Quantidade	Horas	Dias da semana	Horas por turno	Empregados por posto	Total de empregados
SA	1	18	segunda à domingo das 5h às 23h (com intervalo)	8 horas por turno	3	3

3.2.3 Posto de Supervisor Administrativo: Tipo SI

Tipo	Quantidade	Horas	Dias da semana	Horas por turno	Empregados por posto	Total de empregados
SI	1	16	segunda à sexta, das 6h às 22h, exceto feriados	8 horas por turno	2	2

3.2.4 Posto de Gerente Administrativo: Tipo GR

3.2.4.1 01 (um) posto de Gerente Administrativo - 8 horas diárias flexíveis.

3.2.4.2 Média de 22 dias por mês, conforme escala elaborada pela CONTRATADA.

Tipo	Quantidade	Horas	Dias da semana	Horas por turno	Empregados por posto	Total de empregados
GR	1	8	segunda à domingo	8 horas flexíveis	1	1

4. RESERVA TÉCNICA MÍNIMA - ATENDIMENTO HUMANO

4.1 A CONTRATADA deve prever reserva técnica em quantidade suficiente de colaboradores (e não em percentual de horas) para a substituição das pessoas que compõem sua equipe de trabalho, por motivos de faltas injustificadas, afastamentos médicos, afastamentos legais, férias, bem como qualquer outro motivo, seja temporário, periódico ou definitivo, por um substituto em condição plena para realização dos serviços a que se pretende, devidamente treinado e capacitado, sem ônus para a CPTM, para que não ocorra interrupção dos serviços e nem perda da qualidade do atendimento.

4.1.1 Não haverá necessidade de cobertura dos postos na ocasião de treinamentos, almoço e pausas.

4.2 A cobertura dos colaboradores de qualquer posto deve ser feita em até 02 (duas) horas em casos de ausências imprevistas.

4.3 O atendimento das solicitações da CPTM, quanto às substituições de colaboradores não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços, deve ser em até 24h.

4.4 Prevê-se como necessidade mínima para reserva técnica:

4.4.1 Posto de operador de atendimento: prever pelo menos mais 2 (duas) pessoas para o Tipo B e 3 (três) pessoas para o Tipo C.

4.4.2 Posto de Supervisor de Atendimento (SA): Prever pelo menos mais 2 (duas) pessoas.

4.4.3 Cargo de Supervisor Administrativo (SI): prever pelo menos mais 1 (uma) pessoa.

4.4.4 O cargo de Gerente Administrativo (GR) não requer reserva técnica.

Tipo	Dias da semana	Horas por turno	Total de empregados
B	segunda à domingo	6	2
C	segunda à sexta	6	3

Tipo	Dias da semana	Horas por turno	Total de empregados
SA	segunda à domingo	8	2
SI	segunda a sexta	8	1

- 4.5 Para a execução do contrato é necessário a quantidade mínima de 30 empregados com reserva técnica.

5. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

- 5.1 O perfil dos profissionais de atendimento é o principal atributo de qualidade dos serviços, de forma a garantir um padrão de excelência de relacionamento prestado pela CPTM.

- 5.1.1 O salário nominal dos colaboradores não poderá ser inferior aos valores descritos na tabela abaixo, independentemente e sem prejuízo das condições previstas na Convenção Coletiva do Sindicato na categoria profissional, afeto ao local na prestação de serviços, bem como do Sindicato a que estiver filiado a CONTRATADA.

- 5.1.2 Para encontrar os valores médios de mercado dos cargos solicitados nesse edital, orientar-se pelos equivalentes da tabela abaixo:

CBO	Cargo	Salário de referência
4223-10	Operador	R\$ 1.726,00
4201-30	Supervisor de atendimento	R\$ 4.546,51
4101-05	Supervisor Administrativo	R\$ 5.829,25
1421-05	Gerente Administrativo	R\$ 8.564,32

Pesquisa realizada através do Salariômetro baseado em tempo de experiência.

- 5.2 A CONTRATADA deverá alocar somente pessoas de alta qualificação técnica e experiência na prestação dos serviços de acordo com o objeto deste Termo de Referência.
- 5.3 A CPTM informará no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência sobre a necessidade de ampliação ou supressão de postos de atendimento para atuarem na execução dos serviços previstos em Contrato.
- 5.4 Toda alteração no dimensionamento dos serviços prestados estará submetida à anuência da CPTM.
- 5.5 O dimensionamento do serviço de atendimento humano deve considerar também os recursos alocados para reserva técnica.
- 5.6 Toda e qualquer ampliação dos serviços será precedida de estudo de dimensionamento do tráfego e das demandas para a Central de Atendimento, alinhadas aos níveis de serviço contratados.
- 5.7 Características do Atendimento Humano
- 5.7.1 Atendimento disponível 18 (dezoito) horas por dia (das 5h às 23h), 07 (sete)

dias por semana, incluindo feriados com escalonamento de acordo com os critérios de dimensionamento definidos pela CPTM.

5.7.2 As atividades que compõem a prestação dos serviços de atendimento envolvem a boa orientação, informação precisa e objetiva, acolhimento das manifestações feitas pelos passageiros/cidadãos com cortesia, clareza na comunicação e cordialidade. Serão desenvolvidas as seguintes tarefas:

- 5.7.2.1 Realizar o atendimento das ligações dirigidas à Central de Relacionamento da CPTM e outros meios de comunicação, tais como: Chat, WhatsApp, etc.;
- 5.7.2.2 Prestar atendimento, fornecendo as informações e orientações sobre produtos e serviços de transporte metropolitano;
- 5.7.2.3 Acolher os diversos tipos de manifestações, tais como: reclamações, elogios, sugestões, denúncias, solicitações, dentre as principais;
- 5.7.2.4 Obter o máximo de informações sobre a manifestação, especialmente as que requerem apuração da CPTM;
- 5.7.2.5 Orientar-se através de sistemas internos e externos na Internet;
- 5.7.2.6 Manter relacionamento com o passageiro a fim de reverter eventuais opiniões negativas sobre o sistema CPTM;
- 5.7.2.7 Cadastrar e/ou classificar as manifestações feitas pelos passageiros/cidadãos em sistema informatizado da CPTM;
- 5.7.2.8 Realizar monitoramento dos procedimentos de trabalho adotados de forma a atender aos padrões definidos pela CPTM;
- 5.7.2.9 Monitorar e gerenciar a qualidade do atendimento;
- 5.7.2.10 Elaborar relatórios gerenciais, contendo os resultados obtidos com base no atendimento realizado a partir das manifestações recebidas;
- 5.7.2.11 Apoiar tecnicamente a CPTM no tratamento dos dados coletados no atendimento para a elaboração dos relatórios gerenciais;
- 5.7.2.12 Planejar e mapear os processos de trabalho da operação de atendimento de acordo com os critérios da CPTM e propor melhorias no dimensionamento das equipes, materiais e outros recursos, a fim de otimizá-los e aumentar a produtividade da operação;
- 5.7.2.13 Realizar atendimento ativo a fim de possibilitar o monitoramento dos serviços prestados a partir da perspectiva dos passageiros, quando solicitado pela CPTM, respeitando-se os critérios por ela definidos;
- 5.7.2.14 Informar imediatamente aos representantes da CPTM, demandas

consideradas emergenciais, onde haja a necessidade de providências imediatas;

5.7.2.15 Propor e executar continuamente à CPTM, programas de capacitação das equipes, de acordo com as necessidades sinalizadas pelas Coordenações;

5.7.2.16 Facilitar e apoiar a CPTM na execução das capacitações de equipe;

5.7.2.17 Planejar, implantar, coordenar e supervisionar processos/procedimentos de relacionamento com o passageiro;

5.7.2.18 Apoiar a CPTM no gerenciamento de modificações nos softwares utilizados na operação;

5.7.2.19 Disponibilizar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade de toda a equipe.

5.7.3 Os serviços de atendimento humano poderão, a exclusivo critério da CPTM, ser segmentados por tipo de demanda, alinhados aos perfis da equipe, definidos conforme abaixo.

5.7.4 O atendimento Humano deverá compreender a seguinte estruturação:

Operador de Atendimento	
Atividades mínimas	Qualificação
Atendimentos diversos aos passageiros e cidadãos por telefone, por chat, WhatsApp, etc. tais como: a) Informar/orientar dúvidas; b) Acolher os diversos tipos de manifestações, tais como: reclamações, elogios, sugestões, denúncias, solicitações, dentre as principais; c) Manter relacionamento com o passageiro a fim de reverter opiniões negativas sobre o sistema CPTM; d) Apontar ocorrências e buscar informações ou soluções junto às áreas competentes e retornar ao passageiro;	• Maior de 18 anos; • Escolaridade mínima: Ensino médio; • Experiência profissional em Central de Atendimento por pelo menos 6 meses; • Bom relacionamento interpessoal; • Conhecimento de técnicas de atendimento ao público; • Domínio da língua portuguesa oral e escrita; • Boa fluência verbal, com clareza e objetividade, boa dicção e boa audição; • Habilidades de argumentação e de comunicação, tanto na linguagem escrita, como na falada;

Operador de Atendimento	
Atividades mínimas	Qualificação
e) Registrar os atendimentos; f) Classificar as manifestações; g) Retornar os contatos que foram aleatoriamente interrompidos; h) Fazer follow up e contato ativo pós-atendimento para confirmação da resolução da questão solicitada no atendimento anterior; i) Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções; j) Dar suporte aos operadores de atendimento iniciantes através do sistema de escuta; k) Emitir relatórios sobre o aprendizado dos novos operadores de atendimento; l) Auxiliar os serviços de retaguarda quando determinados pela Liderança; m) Outras funções referentes à operação.	• Capacidade de agir com calma e tolerância; • Simpatia e cordialidade no trato social; • Comportamento ético; • Disponibilidade para alterar jornada de trabalho e trabalhar aos sábados e domingos; • Conhecimento básico de Internet, pacote office e sistema operacional Windows; • Capacidade comportamental para obedecer às normas e procedimentos rotineiros.

Supervisor de Atendimento	
Atividades mínimas	Qualificação
Atividade de coordenação da performance operacional do atendimento: a) Suporte operacional à equipe de atendimento; b) Atualizar-se continuamente e informar a equipe de atendimento, sempre que	• Maior de 18 anos; • Escolaridade mínima: Ensino superior (completo ou em curso) e/ou experiência profissional em Central de Atendimento por pelo menos 5 anos;

Supervisor de Atendimento	
Atividades mínimas	Qualificação
necessário, sobre às condições dos trens e das ocorrências do sistema; c) Controlar a frequência e pontualidade dos operadores de atendimento sempre que estiver escalado; d) Procurar suprir os postos ausentes por falta em tempo hábil, sempre que possível, comunicando as situações de contingência ao Supervisor Administrativo e Gestor/preposto; e) Comunicar as ocorrências relevantes do sistema CPTM para o gestor/preposto da CPTM ou aos plantonistas do Departamento de Relacionamento com o Passageiro (fora do horário comercial); f) Zelar pela permanência da equipe alocada para a prestação dos serviços nos seus devidos turnos de trabalho; g) Manter a equipe de Supervisores de Atendimento sempre atualizada na passagem de turno; h) Auditar ligações interrompidas; i) Fiscalizar as ligações resolvidas na primeira chamada; j) Revisar os cadastros das manifestações;	• Conhecimentos sobre os serviços, procedimentos e operação da CPTM; • Experiência profissional em atividades de liderança, negociação em situação de conflito; • Organização e iniciativa; • Bom relacionamento interpessoal; • Conhecimento de técnicas de atendimento ao público; • Domínio da língua portuguesa oral e escrita; • Boa fluência verbal, com clareza e objetividade, boa dicção e boa audição; • Habilidades de argumentação e de comunicação, tanto na linguagem escrita como na falada; • Capacidade de agir com calma e tolerância; • Simpatia e cordialidade no trato social; • Comportamento ético; • Disponibilidade para alterar jornada de trabalho e trabalhar aos sábados e domingos; • Conhecimento básico de Internet, pacote office, sistema operacional Windows e Outlook; • Capacidade comportamental para obedecer às normas e procedimentos rotineiros; • Disponibilidade para turnos noturnos e aos finais de semana.

Supervisor de Atendimento	
Atividades mínimas	Qualificação
k) Checar e reportar condições das instalações e equipamentos do site de trabalho; l) Monitoria de ligações de acordo com a demanda da Supervisão; m) Atender ligações do 0800 quando necessário para manter os indicadores dentro da meta; n) Elaborar escalas de pausas e férias; o) Elaborar as mensagens dinâmicas da URA; p) Elaborar mensagens semanais de ações programadas que afetarão a circulação de trens aos finais de semana; q) Elaborar relatórios; r) Reportar à equipe sobre novos procedimentos; s) Estabelecer e acompanhar as normas de desempenho de atendimento aos passageiros; t) Substituir o Supervisor Administrativo, quando necessário.	

Supervisor Administrativo	
Atividades mínimas	Qualificação
Atividade de administração do atendimento humano da Central e de coordenação das atividades de garantia da qualidade, tais como:	• Maior de 18 anos; • Escolaridade mínima: Ensino superior (completo ou em curso) e/ou experiência profissional com

Supervisor Administrativo	
Atividades mínimas	Qualificação
a) Monitorar as ligações realizadas pela equipe de operadores de atendimento e avaliar a qualidade do atendimento nos critérios estabelecidos pela CPTM; b) Fornecer feedback, após consenso com o Gerente Administrativo, a todos os operadores de atendimento nos critérios estabelecidos pela CPTM; c) Monitorar e avaliar os cadastros realizados no sistema, bem como reorientar operadores de atendimento quantos aos erros encontrados; d) Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados; e) Analisar a evolução da performance de cada operador de atendimento por turno dentro dos critérios estabelecidos pela CPTM; f) Propor planos de ação para o desenvolvimento dos operadores de atendimento, objetivando a melhoria do atendimento individual e da equipe; g) Monitorar o atendimento dos operadores de atendimento em tempo real; h) Acompanhar e preservar o bom o funcionamento do atendimento eletrônico;	Central de Atendimento por pelo menos 5 anos; • Conhecimentos sólidos sobre os serviços, procedimentos e operação da CPTM; • Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; • Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais e a melhoria do clima organizacional; • Técnicas de gestão de pessoas; • Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento utilizados; • Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de voz; • Conhecimentos das normativas voltadas à atividade de <i>Call Center</i>; • Capacidade de concentração; • Capacidade de avaliação e síntese; • Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado, por meio de clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita, quanto na falada; • Organização e iniciativa; • Foco em resultados; • Bom relacionamento interpessoal;

Supervisor Administrativo	
Atividades mínimas	Qualificação
i) Gerenciar escala de trabalho; j) Dar suporte operacional aos operadores de atendimento em linha; k) Identificar necessidade de treinamento e promover oportunidades para avaliações de desempenho e reciclagem dos operadores de atendimento; l) Aplicar treinamentos; m) Propor melhorias nos processos e fornecer feedback para aperfeiçoamento dos scripts/procedimentos de atendimento; n) Implementar melhorias apontadas pela CPTM quanto à qualidade dos serviços de atendimento humano e eletrônico; o) Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe de acordo com os critérios definidos pela CPTM; p) Promover feedbacks e informações sobre procedimentos e processos de trabalho à equipe de atendimento; q) Gerenciar o clima organizacional da equipe; r) Enviar ao gestor/preposto a planilha de medição dos serviços;	• Conhecimento de técnicas de atendimento ao público; • Domínio da língua portuguesa oral e escrita; • Habilidades de argumentação e de comunicação, tanto na linguagem escrita como na falada; • Capacidade de agir com calma e tolerância; • Simpatia e cordialidade no trato social; • Comportamento ético; • Conhecimento básico de Internet, pacote office, e sistema operacional Windows e Outlook.

Supervisor Administrativo	
Atividades mínimas	Qualificação
s) Elaborar mapeamento dos processos; t) Implantar procedimentos; u) Acompanhar análise de desvios e avaliar ações corretivas, preventivas e de melhoria contínua para atendimento dos indicadores de desempenho; v) Comunicar as ocorrências relevantes do sistema CPTM para o gestor/preposto da CPTM ou aos plantonistas do Departamento de Relacionamento com o Passageiro (fora do horário comercial); w) Zelar pela permanência da equipe alocada para a prestação dos serviços, nos seus devidos turnos de trabalho, bem como providenciar escalas de trabalho diferenciadas em situações de contingência; x) Elaborar controle de desempenho para premiação da equipe operacional nas campanhas motivacionais aprovadas pela CPTM; y) Apoiar o processo de seleção da equipe de atendimento; z) Outras funções referentes à administração da operação;	

Supervisor Administrativo	
Atividades mínimas	Qualificação
aa) Substituir o Gerente Administrativo, quando necessário.	

Gerente Administrativo	
Atividades mínimas	Qualificação
Monitoração e gerenciamento da qualidade do atendimento da Central, focando nas seguintes atividades: a) Auditar as monitorias da equipe de operadores de atendimento e avaliar a qualidade do atendimento nos critérios estabelecidos pela CPTM; b) Gerenciar os serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos passageiros, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CPTM; c) Gerenciar o fluxo de atendimento e os indicadores de qualidade; d) Administrar situações de conflito da operação; e) Identificar necessidade de treinamento; f) Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da Contratante; g) Aplicar treinamentos;	• Maior de 18 anos; • Escolaridade mínima: Ensino superior (completo ou em curso) e/ou experiência profissional em Central de Atendimento por pelo menos 5 anos; • Conhecimento de técnicas de gerenciamento de <i>Call Center</i>; • Conhecimento técnico de métricas de <i>Call Center</i>; • Conhecimentos sobre os serviços, procedimentos e operação da CPTM; • Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; • Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais e a melhoria do clima organizacional; • Capacidade de concentração; • Capacidade de avaliação e síntese; • Experiência profissional em atividades de liderança, negociação em situação de conflito; • Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback

Gerente Administrativo	
Atividades mínimas	Qualificação
h) Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;	estruturado, por meio de clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita, quanto na falada;
i) Propor melhorias nos processos de atendimento eletrônico e humano, visando a otimização dos recursos;	• Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de voz; • Organização e iniciativa; • Foco em resultados;
j) Gerenciar e auditar as campanhas motivacionais;	• Capacidade de agir com calma e tolerância; • Simpatia e cordialidade no trato social;
k) Monitorar desempenho e promover feedbacks para o desenvolvimento da equipe;	• Comportamento ético;
l) Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento;	• Conhecimento básico de Internet, pacote office, sistema operacional Windows e Outlook;
m) Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a manutenção da operação;	• Foco em resultados.
n) Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe, processos de promoção profissional internos à operação, entre outras;	
o) Interagir com a operação, visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação;	
p) Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades	

Gerente Administrativo	
Atividades mínimas	Qualificação
de treinamento e de controle de qualidade; q) Promover a integração entre as equipes de Liderança quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento; r) Implementar as melhorias apontadas pela Contratante quanto ao atendimento eletrônico e humano; s) Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante; t) Promover a participação da equipe de atendimento em atividades internas e externas.	

- 5.8 Quanto aos cargos nos quais se exigem conhecimentos sobre os serviços, procedimentos e operação da CPTM, haverá uma tolerância de até 3 (três) meses após a emissão da Ordem de Serviço - O.S. para que sejam solidificados.
- 5.9 Todos os integrantes das equipes estruturadas acima deverão desempenhar atividades exclusivamente concernentes à operação objeto deste Termo de Referência, ficando vedado o desempenho de atividades para outras operações da CONTRATADA.
- 5.10 Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da CPTM.
- 5.11 Os critérios das qualificações podem ser alterados ao longo do contrato, conforme a necessidade e em comum acordo entre as partes.

6. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO MÓVEL

- 6.1 A CONTRATADA deverá prover comunicação através de (pelo menos) 1 (um) aparelho móvel para os supervisores objetivando comunicação externa com a operação, com a equipe de colaboradores e com a chefia da CPTM.
- 6.1.1 Os aparelhos telefônicos serão fornecidos em regime de comodato e devem permanecer em perfeitas condições de uso durante todo o período contratual.
- 6.1.1.1 Devendo ser substituído quando apresentar condições inadequadas para o uso.

6.1.1.2 Em caso de manutenção, deve ser substituído prontamente.

6.1.2 Requisitos mínimos: Conexão com redes 2G, 3G, 4G LTE ou tecnologia superior, nos padrões autorizados pela Anatel; Sistema operacional IOS ou Android em sua última versão oferecida pelo fabricante do smartphone e garantia de atualização para a(s) próxima(s) versão(ões) oficial do sistema operacional; Teclado físico ou virtual padrão QWERTY; Leitor Biométrico: Tela de 5,0" a 6,5"; Display gráfico colorido com resolução mínima de tela de 1280 x 720 pixels; Navegador Web; Wi-Fi IEEE 802.11 b/g/n e hotspot; Bluetooth v4.2 ou superior; Câmera traseira de no mínimo 12 megapixels com gravação de vídeo e flash integrado; Câmera frontal de no mínimo 5 megapixels; Suporte para e-mail, POP3, IMAP, Exchange, SMTP; Memória RAM de no mínimo 3 GB; Memória interna de no mínimo 32 GB, sem composição com cartão de memória; Processador quad-core ou superior, de no mínimo 1.2 GHz, 64-bit; Suportar envio e recebimento de mensagens de texto (SMS); Suportar toda suite Office 365; Viva-voz integrado; GPS interno (embutido); Antena interna (embutida); Conexão NFC; Bateria com capacidade mínima de 3000 mAh. O acesso à Internet deverá fornecer no mínimo a franquia de dados trafegados especificada de 25 Gigabytes (GB), com velocidade nominal de transmissão de dados de 5 Mbps (cinco megabits por segundo) para a tecnologia 4G LTE para download e 1 (um) Mbps para 3G, dentro da área de cobertura oferecida em todo o território nacional. Quando atingir 100% (cem por cento) da franquia de dados contratada, a velocidade de download poderá ser reduzida até o limite mínimo 100 Kbps (cem kilobits por segundo), ou nos casos em que estiver disponível somente a tecnologia 2G o limite mínimo será de 56 (cinquenta e seis) Kbps; O aplicativo WhatsApp deverá ter abrangência de uso ilimitado não devendo, portanto, ser descontados da franquia de dados contratada. O uso ilimitado do WhatsApp deverá conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades: envio e recebimento de mensagens de texto, foto, áudio e vídeo, realizar e receber chamadas de voz (VoIP) e chamadas de vídeo.

7. CAMPANHAS MOTIVACIONAIS

- 7.1 Durante o período de execução do contrato, a CONTRATADA realizará campanhas motivacionais mensais, especialmente com premiações por desempenho dos prestadores que se destacarem no serviço da Central de Atendimento, objetivando incentivar a excelência no relacionamento com o cliente ou para contribuir com o clima organizacional.
- 7.2 As campanhas devem ser aprovadas previamente pela CPTM e o valor mensal não deve ser inferior a 2 (dois) salários-mínimos em vigor no estado de São Paulo.
- 7.3 Os critérios para composição das campanhas serão definidos em conjunto no período entre a assinatura do contrato e a emissão da Ordem de Serviço - O.S.
- 7.3.1 Os critérios das campanhas podem ser alterados ao longo do contrato, conforme a necessidade e em comum acordo entre as partes.

8. PLANO DE TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO

- 8.1 Atividades relacionadas à gestão de pessoas, treinamento e desenvolvimento e qualidade dos processos de atendimento:

- 8.1.1 Condução dos processos de capacitação e de reciclagem periódica;
- 8.1.2 Atualização profissional (cargos de liderança);
- 8.1.3 Condução de ações de melhoria do clima organizacional;
- 8.1.4 Elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;
- 8.1.5 Mapeamento de processos e implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.
- 8.2 A CONTRATADA em conjunto com a CPTM, formulará no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, Plano inicial de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados.
- 8.3 A CONTRATADA treinará, desenvolverá e capacitará, inicialmente, todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, já devidamente habilitados nas fases de Recrutamento e Seleção, executadas pela CONTRATADA, em atividades inerentes ao atendimento.
 - 8.3.1 O treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais da CPTM.
- 8.4 Caberá à CPTM capacitar todos os operadores de atendimento, e supervisores, sobre o conteúdo dos serviços, projetos, programas e políticas disponibilizados pela CPTM durante a execução do Contrato, cujo treinamento deverá contar com o acompanhamento de profissionais da CONTRATADA, que poderão servir de multiplicadores.
- 8.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários tais como material de apoio (canetas, cadernos e similares).
- 8.6 A CONTRATADA deverá comunicar a CPTM sempre que identificar a necessidade de reciclagem dos operadores de atendimento em produtos, serviços e sistemas para que a CPTM providencie o repasse das informações necessárias.
- 8.7 A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da CPTM, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:
 - 8.7.1 Novos colaboradores ou nas situações de promoções;
 - 8.7.2 Novos serviços/procedimentos e sistemas para atendimento;
 - 8.7.3 Demandas sazonais;
 - 8.7.4 Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo operador de atendimento.
- 8.8 Prever no mínimo 4 treinamentos anuais para todos os colaboradores com carga horária máxima de 6h diárias.
- 8.9 O conteúdo de cunho específico sobre a ferrovia e serviços fornecidos pela CPTM será elaborado com o auxílio da CPTM.

9. UNIFORME

- 9.1 Para o cumprimento do contrato não é necessária a utilização de uniformes pelos empregados.

10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

- 10.1 A CONTRATADA deverá possuir procedimentos para o acompanhamento do desempenho, de forma a garantir a contínua adequação dos colaboradores às necessidades dos serviços realizados.

10.1.1 O acompanhamento do desempenho deverá incluir, no mínimo, a avaliação da qualidade e produtividade dos colaboradores, por meio de serviço sistematizado de monitoria, além da atividade de retorno (feedback) para os colaboradores sobre a sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria.

- 10.2 Devem ser realizadas, no mínimo, 03 (três) monitorias por operador de atendimento, por mês, utilizando critérios determinados pela CPTM.

- 10.3 Após a monitoria, o supervisor administrativo, deverá repassar o feedback ao operador de atendimento, após alinhamento junto ao gerente administrativo.

10.3.1 No final do período determinado (semanal, quinzenal ou mensal), será realizada a consolidação dos dados e apresentado para o operador de atendimento o resultado, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual.

- 10.4 O operador de atendimento que tiver uma pontuação abaixo da média estabelecida no Plano inicial de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais e/ou que tiver mais de 2 erros de cadastro por 3 meses consecutivos não poderá permanecer prestando serviços nesse contrato.

- 10.5 O Acordo de Nível de Serviço - ANS (SLA) estabelece os níveis de serviço a serem observados durante a execução dos Serviços demandados pela CPTM e é essencial para o gerenciamento da qualidade dos serviços prestados.

- 10.6 Os acordos de nível de serviço que estabelecerão os índices dos indicadores de desempenho mensais a ser cumpridos pela CONTRATADA serão:

10.6.1 NS - Nível de Serviço: mínimo de 92/15

10.6.1.1 Descrição: Percentual de chamadas atendidas em relação ao tempo de espera: 92% (noventa e dois por cento) das chamadas atendidas em até 15 (quinze) segundos.

10.6.2 IAL - Índice de Abandono de Ligações: até 5%

10.6.2.1 Descrição: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por operador de atendimento em relação ao total de chamadas encaminhadas para atendimento humano.

10.6.3 IQA - Índice de Qualidade de Atendimento Humano: igual ou maior que 8.0

- 10.6.3.1 Descrição: Soma total das médias das notas de avaliação de desempenho individual dos operadores de atendimento, obtidas através de monitoramento, divididas pelo número total de operadores de atendimento avaliados.
 - 10.6.3.2 Os itens e fatores de avaliação, previamente definidos pela CPTM, serão formalizados em documento específico - Termo de Compromisso sobre a Qualidade do Atendimento, cujos critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da CPTM.
- 10.7 Os índices poderão ser revisados e alterados a qualquer momento com anuência da CPTM.
 - 10.8 Situações de anormalidade que envolvam ocorrências relevantes ao sistema CPTM não serão considerados para o cálculo dos índices referente aos itens 10.6.1 e 10.6.2.
- 11. ANEXOS**
- 11.1 Cronograma Físico Financeiro.
 - 11.2 Norma CPTM NI 01/011 - Cláusulas de Saúde e Segurança do Trabalho nas Contratações de Serviços e Obras nas Dependências da CPTM.

CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

[illegible]

 CPTM	NORMA IMPLEMENTADORA	Página: 1/10
Classificação: 01 - GESTÃO EMPRESARIAL		Nº NI.01/011
TÍTULO: CLÁUSULAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO NAS CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS E OBRAS NAS DEPENDÊNCIAS DA CPTM		Versão:03

1. FINALIDADE

Estabelecer critérios relativos à inclusão nos Termos de Referência - TR, de cláusulas contratuais relacionadas à Saúde e Segurança do Trabalho e segurança operacional de terceiros que atuem em suas dependências ou em local previamente convencionado em contrato, bem como, definir responsabilidades inerentes à execução, fiscalização e gestão destas condições durante a realização dos serviços e obras.

2. DISTRIBUIÇÃO

Todas as áreas da CPTM.

3. VIGÊNCIA

Este Instrumento Normativo entra em vigor 02 (dois) dias após a data de sua publicação.

4. DEFINIÇÕES

As expressões utilizadas neste Instrumento Normativo podem ser consultadas na Intranet em Menu/Administração/Sistema de Documentos Regulatórios/Glossário.

5. DIRETRIZES

5.1. Gerais

a.) Cabe à CPTM:

1. Apresentar diretrizes que devem ser cumpridas ao longo da prestação dos serviços ou da implantação de obras e equipamentos, por Contratadas, Supervisoras e Gerenciadoras, em relação à Saúde e Segurança do Trabalho de terceiros que atuem em suas dependências ou em local previamente convencionado em contrato.
2. Garantir e fiscalizar que a execução dos serviços ou obras sejam realizados com a observância de toda a legislação e normas regulamentadoras destinadas à saúde e segurança dos empregados que estejam atuando na CPTM.

b.) Cabe à empresa contratada:

1. Para a realização dos serviços ou obras, executar, obrigatoriamente, as atividades com a observância de toda a legislação e normas regulamentadoras destinadas à saúde e segurança dos empregados que estejam atuando na CPTM.
2. Antes do início dos trabalhos, apresentar documentos, conforme previsto em contrato, que comprovem que a contratada cumpre integralmente as Normas Regulamentadoras de saúde e segurança do trabalho e normas internas da CPTM.
3. Nos casos de subcontratação, a contratada deverá se responsabilizar pela realização dos serviços ou obras com a observância de toda a legislação e normas regulamentadoras destinadas à saúde e segurança dos empregados que estejam atuando na CPTM e, em especial, ao conteúdo desta Norma Implementadora.
4. Adotar medidas internas ou externas aos locais de trabalho visando eliminar qualquer possibilidade de riscos de acidentes.
5. As empresas da Indústria da Construção, deverão comunicar os serviços/obras à Subsecretaria de Inspeção do Trabalho – SIT do Ministério do Trabalho e Previdência

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

conforme requisito da alínea “b” do item 18.3.1 – Comunicação Prévia da Obra da NR 18;

6. Instalar placas de sinalização ou de comunicação, relativas à Saúde e Segurança, do Trabalho, de acordo com os Procedimentos Operacionais da CPTM.

- c.) Compete à Supervisora, além do acompanhamento de execução do objeto contratado, a verificação documental exigida para cumprimento de Normas Regulamentadoras, bem como, acompanhamento de campo do cumprimento das exigências relacionadas a Saúde e segurança do trabalho, reportando ao Gestor do Contrato qualquer irregularidade observada.
- d.) Compete à Gerenciadora acompanhar o andamento geral dos serviços ou obras em andamento, com planilhamento de informações, que subsidiem decisões da administração da CPTM.

5.2. Cláusulas de Saúde e Segurança do Trabalho que devem constar nos termos de referência / contratos

5.2.1. Do Programa de Trabalho

- a.) A Contratada deve:
1. Responsabilizar-se para que os serviços ou obras sejam executados em conformidade com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, destinadas à Saúde e Segurança do Trabalho e demais disposições estabelecidas por legislação federal, estadual, municipal e instrumentos normativos de órgãos técnicos oficiais.
 2. Manter um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT, devidamente registrado no órgão fiscalizador, sempre que suas características assim o exigir.
 3. Deve indicar um profissional responsável pelo serviço especializado, para entendimentos com a CPTM, apresentando o respectivo comprovante de recolhimento da ART - Anotação de Responsabilidade Técnica.
 4. Na desobrigatoriedade legal de exigência do SESMT, cujos serviços envolvam riscos ambientais (físicos / químicos / biológicos / ergonômicos e de acidentes), designar um responsável técnico, com o devido recolhimento de ART para os assuntos de Saúde e Segurança do Trabalho a serem praticados nas dependências da CPTM.
 5. Deve obedecer às determinações da segurança operacional no tocante ao acesso às áreas operacionais ou de tráfego de trens.
- b.) As recomendações da CPTM devem ser registradas, prontamente acatadas e implementadas sob inteira responsabilidade e ônus da Contratada.

5.3. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio – CIPA

- a.) A contratada:
1. Deve manter uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio de acordo com os requisitos constantes na NR 05 - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio.
 2. Caso seja uma Empresa da Indústria da Construção, deve manter uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio de acordo com a NR 18 - Segurança e Saúde no Trabalho na Indústria da Construção.
 3. Deverá apresentar no início dos serviços (ou disponibilizar para a fiscalização), as atas de eleição, instituição e posse da CIPA, juntamente com o calendário anual de reuniões

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

ordinárias e manter cópias das atas, devidamente assinadas, para eventual fiscalização.

4. Nos casos em que a contratada possuir 05 (cinco) ou mais empregados atuantes na CPTM, e não for atendida por SESMT próprio (nos termos da NR 4) ou na desobrigatoriedade legal da exigência da CIPA, deverá indicar um representante entre estes empregados, que esteja devidamente treinado, para auxiliar na execução das ações de prevenção em segurança e saúde no trabalho e cumprir os objetivos da NR 5.
5. Deverá encaminhar para o gestor do contrato as demandas que interferem nas condições de operacionalidade da CPTM apresentadas pela CIPA para avaliação e deliberação.

5.4. Do Plano de Trabalho

As empresas contratadas devem apresentar previamente ao início dos serviços um Plano de Trabalho contendo, no mínimo, etapas da obra/serviço e aspectos de saúde e segurança do trabalho para cada fase, APR (Análise Preliminar de Risco) além da declaração de atendimento às Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho (conforme estabelecido na legislação vigente), os seguintes itens:

5.4.1. Programa de Gestão de Riscos Ocupacionais - PGR

- a.) A contratada deve apresentar à CPTM, o PGR, elaborado nos moldes na NR 01 - Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais;
- b.) As contratadas da Indústria da Construção, além da apresentarem o PGR, devem atender as exigências específicas previstas na NR 01 e requisitos da NR 18.

5.4.2. Ordens de Serviço de Saúde e Segurança do Trabalho

- a.) A emissão de Ordens de Serviço de Saúde e Segurança no Trabalho, deve obedecer aos termos da NR 01 contendo instruções quanto às precauções para evitar acidentes do trabalho ou doenças ocupacionais, objetivando:
 1. Informar os riscos ocupacionais que existam ou possam originar-se nos locais de trabalho e os meios para prevenir e controlar tais riscos;
 2. Orientar quanto à realização das tarefas e atividades de modo seguro e saudável;
 3. Definir procedimentos para casos de acidentes do trabalho ou doenças ocupacionais;
 4. Informar os procedimentos a serem adotados em situação de emergência;
 5. Divulgar aos empregados as obrigações e proibições durante a execução dos trabalhos;
 6. Informar sobre a possibilidade de punição pelo descumprimento das Ordens de Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho expedidas e divulgadas;

5.4.3. Capacitação e Treinamentos em Segurança e Saúde no Trabalho

- a.) A contratada deve promover, conforme estabelece os requisitos nas NR's, capacitação e treinamento dos trabalhadores, nas funções e atividades que exijam empregados com habilitação específica obrigatória por lei, e disponibilizar para a CPTM e/ou fiscalização, cópias da documentação comprobatória.
- b.) A contratada que optar pela realização das capacitações por meio das modalidades de ensino a distância ou semipresencial deverá observar os requisitos constantes na NR 01 e em seu Anexo II, e disponibilizar para a CPTM e/ou fiscalização, cópias de toda a

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

documentação que comprove o atendimento dos requisitos do dispositivo regulamentador.

5.4.4. Equipamentos de Proteção Individual – EPI

- a.) Cabe a Contratada fornecer aos seus empregados EPI's adequados aos riscos de cada atividade, dentro do que determina a NR 6 da Portaria 3.214/78 do MTE, bem como obrigar e fiscalizar o respectivo uso.
- b.) Os empregados em serviço devem estar devidamente uniformizados, portando crachás de identificação e usando os EPI's necessários. Caso contrário, não é permitido sua permanência no local do trabalho. Para atividades noturnas e em túneis deve haver iluminação adequada.
- c.) Para trabalhos ao longo da via, o uniforme deverá possuir características de visualização a longa distância, ou ser utilizado colete reflexivo. A Contratada deve manter registro da entrega e devolução dos EPI's aos seus empregados, para efeito de fiscalização do SESMT da CPTM e Superintendência Regional do Trabalho.
- d.) No plano de trabalho deve constar a relação de EPI's EPC's a serem utilizados durante a execução dos serviços / obra.
- e.) No Programa de Gerenciamento de Riscos da Indústria da Construção deve constar a relação dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e suas respectivas especificações técnicas, de acordo com os riscos ocupacionais existentes conforme estabelece a alínea e do item 18.4.3 da NR 18.

5.4.5. Equipamentos de Proteção Coletiva - EPC

- a.) Cabe à Contratada fornecer aos seus empregados EPC's adequados aos riscos de cada atividade, dentro do que determina as Normas Regulamentadoras da Portaria 3.214/78 do MTE, bem como obrigar e fiscalizar o respectivo uso.
- b.) Os empregados devem ser treinados quanto ao uso corretos dos equipamentos de proteção coletivas.
- c.) No plano de trabalho deve constar a relação de EPC's a serem utilizados durante a execução dos serviços / obra.
- d.) No Programa de Gerenciamento de Riscos da Indústria da Construção, conforme item 18.4.3 da NR 18 deve conter:
 - 1. Projetos dos sistemas de proteção coletiva elaborados por profissional legalmente habilitado;
 - 2. Projetos dos Sistemas de Proteção Individual Contra Quedas (SPIQ), quando aplicável, elaborados por profissional legalmente habilitado.

5.4.6. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO

- a.) O PCMSO apresentado pela contratada deve ser elaborado nos moldes da NR 7, sendo específico para o respectivo contrato de prestação de serviços, e atualizado ao longo do período contratual.
- b.) No PCMSO devem constar, obrigatoriamente: relatório anual discriminado por setores da empresa relacionados ao contrato, número e natureza dos exames médicos, avaliações clínicas e exames complementares, estatística de resultados considerados anormais, bem como planejamento para o próximo ano, visando evidenciar ou atestar a realização dos exames necessários ao desenvolvimento do programa.

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

- c.) Todas as folhas do PCMSO devem ser visitadas pelo médico responsável pela elaboração e implementação do Programa.
- d.) O documento pode ser entregue em formato eletrônico, provido de assinatura com certificação digital, ou impresso assinado e com todas as folhas visitadas pelo médico responsável pela elaboração e implementação do Programa.
- e.) A contratada que se enquadre como MEI, ME, EPP e graus de risco 1 e 2, que não identificar exposições ocupacionais a agentes físicos, químicos, biológicos e riscos relacionados a fatores ergonômicos, fica dispensada da obrigatoriedade de elaboração do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, conforme item 1.8.6. da NR 01.
- f.) A dispensa do PCMSO não desobriga a empresa da realização dos exames médicos e emissão do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO, conforme item 1.8.6.1 da NR 01.
- g.) É obrigatória a emissão de ASO - Atestado de Saúde Ocupacional nos seguintes casos: admissão, periódico, mudança de riscos ocupacionais, retorno ao trabalho ou demissão do empregado. O processo deve contar com as seguintes etapas:
1. Realizar exames complementares compatíveis com a natureza dos riscos a que estão expostos os empregados que prestarão serviços.
 2. Realizar exame clínico avaliando os resultados dos exames complementares e a compatibilidade com os trabalhos a serem executados, bem como qualquer outra doença ou condição pré-existente.
 3. Entregar cópia do ASO de cada empregado que atue nas dependências da CPTM.
 4. Observar a periodicidade do exame médico e complementar, conforme estabelecido no PCMSO, e entregar os ASO atualizados.
 5. Manter cópia do ASO no local de prestação do serviço para efeito de fiscalização pelos órgãos públicos competentes ou SESMT da CPTM.
- 5.4.7. Ficha de informação de Produtos Químicos – FISPQ
- a.) A contratada deve manter disponível no local de trabalho e à disposição de todos os trabalhadores, as FISPQ's dos produtos químicos por ela utilizados.
- b.) Cabe a Contratada implementar medidas de controle de riscos previstas na FISPQ's e orientar os empregados no que se refere às ações em situações de emergência.
- 5.4.8. Ocorrência de Acidente de Trabalho
- a.) Quando da ocorrência de acidente de trabalho, a Contratada deve emitir Comunicação de Acidentes de Trabalho - CAT, conforme prevê a legislação e enviar cópia ao Gestor do Contrato. Na sequência devem ser providenciadas; a CAT, relatórios sobre encaminhamentos realizados, relatório de análise de acidente do trabalho e cópia da ata de reunião extraordinária da CIPA;
- b.) Casos de acidentes graves ou fatais devem ser imediatamente comunicados ao Gestor do contrato;
- c.) Os casos de acidentes do trabalho com óbito, emitir e protocolar a Comunicação de Acidente do Trabalho com Óbito - CTO na SRTE – Superintendência Regional de Trabalho e Emprego, conforme legislação encaminhando cópia dos protocolos ao Gestor do contrato.
- 5.4.9. Condições de Ambiente e Áreas de Trabalho
- a.) A Contratada deve:

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

1. Manter as áreas de trabalho e armazenamento em condições de limpeza, higiene, organização e segurança, observando:
 - Locais para passagem e trânsito de usuários da CPTM, terceiros e colaboradores claramente definidos, sinalizados, desobstruídos e seguros.
 - Locais apropriados e sinalizados para armazenagem/depósito de produtos/materiais.
 - Armazenamento adequado e sinalizado para produtos combustíveis e líquidos inflamáveis, conforme Normas Regulamentadoras 20 e 26.
 - Espaço designado e sinalizado para descarte de lixo ou resíduos.
 - Preservar os materiais de sua propriedade ou da CPTM, distribuídos ao longo das frentes de serviço, no sentido de evitar acidentes e/ou transtorno ao tráfego.
 2. Realizar o transporte de empregados em veículos apropriados e isentos de riscos.
 3. Disponibilizar aos empregados que atuam nas dependências da CPTM recursos de sanitários e vestiários, conforme NR 24.
 4. disponibilizar, quando solicitado pela CPTM, o Laudo Ergonômico, visando atender a fiscalização dos órgãos competentes, conforme NR 17.
- b.) A Contratada da Indústria da Construção Civil deverá atender aos requisitos da NR 18 e demais NR's.
- 5.4.10. **Laudos**
- a.) Para atividades que envolvam riscos com energia elétrica, inflamáveis e/ou agentes insalubres, a contratada deve apresentar os respectivos Laudos Técnicos de Insalubridade e Periculosidade.
- 5.4.11. **Paralisação dos Serviços**
- a.) O não cumprimento, por parte da Contratada, das recomendações decorrentes das fiscalizações pode acarretar na interrupção ou cancelamento dos trabalhos ficando a Contratada sujeita às penalidades estabelecidas em contrato ou legislação vigente.
- b.) Se constatadas transgressões à legislação ou risco iminente à saúde e segurança dos empregados, cabe a Contratada prontamente corrigir ou restabelecer as condições adequadas, sem as quais os trabalhos não são reiniciados.
- c.) Os custos de paralisação das obras/serviços, no que se refere a segurança do trabalho, correm por conta da Contratada.
- 5.4.12. **Plano de Atuação em Situações de Emergência**
- a.) Deve ser apresentado um Plano de Atuação em Situações de Emergência devendo conter telefones e endereços de serviços de saúde para eventuais atendimentos aos acidentados, bem como, grau de risco identificado e ações a serem adotadas pelos envolvidos.
- 5.4.13. **Plano de Movimentação de cargas (Plano de Rigging).**
- a.) Deve ser apresentado o Plano de Movimentação de cargas (documento de planejamento de movimentação, transporte e içamento de cargas utilizando um guindaste fixo ou móvel, no qual deverão ser analisados as condições de risco do local).
- b.) Esse plano tem como objetivo garantir a segurança dos trabalhadores envolvidos nas atividades, prevenir acidentes e minimizar riscos.

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

5.4.14. Comprovação Documental

- a.) As empresas contratadas devem apresentar documentos comprobatórios dos itens constantes do Plano de Trabalho, exceto para os itens 5.4.7, 5.4.8 e 5.4.9 desta norma, que deverão ser apresentados em data posterior, de comum acordo com o gestor.

5.5. Responsabilidades**5.5.1. Área Solicitante**

- a.) Prever no TR os aspectos de saúde e segurança trabalho e segurança operacional que devem constar nos Contratos.
- b.) Definir padrão de trabalho a ser seguido pela Contratada, prevendo horários adequados à realização dos serviços, visando minimizar interferências na operação.
- c.) Incorporar ao TR, informações adequadas às especificidades dos serviços, obras ou montagens, de forma a garantir que os contratos contenham cláusulas referentes a saúde e segurança do trabalho e segurança operacional.
- d.) Providenciar encaminhamento do TR, à Gerência de Contratações e Compras - GFC para início do processo licitatório.
- e.) Após assinatura do Contrato e antes da emissão da Ordem de Serviço, o plano de trabalho apresentado pela Contratada deve ser verificado, observando as cláusulas incluídas no TR / Contrato, constantes desta Norma.

5.5.2. GFC – Gerência de Contratações e Compras

- a.) Viabilizar a inclusão das cláusulas relativas à segurança trabalho e segurança operacional nos instrumentos contratuais e no decorrer do processo licitatório, conforme previstos no TR.

5.5.3. Gestor/Preposto

- a.) Assegurar que os inícios dos serviços contratados sejam realizados após a empresa contratada apresentar os documentos que comprovem o cumprimento integral das Normas Regulamentadoras de saúde e segurança do trabalho e normas internas da CPTM.
- b.) Com base no objeto do contrato, validar as etapas da obra/serviço descritos no Plano de Trabalho, enviando para a Segurança do Trabalho e ou Supervisoras e/ou Gerenciadoras para avaliação. Esse Plano de Trabalho deverá ressaltar os riscos de energia elétrica, trabalho em altura, atropelamento, caso haja, e as condutas para eliminação e/ou atenuação desses riscos.
- c.) Garantir e fiscalizar que a execução dos serviços ou obras, sejam realizados com a observância de toda a legislação e normas regulamentadoras destinadas à saúde e segurança dos empregados que estejam atuando na CPTM e, em especial, ao conteúdo desta Norma Implementadora.
- d.) Instruir o fiscal ou a Empresa Supervisora contratada para o acompanhamento da execução do objeto contratual, sobre os aspectos de saúde e segurança do trabalho e segurança operacional previstos nos contratos e passíveis de fiscalização.
- e.) Paralisar a realização de serviços ou obras, quando as atividades gerarem qualquer tipo de risco ou danos à saúde e integridade dos trabalhadores, exigindo a correção imediata por parte da Contratada e aplicando as sanções cabíveis.

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

- f.) Impor restrições de pagamento se descumprida a legislação atinente à saúde e segurança do trabalho, bem como, o conteúdo desta Norma Implementadora para a realização do objeto contratado.
- g.) Nos contratos que não estão previstos acompanhamento de Supervisora e/ou Gerenciadora, em conjunto da Segurança do Trabalho, realizar a verificação e validação documental exigida para cumprimento de Normas Regulamentadoras, bem como, acompanhamento de campo do cumprimento das exigências relacionadas à Saúde e Segurança do Trabalho;
- h.) Receber, avaliar e deliberar as demandas encaminhadas pela CIPA das contratadas.
- i.) Comunicar de imediato os acidentes de trabalho grave e fatais, para a Segurança do Trabalho, encaminhando CAT, CTO, relatórios sobre encaminhamentos realizados, relatório de análise de acidente do trabalho e cópia da ata de reunião extraordinária da CIPA.

5.6. Fiscal designado pelo Gestor da CPTM ou Supervisora

- a.) Fiscalizar o cumprimento das cláusulas contratuais pela Contratada.
- b.) Realizar inspeções sistemáticas dos serviços, verificando o cumprimento do plano de trabalho e demais determinações específicas da CPTM, emitindo relatórios de não conformidades
- c.) Verificar documentos relativos à saúde e segurança do trabalho, bem como, realizar a fiscalização de campo sobre os ambientes e demais condições relativas ao assunto.
- d.) Comprovar a adoção de procedimentos de saúde e segurança do trabalho durante a execução da obra ou serviço, verificando se a contratada está cumprindo o plano de segurança, fiscalizando o uso de EPI's, aplicando treinamentos previstos em NR, etc.

6. COMPETÊNCIAS

6.1. Departamento de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho – DFHS

- a.) Responsável pela definição das diretrizes que devem ser cumpridas por contratadas de serviços e obras, que tenham empregados atuando nas dependências da CPTM, com base no Plano de Trabalho, conforme explanado em Diretrizes Gerais, validado e apresentado pelo Gestor do contrato.
- b.) Assessorar Gestores e Fiscais de contratos de serviços e obras, quando solicitado.

7. DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

- a.) Os casos omissos serão dirimidos pelo Diretor Presidente, por proposição da Gerência de Desenvolvimento Organizacional e Recursos Humanos – GFH.
- b.) Este instrumento normativo teve seu título alterado:
De: Cláusulas de saúde e segurança do trabalho nas contratações de serviços e obras
Para: Cláusulas de saúde e segurança do trabalho nas contratações de serviços e obras nas dependências da CPTM

8. ANEXOS

Anexo I - Controle de versões

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

 CPTM	TÍTULO: CLÁUSULAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO NAS CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS E OBRAS NAS DEPENDÊNCIAS DA CPTM	Nº NI.01/011	Página: 9/10
---	---	---------------------	-------------------------

8.1. Anexo I - Controle de versões

Versão	Data	Pág.	Motivo
01	04/05/09	Todas	Esta Norma cancela e substitui a NS.DAF/005 - Cláusulas de Segurança do Trabalho nas Contratações de Terceiros.
02	26/11/16	2 e 5	Adequação do Item 5.2.
03	De acordo com o item 03	Todas	Adequação do texto, atendendo aos requisitos da NR 01. Texto analisado pela Gerência de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Risco – GRI conforme Relatório de Conformidade n.º 025/2024. Processo SEI! 386.00012049/2024-02

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

9. ÍNDICE

1.	FINALIDADE	1
2.	DISTRIBUIÇÃO	1
3.	VIGÊNCIA	1
4.	DEFINIÇÕES	1
5.	DIRETRIZES	1
5.1.	Gerais	1
5.2.	Cláusulas de Saúde e Segurança do Trabalho que devem constar nos termos de referência / contratos	2
5.2.1.	Do Programa de Trabalho	2
5.3.	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio – CIPA	2
5.4.	Do Plano de Trabalho	3
5.4.1.	Programa de Gestão de Riscos Ocupacionais - PGR	3
5.4.2.	Ordens de Serviço de Saúde e Segurança do Trabalho	3
5.4.3.	Capacitação e Treinamentos em Segurança e Saúde no Trabalho	3
5.4.4.	Equipamentos de Proteção Individual – EPI	4
5.4.5.	Equipamentos de Proteção Coletiva - EPC	4
5.4.6.	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO	4
5.4.7.	Ficha de informação de Produtos Químicos – FISPQ	5
5.4.8.	Ocorrência de Acidente de Trabalho	5
5.4.9.	Condições de Ambiente e Áreas de Trabalho	5
5.4.10.	Laudos	6
5.4.11.	Paralisação dos Serviços	6
5.4.12.	Plano de Atuação em Situações de Emergência	6
5.4.13.	Plano de Movimentação de cargas (Plano de Rigging).	6
5.4.14.	Comprovação Documental	7
5.5.	Responsabilidades	7
5.5.1.	Área Solicitante	7
5.5.2.	GFC – Gerência de Contratações e Compras	7
5.5.3.	Gestor/Preposto	7
5.6.	Fiscal designado pelo Gestor da CPTM ou Supervisora	8
6.	COMPETÊNCIAS	8
6.1.	Departamento de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho – DFHS	8
7.	DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	8
8.	ANEXOS	8
8.1.	Anexo I - Controle de versões	9
9.	ÍNDICE	10

PR	GRG	GRI
Aprovação Pedro Tegon Moro	Aprovação Carolina Vilela Santoro de Castro Vianna Jacob	Conformidade Sérgio de Carvalho Junior

ANEXO II

Proposta da CONTRATADA

ANEXO III
PREGÃO ELETRÔNICO - PE19225
MODELO DE PROPOSTA

PREGÃO ELETRÔNICO - PE19225

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E TREINAMENTO NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O PASSAGEIRO (0800) DA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM.

Prezados Senhores,

Tendo tomado conhecimento dos termos do edital da licitação sob referência, temos a grata satisfação de apresentar nossa proposta para a prestação de serviços objeto desta Licitação.

1. SERVIÇOS

1.1 A presente proposta refere-se à **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E TREINAMENTO NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O PASSAGEIRO (0800) DA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM.**

1.2 Nela, estão observadas todas as condições estabelecidas no edital do Pregão Eletrônico - PE19225 e seus anexos.

2. PREÇOS

2.1 O preço total para os serviços objeto do edital que propomos é de R\$ 5.999.145,30 (Cinco Milhões e Novecentos e Noventa e Nove Mil e Cento e Quarenta e Cinco Reais e Trinta Centavos), data-base fevereiro/2026.

2.2 No preço indicado no subitem anterior estão incluídos, além da mão de obra, material, equipamentos, todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outras despesas de quaisquer naturezas que se fizerem indispensáveis à perfeita execução dos serviços objeto da licitação, também o BDI.

3. PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DE VALIDADE DA PROPOSTA

3.1 O prazo de execução do objeto contratual é de **30 (trinta) meses**, a contar da data de início estabelecida na Ordem de Serviço - O.S., a ser emitida pela CPTM em até **15 (quinze) dias**, da data da assinatura do contrato, podendo ser renovado até o limite de 60 (sessenta) meses, mediante a formalização de termo de aditamento.

3.2 O prazo de validade da presente proposta é de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de sua entrega.

4. DECLARAÇÕES

- 4.1 Declaramos ter pleno conhecimento da natureza dos serviços a serem prestados.
- 4.2 Declaramos nos submeter a todas as cláusulas e condições do edital, bem como às disposições do Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes da CPTM, vigente a partir de 04 de dezembro de 2023, da Lei Federal nº 13.303/16 e da Legislação Estadual pertinente, que regerão o contrato decorrente desta licitação.
- 4.3 Declaramos nosso compromisso de respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Conduta e Integridade e o Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da CPTM que se encontram disponíveis no site da companhia no endereço eletrônico <https://www.cptm.sp.gov.br/cptm/esq-consciente/praticas-de-governanca/codigosde-conduta-integridade>.

Niterói, 25 de fevereiro de 2026.


Marcos Antonio Correa Guinancio

CPF 494.826.377-04

RG 04.253.040-2
Diretor Comercial

MARCOS
ANTONIO
CORREA
GUINANCIO:

49482637704

Assinado de
forma digital por
MARCOS
ANTONIO CORREA
GUINANCIO:49482
637704

Dados: 2026.02.25
14:34:14 -03'00'

32.185.480/0008-75

NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA

Rua Coronel Gomes Machado, 118 - 4º Andar
Centro - CEP: 24.020-065

NITERÓI - RJ

NTL NOVA
TECNOLOGIA
LTDA:3218
548000010
7

Assinado de
forma digital por
NTL NOVA
TECNOLOGIA
LTDA:321854800
00107
Dados:
2026.02.25
14:34:50 -03'00'

ANEXO III

**Planilha de Quantidades e
Preços Propostos**

PLANILHA DE QUANTIDADE E PREÇOS PROPOSTOS - RESUMO			
Data base: 02/2026			
Item	Descrição	Média Mensal	Valor Total 30 meses
1	Planilha 1 - Sistema de Comunicação Móvel	R\$ 15,00	R\$ 450,00
2	Planilha 2 - Campanhas Motivacionais	R\$ 4.200,50	R\$ 126.015,00
3	Planilha 3 - Treinamento	R\$ 108,66	R\$ 3.259,80
4	Planilha 4 - Postos de Atendimento	R\$ 195.647,35	R\$ 5.869.420,50
VALOR TOTAL		R\$ 199.971,51	R\$ 5.999.145,30

ANEXO IV

**Cópia da Declaração de Ciência e
Responsabilidade**

ANEXO VII
PREGÃO ELETRÔNICO - PE19225
MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Pelo presente, eu, Marcos Antônio Correa Guinancio, representante da empresa NTL NOVA TECNOLOGIA, inscrita sob nº. 32.185.480/0008-75, na qualidade de Fornecedor ou parceiro Comercial da CPTM, neste ato declaro estar ciente dos termos do Código de Conduta e Integridade e do Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da CPTM, comprometendo-me a adotar as práticas indicadas neles para a realização das atividades minhas e da Empresa, bem como manter a confidencialidade de todas e quaisquer informações recebidas para o desenvolvimento das atividades relativas à CPTM, mesmo depois do término da relação contratual entre a CPTM e a Empresa.

Além disso, com relação às questões de corrupção, declaro que eu e a Empresa estamos de acordo com as diretrizes apresentadas nestes Códigos, acessados através do endereço eletrônico <https://www.cptm.sp.gov.br/cptm/esg-consciente/praticas-degovernanca/codigos-de-conduta-integridade>, e entendo que estou proibido de oferecer, prometer, pagar, autorizar ou receber quaisquer pagamentos indevidos, bem como realizar fraudes de qualquer natureza.

Declaro ainda que a Empresa cumpre as Leis Aplicáveis de combate à Corrupção e que disseminamos e esperamos a mesma conduta de nossos funcionários, fornecedores, parceiros comerciais, funcionários terceirizados e representantes.

Niterói, 25 de fevereiro de 2026.



Marcos Antonio Correa Guinancio
CPF 494.826.377-04
RG 04.253.040-2
Diretor Comercial

32.185.480/0008-75
NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA
Rua Coronel Gomes Machado, 118 - 4º Andar
Centro - CEP: 24.020-065
NITERÓI - RJ

ANEXO V

**Cópia do Termo de
Confidencialidade e Uso**

ANEXO IX
PREGÃO ELETRÔNICO - PE19225
MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E USO

A empresa NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA inscrita no CNPJ sob o número 32.185.480/0008-75, com sede em Rua Coronel Gomes Machado, 118, s 403 – Niterói/RJ, doravante designada Signatário, neste ato representada por Marcos Antônio Correa Guinancio, inscrito(a) no CPF sob o número 494.826.377-04, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objeto deste Termo de Confidencialidade e Uso é prover a necessária e adequada proteção às Informações Restritas, de propriedade exclusiva e/ou sob controle da CPTM, reveladas ao Signatário ou por ele acessíveis, em função da execução do objeto do contrato.
2. A expressão “Informações Restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer modo apresentada, tangível ou intangível, pessoal ou não, incluídas, mas não se limitando, a manifestações técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios e processos.
3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CPTM, das informações restritas a ele reveladas ou por ele acessadas.
4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com a CPTM, as informações restritas a ele reveladas ou por ele acessadas.
5. O Signatário deverá cuidar para que as informações a ele reveladas ou por ele acessadas, fiquem limitadas ao seu próprio conhecimento.
6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente à CPTM, qualquer violação das regras de confidencialidade e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra de confidencialidade ou das condições de uso das Informações Restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão de Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CPTM, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CPTM, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial e administrativo.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às Informações Restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle da CPTM.

9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as normas de segurança, privacidade e proteção de dados da CPTM.

10. O Signatário deve assegurar que as obrigações assumidas por meio do presente instrumento sejam conhecidas e cumpridas por seus empregados, prepostos e/ou colaboradores internos/externos.

E, por aceitar todas as condições e obrigações constantes do presente Termo, o Signatário assina o presente Termo.

Niterói, 25 de fevereiro de 2026.



Marcos Antonio Correa Guinancio

CPF 494.826.377-04

RG 04.253.040-2

Diretor Comercial

32.185.480/0008-75

NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA

Rua Coronel Gomes Machado, 118 - 4º Andar
Centro - CEP: 24.020-065

NITERÓI - RJ

ANEXO VI

Termo de Ciência e de Notificação



Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratações E Compras Por Meio Eletrônico

Contrato

ANEXO VI

PREGÃO ELETRÔNICO - PE19225

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM

CONTRATADO: NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA

CONTRATO: PE19225-01

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E TREINAMENTO NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O PASSAGEIRO (0800) DA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) O ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) As informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);
- e) É de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL: São Paulo/SP

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: MICHAEL SOTELO CERQUEIRA

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 284.295.458-08

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: MICHAEL SOTELO CERQUEIRA

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 284.295.458-08

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES

Cargo: Diretora Administrativa e Financeira

CPF: 003.938.371-73

Nome: MICHAEL SOTELO CERQUEIRA

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 284.295.458-08

Nome: RODRIGO PONTES DOS SANTOS

Cargo: Gerente de Marketing e Comunicação

CPF: 261.478.258-01

Pela contratada:

Nome: MARCOS ANTONIO CORREA GUINANCIO

Cargo: Sócio

CPF: 494.826.377-04

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: MICHAEL SOTELO CERQUEIRA

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 284.295.458-08

GESTOR DO CONTRATO:

Nome: VIVIANE CITRONI VIZIONI

Cargo: Chefe do Departamento de Relacionamento com o Passageiro

CPF: 175.878.218-80



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ANTONIO CORREA GUINANCIO, Usuário Externo**, em 09/04/2026, às 10:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Viviane Citroni Vizioni, Chefe De Departamento**, em 14/04/2026, às 10:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Pontes Dos Santos, Gerente**, em 14/04/2026, às 10:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Caroline De Faria Eduardo Borges, Diretor**, em 14/04/2026, às 12:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Michael Sotelo Cerqueira, Diretor Presidente**, em 14/04/2026, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0101266191** e o código CRC **07C9B8B2**.