

Chamada Pública CP426/2026 – Prestação de serviços de Atendimento ao Público (“posso ajudar”) para o evento Orgulho Nerd 2026

A Associação Paulista dos Amigos da Arte, Organização Social de Cultura – Associação Civil sem Fins Lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 06.196.001/0001-30, informa que, **entre os dias 29 de outubro e 06 de novembro de 2026**, receberá propostas para a contratação de empresa(s) especializada(s) na **prestação de serviços de Atendimento ao Público (“posso ajudar”)**, para atender a demanda **do evento Orgulho Nerd 2026**, em São Paulo.

Sendo assim, a Associação Paulista dos Amigos da Arte torna pública a Chamada Pública da referida contratação com as seguintes exigências e necessidades:

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de **serviços de Atendimento ao Público (“posso ajudar”)**, para atender à demanda **do evento Orgulho Nerd 2026**, em São Paulo, de acordo com a data, quantidade e as especificações contidas nesta chamada.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

- 2.1. Os interessados em participar desta Chamada Pública deverão apresentar **proposta com preço unitário por turno**, bem como o valor total.

2.2. Escopo do serviço:

a) Serviço: Atendimento ao público (“posso ajudar”)

02 turnos de 12 horas - Datas: 21/11/2026 - 10h00 às 22h00 e 22/11/2026 – 09h00 às 21h00.

Número total de agentes: 50 agentes.

- A empresa contratada para a prestação dos serviços de atendimento ao público deverá orientar, de forma proativa, os usuários, fornecendo informações claras e precisas sobre prazos, etapas dos processos e canais de atendimento disponíveis, com o objetivo de minimizar o tempo de espera, melhorar a experiência do usuário e assegurar o correto encaminhamento das demandas, em conformidade com o cronograma estabelecido abaixo:

Serviço de Atendimento ao Público Orgulho Nerd 2026				
Data	Número de agentes	Horário de início	Horário de término	Carga horária
21/nov	25	10h	22h	12h
22/nov	25	9h	21h	12h
	50			

O cronograma pode sofrer alterações a serem alinhadas entre contratante e contratada.

Especificação técnica do objeto:

A. Execução da Recepção

Compete aos colaboradores do serviço:

- Os 50 profissionais contratados, deverão orientar os usuários de forma proativa, fornecendo informações claras sobre procedimentos, prazos, etapas dos processos e canais de atendimento disponíveis.
- Identificar, esclarecer e filtrar dúvidas frequentes, promovendo maior agilidade no atendimento e reduzindo demandas desnecessárias aos demais setores.
- Direcionar corretamente os usuários aos serviços, guichês ou setores responsáveis, conforme os fluxos e cronogramas estabelecidos pela instituição.
- Garantir atendimento acessível e inclusivo, observando as normas de acessibilidade e assegurando o atendimento prioritário aos públicos definidos pela legislação vigente.
- Atuar como referência de acolhimento e orientação ao cidadão, zelando pela imagem institucional e pela qualidade do relacionamento com o público.

IMPORTANTE:

- As propostas devem apresentar obrigatoriamente os valores unitários por turno.
- Custos com alimentação das equipes devem ser incluído no valor final da proposta.
- Prever a possibilidade de aumento ou diminuição na quantidade de postos de trabalho para atender as demandas do evento.

2.3. LOCAL DE ATENDIMENTO:

Local do evento: Mercado Livre Arena Pacaembu (Endereço: Público - Praça Charles Miller - Pacaembu, São Paulo - SP, 01234-010 / Carga e descarga - Rua Capivari, s/n (ou nº 259 / nº 217) – Portão 23, Pacaembu, São Paulo - SP).

3. Cronograma Previsto para Execução do Serviço: Conforme item 2.2

- Eventuais mudanças no cronograma do evento poderão acarretar mudanças no período, na data e no local da prestação de serviço, e serão comunicadas pela produção do evento com, no mínimo, 48 horas de antecedência.

4. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá assumir as seguintes obrigações e responsabilidades:

- a) Pessoal, devidamente uniformizado, com identificação e padronizado;
- b) Disponibilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) aos prestadores de serviços para a execução das atividades de modo confortável e seguro.
- c) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- d) Disponibilizar equipe em quantidade necessária para prestação de serviços;
- e) Disponibilizar treinamentos aos colaboradores para prestação do serviço;
- f) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- g) Deverá ser encaminhado a relação dos trabalhadores, especificando os nomes, as diárias e o período correspondente. Deve constar a relação com o nome, CPF e o RG de toda a equipe de colaboradores mobilizada para a prestação do serviço para a produção: 24 horas antes do evento;
- h) Preservar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional;
- i) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento a sua equipe sendo acidentados ou com mal súbito;
- j) Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho;

- k) Instruir toda equipe quanto às necessidades de acatar as orientações da CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho tais como prevenção de incêndio nas áreas do Contratante;
- l) Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da equipe;
- m) Atender de imediato às solicitações do Contratante quanto à substituição de não qualificadas ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- n) Apresentar relatório de prestação de serviços.
- o) Indenizar a CONTRATANTE por quaisquer danos causados às suas instalações, decorrentes de ações ou omissões de empregados, prepostos ou terceiros vinculados à CONTRATADA.
- p) Seguro: É de responsabilidade da Contratada a contratação do Seguro para os equipamentos e serviços.
- q) É obrigatória a emissão apresentação das ARTs, laudos, relatórios de segurança, declarações e projetos, quando for o caso, sempre que solicitados.
- r) A correta emissão do código de serviço utilizado na Nota Fiscal é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser compatível com o objeto contratado e documento fiscal de acordo com a legislação. Notas Fiscais emitidas com código incorreto serão glosadas e não serão processadas para pagamento até sua regularização, cabendo à Contratada providenciar a reemissão sem qualquer ônus para a Contratante.

4.1. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

- a) A CONTRATADA deverá zelar pelo cumprimento das normas de segurança vigentes e das diretrizes traçadas pela CONTRATANTE, de forma a preservar a integridade física de seus empregados e de terceiros, inclusive servidores municipais, cabendo-lhes a responsabilidade exclusiva por qualquer acidente que venha a ocorrer, no desempenho de suas tarefas.
- b) A CONTRATADA terá por obrigação fornecer equipamento de proteção individual (E.P.I.) para os integrantes de sua equipe técnica. As equipes deverão estar devidamente identificadas, uniformizadas e, no desempenho das tarefas, portarem equipamentos de proteção individual, sempre que necessário.
- c) A CONTRATADA terá por obrigação fornecer equipamentos de proteção coletiva (EPC).
- d) Caberá à CONTRATADA zelar pelo perfeito funcionamento das instalações, denunciando com urgência e por escrito as irregularidades ou situações que coloquem em risco a integridade das pessoas, equipamentos e edificações e, neste caso, propor ou apresentar alternativas imediatas para sanar os problemas que, eventualmente, forem identificados nas instalações do evento.
- e) Todos os tributos incidentes sobre a prestação de serviços, bem como os que vierem a ser criados por lei, serão de responsabilidade da PROPONENTE.

5. PRAZO CONTRATUAL

- 5.1. O contrato terá início na data de sua assinatura e terminará após a prestação do serviço.

6. PREÇOS UNITÁRIOS:

- 6.1. Os proponentes interessados em participar do certame deverão ofertar preços unitários por diária (turno), e valor total, expressos em moeda corrente nacional, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, frete e demais encargos, assim como todas as despesas diretas ou indiretas relacionadas com o integral fornecimento do objeto no item 1.1.

6.2. Importante:

Em função da Reforma Tributária e da Nota Técnica nº 005/2025, deverá ser **emitida Nota Fiscal de Serviço (NFS-e)**, conforme decreto municipal da cidade onde a empresa está sediada.

A implementação da NFS-e Nacional e seus prazos dependerão de cada prefeitura, sendo imprescindível verificar as diretrizes do município para garantir a conformidade.

6.3. Não serão admitidas, posteriormente, alegações de enganos, erros ou distrações na apresentação das propostas comerciais, como justificativas de quaisquer acréscimos ou solicitações de reembolsos e indenizações de qualquer natureza.

6.4. **DESPESAS ADICIONAIS:** Nos valores informados na proposta deverão estar inclusas todas as despesas com mão-de-obra, refeição, hidratação, vale-transporte e quaisquer outros benefícios e valores extras pagos aos colaboradores, equipamentos e materiais necessários, taxas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, enfim, todos os componentes de custos dos serviços necessários à perfeita execução do objeto, ficando o responsável pela empresa obrigada a realizar os serviços pelo valor resultante da sua Proposta.

6.5. **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

Os serviços serão remunerados após a prestação de serviço, mediante contrato assinado no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da apresentação de nota fiscal, do relatório gerencial com descrição dos serviços prestados no item 1, respeitando o período contábil.

7. PROPOSTA

7.1. Os interessados deverão enviar a proposta devidamente preenchida em papel timbrado da empresa, datada e assinada, com os prazos e condições de pagamento juntamente com os documentos indicados no item 8, exclusivamente e somente para o e-mail: chamadas@amigosdaarte.org.br, com assunto: **“Chamada Pública CP426/2026 – Prestação de serviços de Atendimento ao Público (“posso ajudar”) para o evento Orgulho Nerd 2026.”**

- a) A proposta deverá contemplar todas as despesas para prestação de serviço, bem como, equipamento, transporte, taxas e impostos, despesas com tributos, funcionários, deslocamentos, alimentação, dentre outras.
- b) Despesas com EPI's, transporte e alimentação da equipe deverão ser considerados para composição do preço proposto e correrão às expensas da CONTRATADA.
- c) os valores unitários por atividade (recepção/ controle de acesso, apoio ao público, com valor do material e equipamentos inclusos).

8. HABILITAÇÃO

8.1. Os interessados deverão apresentar, juntamente com a proposta, a seguinte documentação de habilitação jurídica, regularidade fiscal e habilitação técnica:

8.2. **HABILITAÇÃO JURÍDICA E REGULARIDADE FISCAL**

- a) Ficha cadastral preenchida (ANEXO I);
- b) Contrato social e Alterações se houver;
- c) Prova de Inscrição no cadastro de contribuintes, ICMS/ISS: Inscrição Estadual e/ou Municipal, relativo ao domicílio ou sede do proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da chamada.
- d) Certidões negativas, ou positivas com efeito negativa:
 - Expedida pela Receita Federal do Brasil relativas a débitos federais;

- Expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado, se for o caso;
- Expedida pelo Município da sede da pessoa jurídica, sobre os débitos mobiliários, se for o caso;
- e) RG e CPF do Representante Legal (se for procurador juntar cópia da procuração registrada em cartório).
- f) Dados bancários da empresa – Pessoa Jurídica (banco, agência e nº da c/c);
- g) Telefone e e-mail para contato;

- 8.3. As MEIS poderão participar do certame desde que comprovem a forma de contratação de equipe, que não poderá contrariar a legislação pertinente a este tipo de empresa.
- 8.4. As condições de habilitação jurídica e de regularidade fiscal serão verificadas antes da celebração do contrato.
- 8.5. A APAA poderá solicitar, a qualquer tempo, a complementação da documentação de habilitação enviada por ocasião da inscrição.
- 8.6. As condições de habilitação jurídica e de regularidade fiscal deverão ser mantidas ao longo de todo o período contratual.

8.7. HABILITAÇÃO TÉCNICA

- A empresa proponente deverá comprovar experiência em ações correlatas ao objeto proposto através de atestado de capacidade técnica, currículos, portfólios e/ou sites.
- **A não apresentação de toda a documentação solicitada acima implicará na inabilitação da concorrente.**

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- 9.1. A comissão julgadora poderá ainda solicitar contratos, notas fiscais relacionadas ao(s) atestado(s) e/ou portfólio(s) apresentados.

10. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

- 10.1. Não poderão participar desta chamada pública empresas:
- a) Estrangeiras que não funcionem no País;
 - b) Reunidas sob a forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
 - c) Sociedades cooperativas;
 - d) Empresas fora do enquadramento compatível para prestação do serviço junto aos respectivos órgãos competentes.
 - e) Impedidas e suspensas de licitar e/ou contratar com órgãos da Administração Pública;
 - f) Declaradas inidôneas pelo Poder Público e não reabilitadas;
- 10.2. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará a empresa proponente às sanções previstas em lei.

- 11. CRITÉRIO DE PARTICIPAÇÃO:** As propostas serão avaliadas de acordo com o critério de **menor preço**, conforme previsto no regulamento de Compras e Contratações da Amigos da Arte, e desde que atendidas todas as exigências estabelecidas nessa chamada.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1. A CONTRATADA responderá por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus prepostos ou subcontratados, à CONTRATANTE ou a terceiros, durante a prestação dos serviços.

- 12.2. A CONTRATADA se obrigará a fazer constar, explicitamente, de todas as avenças, negociações, contratações ou composições que vier a entabular com terceiros, de qualquer forma relacionadas com as atividades decorrentes da prestação dos serviços, que serão solidariamente responsáveis com a CONTRATADA pelo cumprimento fiel das obrigações nas condições instituídas neste contrato e que a CONTRATANTE estará, a todo o tempo, livre de responder por obrigações ou responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, ainda que de maneira solidária ou alternativa, deixando perfeitamente esclarecido, que esses terceiros nada poderão pleitear ou exigir da CONTRATANTE, judicial ou extrajudicialmente, a qualquer título.
- 12.3. A CONTRATADA responderá por todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias, acidentárias, fiscais, administrativas, civis e comerciais e quaisquer outras inerentes à prestação dos serviços e, sempre que necessário, fará prova do cumprimento das responsabilidades supracitadas.
- 12.4. O não cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações de natureza trabalhista, previdenciária e tributária, poderá ensejar a rescisão do contrato pela CONTRATANTE, com a retenção dos pagamentos devidos, no limite dos valores inadimplidos pela CONTRATADA.
- 12.5. A Contratada se obriga a observar as diretrizes contidas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e na Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- 12.6. A Contratada se obriga a respeitar o Programa de Integridade da Amigos da Arte (<https://amigosdaarte.org.br/programa-de-integridade/>), devendo informar a CONTRATANTE, diretamente ou mediante Canal de Denúncia (compliance@amigosdaarte.org.br), toda e qualquer suspeita de prática de atos condutas impróprias e/ou ilegais, bem como que violem os limites éticos da entidade e a legislação anticorrupção.
- 12.7. A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas do mercado, no que se refere ao combate de desvios éticos e de integridade.

13. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- 13.1. As empresas interessadas poderão solicitar esclarecimentos por escrito à APAA, no endereço eletrônico chamadas@amigosdaarte.org.br.
- 13.2. Os serviços solicitados nesta Chamada poderão ser fracionados a título de economicidade para a Associação.
- 13.3. A APAA poderá ainda solicitar esclarecimentos sobre as inscrições e/ou documentos enviados, assim como solicitar outros documentos não relacionados nesta Chamada, caso julgue necessário.
- 13.4. Fica reservado à APAA o direito de confirmar ou não a realização das contratações e a emissão de ordens de serviço previstas nesta chamada, de acordo com sua necessidade ou conveniência.