



SENADO FEDERAL

CONTRATO Nº

0061-2013

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL e do outro, a empresa **GRENIT SERVIÇOS E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA.**

A UNIÃO, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, DORIS MARIZE ROMARIZ PEIXOTO, e a empresa **GRENIT SERVIÇOS E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA.**, com sede na Rua Pequetita nº 145, Conjunto nº 112, Vila Olímpia, São Paulo - SP, telefone nº (11) 2844-4700, CNPJ-MF nº 06.936.483/0001-17, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. OLINTO ANTONIO SCHMITT SANT'ANA, CI nº 23.848.223, expedida pela SSP-SP, CPF nº. 179.719.770/34, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 042/2013, homologado pela Senhora Diretora-Geral, às fls. 1267/1269 do Processo nº 003.045/10-2, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, fls. 1220/1264 a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dos Atos nºs 24/1998 e 10/2010, ambos da Comissão Diretora do SENADO, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços na área de operação da Central de Relacionamento com o Cidadão (*contact center*) da Secretaria de Pesquisa de Opinião e outras atividades correlatas, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e do edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste contrato ou decorrentes da natureza do ajuste:



SENADO FEDERAL

I - manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e qualificações que ensejaram sua contratação, bem como em compatibilidade com as obrigações assumidas;

II - apresentar cópia autenticada do ato constitutivo sempre que houver alteração;

III - efetuar o pagamento de seguros, encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e sociais, assim como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato;

IV - manter, durante a realização de serviços nas dependências do SENADO, os seus empregados e prepostos uniformizados, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;

V - manter preposto para este contrato, escolhido entre os profissionais residentes no SENADO, aceito pelo gestor deste contrato, o qual será também responsável pela supervisão dos demais profissionais, que irá representá-la sempre que for necessário.

VI - obter junto ao CRA a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART deste contrato no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a sua assinatura e apresentar o documento ao gestor;

VII - manter disciplina nos locais dos serviços e retirar o empregado com conduta inconveniente;

VIII - efetuar, se for o caso, o pagamento de serviços extraordinários, por empregado, quando esgotados todos os meios de utilização do “BANCO DE HORAS”, de acordo com o que tiver previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria profissional e em conformidade com o art. 59, § 2º, do Decreto-Lei nº 5.452/43 (CLT);

IX - manter equipe técnica nas quantidades necessárias e adequadas ao cumprimento de todas as tarefas e abrangência dos serviços;

X - observar a legislação trabalhista e previdenciária e convenção coletiva de trabalho da respectiva categoria, efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;

XI - observar a legislação vigente a respeito da saúde ocupacional da equipe de trabalho, em especial a NR 17 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, e demais normas regulamentadoras que se aplicam ao serviço prestado em centrais de relacionamento;



SENADO FEDERAL

XII - selecionar e proporcionar treinamento técnico e de relacionamento humano aos seus empregados capacitando-os à perfeita execução dos serviços objeto deste contrato;

XIII - exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por intermédio de equipamento eletrônico de registro de frequência fornecido as suas próprias expensas;

XIV - realizar os serviços objeto deste contrato mesmo que realizadas atualizações futuras de versão dos sistemas, bem como promover o treinamento necessário da equipe técnica, sem ônus adicional para o SENADO;

XV - substituir o profissional por outro que atenda às mesmas exigências feitas com relação ao substituído, nos seguintes casos:

- a) falta justificada ou injustificada;
- b) gozo de férias;
- c) licença e/ou atestado médico; e
- d) solicitação do gestor deste contrato.

XVI - efetuar o pagamento aos profissionais alocados nos seguintes prazos:

- a) salário até o 5º dia útil do mês subsequente a realização dos serviços;
- b) o pagamento de custos de alimentação e transporte até o 5º dia útil do mês em referência;
 - b.1) auxílio alimentação no valor de R\$ 22,12 (vinte e dois reais e doze centavos) por dia trabalhado, do mês em referência, fixado por decisão da Comissão Diretora, conforme 14ª Reunião de 2011, de 20/12/2011; e
 - b.2) transporte (de sua propriedade ou locado) ou vale-transporte para atender os dias de trabalho do mês em referência.

XVII - responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança, instruindo-os quanto à prevenção de incêndios nas áreas do SENADO;

XVIII – pagar a todos os seus funcionários o benefício de vale-transporte e auxílio-alimentação, contudo se isso não for cumprido integralmente, dado que algum dos empregados não queira auferir o benefício do vale-transporte, a CONTRATADA efetuará o desconto dos valores previstos na proposta para esses benefícios, bem como



SENADO FEDERAL

em relação aos valores descontados dos funcionários a este título. Caso o desconto não seja efetuado na fatura, ficará o gestor autorizado a efetuar a glosa dos valores unilateralmente.

a) Na hipótese de o empregado dispensar o recebimento do vale-transporte, a CONTRATADA deverá encaminhar ao gestor deste contrato cópia da opção de dispensa do benefício firmada pelo(s) respectivo(s) empregado(s).

XIX - comunicar ao gestor deste contrato todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços, relatando-as no Livro de Ocorrências, com os dados e circunstâncias julgados necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos;

XX - manter seus profissionais identificados por intermédio de crachás, com fotografia recente; expedidos pela Polícia do Senado Federal;

XXI - responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança, instruindo-os quanto à prevenção de incêndios nas áreas do SENADO.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura deste contrato, sem ônus para os seus funcionários, fornecerá um "squeeze" para cada atendente de telecomunicação para o consumo de água durante o período de trabalho.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura deste contrato, fornecerá, sem ônus para os seus funcionários, uniforme para os atendentes de telecomunicação, atendendo a descrição constante do Anexo 02 do edital, com modelos e cores a serem previamente aprovados pelo gestor, para uso permanente em serviço, devendo ser substituídos com periodicidade anual, ou antes, em caso de desgaste prematuro.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os empregados da CONTRATADA deverão portar identificação e se apresentarem sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer na higiene pessoal.

PARÁGRAFO QUARTO - Os empregados incumbidos da execução dos serviços não terão qualquer vínculo empregatício com o SENADO, sendo remunerados única e exclusivamente pela CONTRATADA e a ela vinculados.

PARÁGRAFO QUINTO - A CONTRATADA assume toda e qualquer responsabilidade no que se refere à relação com seus empregados, inclusive quanto ao fornecimento de auxílio-alimentação, auxílio-transporte e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias, isentando o SENADO de qualquer responsabilidade solidária.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEXTO – Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho e de execução durante a vigência dos serviços contratados.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados ou prepostos ao SENADO ou a terceiros, nas dependências do SENADO.

PARÁGRAFO OITAVO - Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do Senado.

PARÁGRAFO OITAVO - É vedada a contratação, por parte da CONTRATADA e para prestarem os serviços objeto do presente contrato, de empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores do Quadro de Pessoal do SENADO, ocupantes de cargos ou funções comissionadas de direção, na forma do disposto nos Atos da Comissão Diretora do Senado Federal nº 12/2010 e 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem subrogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros, salvo a hipótese de subcontratação na forma estabelecida na Cláusula Décima Primeira deste ajuste.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Aplicam-se a este contrato as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Deverá o SENADO, representado pelos gestores titular e substituto, devidamente nomeados, promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, em conformidade com o ATC nº 02/2008 e em especial:

I - sustar a execução de qualquer trabalho que esteja em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se torne necessária;

II - exigir a retirada de qualquer empregado da CONTRATADA que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

III - manter, junto à CONTRATADA, criterioso registro dos acontecimentos no Livro de Ocorrências;

[Assinaturas manuscritas em azul]



SENADO FEDERAL

IV - conferir se a CONTRATADA paga regularmente auxílio-alimentação e vale-transporte dos seus empregados.

V exigir da CONTRATADA a apresentação da planilha de férias de seus empregados, com a indicação dos respectivos substitutos. As férias devem ser concedidas anualmente, cabendo penalidade à CONTRATADA se não concedidas;

VI - conferir a concessão de licenças, a substituição de empregados no caso de faltas e o fornecimento de uniformes, se for o caso;

VII - exigir e conferir todos os documentos previstos no edital da licitação que habilitou a CONTRATADA, como condição para a prorrogação deste contrato;

VIII - propor ao órgão competente pela instrução, a aplicação das penalidades previstas neste contrato e na legislação, no caso de constatar irregularidade cometida pela CONTRATADA;

IX - encaminhar os fatos à deliberação superior, com vistas a oficializar os órgãos públicos competentes para a adoção das medidas corretivas e punitivas aplicáveis, no caso de haver indícios de apropriação indébita e de prejuízo ao Erário e aos empregados da CONTRATADA;

X - liberar a garantia contratual, desde que não constatada qualquer pendência, inclusive quanto ao recolhimento dos encargos sociais por parte da CONTRATADA; e

CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA deverá executar os serviços objeto deste contrato, de forma a assegurar que a operação da Central de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal tenha funcionamento regular, eficiente e seguro, devendo o início da operação dar-se no dia 17 de julho de 2013.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A prestação dos serviços será realizada na Secretaria de Pesquisa e Opinião (SEPOP) do SENADO, sediada em Brasília-DF.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O SENADO poderá, unilateralmente, alterar o local de realização dos serviços, desde que a nova localização esteja na abrangência do Distrito Federal e a CONTRATADA seja avisada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A Central de Relacionamento do Senado Federal deverá estar acessível para receber as manifestações de todos os cidadãos do território nacional nos seguintes horários: 24 horas do dia, sete dias por semana para os canais



SENADO FEDERAL

web, e-mail, fax, correio de voz e carta, e, durante os dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), das 8h às 20h, exceto feriados, para o canal voz e chat.

PARÁGRAFO QUARTO – Caberá a CONTRATADA operar a Central de Relacionamento nos dias úteis, com atendimento presencial para os canais de voz e chat, e atendimento *on line* para os canais de *web*, e-mail, fax, correio de voz e carta.

I – Entende-se por canais *web* todas as tecnologias de internet que o Senado disponibiliza ou pode disponibilizar para atendimento ou monitoração de canais institucionais, incluindo chamada *web 2.0* que engloba as redes sociais. Não se excluem as demais redes sociais ou as novas tecnologias que possam ser criadas e que sejam do interesse institucional do Senado como ferramentas de comunicação e relacionamento.

PARÁGRAFO QUINTO - Os horários dos serviços poderão ser alterados conforme necessidade do SENADO, podendo inclusive ser diferenciados por áreas de trabalho.

PARÁGRAFO SEXTO - A CONTRATADA deverá estar apta a escalar os empregados por ela contratados para prestarem serviços em jornada extraordinária, fora dos horários e dias de semana estabelecidos no parágrafo terceiro, sempre que se fizer necessário o trabalho em tais circunstâncias.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA comunicará, verbal e imediatamente, ao gestor, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no menor espaço de tempo possível, reduzirá a escrito as comunicações verbais, acrescentando todos os dados e circunstâncias julgadas necessárias aos esclarecimentos dos fatos.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA deverá manter um Livro de Ocorrências, por turno, para registro e acompanhamento, pelas partes, das falhas ocorridas no processo de atendimento, seja de ordem humana, seja de ordem tecnológica, referentes aos softwares ou equipamentos alocados na Central de Relacionamento.

I - O registro das falhas deverá conter: indicação do horário de acontecimento, forma inicial de comunicação utilizada, fato motivador, inclusive se decorrente de erro de programação ou operação, e horário do saneamento; bem como qualquer anormalidade verificada no período, descumprimento das obrigações contratuais, execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas.

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA deverá garantir um atendimento com alto grau de confiabilidade, disponibilidade e efetividade, aproximando o cidadão dos Senadores e do SENADO.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO - Caberá à CONTRATADA garantir elevado padrão de qualidade não só do atendimento receptivo e da prestação de serviço, mas também no atendimento ativo por meio da realização das pesquisas de satisfação e de opinião que serão executadas pela Central de Relacionamento, cujos resultados poderão balizar as ações institucionais e legislativas do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – A CONTRATADA deverá operar a Central de Relacionamento, com pessoal qualificado, utilizando os sistemas disponíveis, mantendo constantes programas de treinamento interno ou externo, sempre atualizados com as técnicas mais modernas de tratamento pessoal e interpessoal, técnicas de atendimento ao cidadão, técnicas de comunicação, entre outros.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – A CONTRATADA deverá garantir não só a alta qualidade dos serviços prestados pelo SENADO, como também a satisfação pessoal e o desenvolvimento profissional de todos que, de forma direta ou indireta, participem das atividades da Central de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser capacitados em suas respectivas atividades e estar integrados à cultura, ao ambiente, estrutura, tecnologia e materiais a serem disponibilizados pelo SENADO, tornando possível a extração do máximo de produtividade que o sistema tecnológico pode proporcionar, partindo-se das funcionalidades e aplicativos a ele já incorporados.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Para a execução dos serviços descritos neste contrato, a CONTRATADA disponibilizará tantos profissionais quantos necessários; sendo que os que excederem a equipe técnica mínima relacionada no Anexo 02 do edital estarão sujeitos às mesmas obrigações e deveres daqueles, não implicando aumento de custo para o SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – A CONTRATADA deverá priorizar a otimização dos recursos disponíveis para melhor atender aos cidadãos, criando uma Central de Relacionamento dinâmica, possibilitando uma gama maior de serviços a serem oferecidos. Tais serviços poderão, a qualquer momento, ser incrementados e modificados para ampliar a atuação do SENADO dentro da filosofia e diretrizes de relacionamento estabelecidas, proporcionando assim um maior grau de satisfação no relacionamento do cidadão com o SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – Caberá a CONTRATADA a função de administrar a operação do processo de atendimento da Central de Relacionamento. Esta administração diz respeito à coordenação das atividades dos recursos humanos envolvendo a equipe de atendimento e supervisão.

[Assinaturas manuscritas em azul]



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – É de responsabilidade da CONTRATADA, também, a interface com a equipe de gerenciamento da tecnologia, a fim de otimizar a utilização dos sistemas de *Contact Center* adotados na solução de relacionamento do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – A administração da operação pela CONTRATADA terá como atribuição também a constante vigilância para com o processo de atendimento ao cidadão, no sentido de implementar alterações sempre que necessárias com o propósito de oferecer o melhor atendimento possível às pessoas que procuram a Central de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal. É importante que a CONTRATADA colabore para apresentação de propostas de usos estratégicos da Central de Relacionamento pelo Senado Federal, como forma de aperfeiçoamento contínuo dos trabalhos executados.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO – A administração da operação da Central de Relacionamento pela CONTRATADA será responsável ainda pela organização e documentação de todas as etapas pertinentes ao processo de atendimento ao cidadão, a fim de que seja estabelecido o fluxo de tramitação das manifestações dos cidadãos, nos vários canais oferecidos, bem como o consequente fluxo de trabalho dos profissionais.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO – A CONTRATADA deverá executar ações de controle e qualidade do processo de atendimento ao cidadão da Central de Relacionamento como suporte às áreas de atendimento receptivo, ativo, pós-atendimento e supervisão.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO – A atuação na área de controle e qualidade da CONTRATADA terá como obrigação executar ações de avaliação de desempenho de equipes; elaboração, publicação, arquivamento e controle de planos de desenvolvimento; avaliação de clima organizacional e da qualidade dos serviços realizados pelas equipes, conforme padrões e indicadores de desempenho definidos pelo SENADO, realizar ações motivacionais e de integração de equipes; execução das atividades de escuta de atendimentos, tratamento de ocorrências, reincidências e ações corretivas do atendente de telecomunicação; pesquisa de satisfação junto aos usuários; controle de absentismo e rotatividade da equipe.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - Caberá a CONTRATADA desenvolver programas de atividades para monitoração, gravação e avaliação das conversações telefônicas – receptivas e ativas – para cada serviço disponível na Central de Relacionamento com o Usuário; fornecendo retorno direto e imediato de suas observações aos agentes monitorados.

I - A CONTRATADA deverá propor ajustes nos roteiros e orientação sobre o comportamento e reação dos agentes às diversas situações ocorridas durante o diálogo, após a análise das gravações, bem como definir a necessidade de novos treinamentos para os atendentes de telecomunicação ou redefinir os objetivos a serem alcançados.

[Assinaturas manuscritas]



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO - Caberá a CONTRATADA realizar a capacitação da equipes de atendente de telecomunicação envolvidas no processo de atendimento ao cidadão da Central de Relacionamento.

I - As ações de capacitação dizem respeito à elaboração, desenvolvimento e aplicação de cursos e treinamentos de reciclagem e aprimoramento profissional; publicação, arquivamento e controle de planos de desenvolvimento dos recursos humanos; elaboração, publicação, disponibilização e guarda de apostilas ou similares utilizados no processo de desenvolvimento; ao esclarecimento de novos procedimentos adotados no processo de atendimento; informações sobre conteúdos legislativos e institucionais, além da identificação de necessidades de treinamento da equipe de atendente de telecomunicação.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - A CONTRATADA deverá também elaborar e manter Plano de Recrutamento e Seleção de equipes, identificando metodologia, etapas de avaliação e critérios mantendo arquivo eletrônico contendo identificação cadastral completa, processo de avaliação e resultado, para todos os integrantes das equipes e pretendentes não selecionados.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - A CONTRATADA será responsável pela supervisão de encarregado de turma que terá por atribuição oferecer suporte, orientar e controlar as atividades desenvolvidas pela equipe de atendentes de telecomunicação, dos diversos canais, seja no atendimento ativo, seja no receptivo.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO – Caberá ainda à CONTRATADA realizar a supervisão do encarregado de turma que terá por atribuição oferecer suporte, orientar e controlar a revisão e distribuição das manifestações recebidas por meio da Central de Relacionamento e a elaboração de respostas às manifestações que tenham por destinatário a própria Central de Relacionamento.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO – Os encarregados de turma da CONTRATADA contarão com o auxílio de ferramentas de gerenciamento já incorporadas na solução de relacionamento adotada pelo SENADO e deverão contribuir para que as diretrizes de atendimento traçadas sejam fielmente cumpridas durante o processo de atendimento ao usuário.

I - Caberá a CONTRATADA, a partir de análises de performance dos sistemas utilizados, a sugestão de alteração de configurações de agentes, habilidades, filas, privilégios, interpretação e configuração de relatórios, entre outros.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO – A CONTRATADA deverá realizar o atendimento ativo e receptivo da Central de Relacionamento por grupo ou grupos de atendentes de telecomunicações, com treinamento e preparação para execução de serviços receptivos em telefone e outras mídias, utilizando aplicativos informatizados para fornecer informações e serviços, tais como: pesquisa legislativa, envio de mensagem aos senadores, agendamento de visitas, realização de pesquisas de opinião, entre outros serviços e informações.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO NONO – No atendimento ativo a CONTRATADA, utilizando o mesmo grupo de atendentes de telecomunicações, com treinamento e preparação para execução de serviços ativos, será responsável pela aplicação de pesquisa de opinião e pesquisa de satisfação; para tanto, a CONTRATADA contará com aplicativos que agilizam a discagem dos números referentes aos usuários-alvo, tendo na tela da estação de trabalho todos os dados referentes à ligação completada. As pesquisas de opinião e satisfação são rotineiras e buscam a otimização dos recursos humanos e tecnológicos disponíveis na Central de Relacionamento. Na realização da chamada ativa, os atendentes de telecomunicações deverão obedecer a *script* definido que contém: apresentação pessoal e da Instituição, objetivos da chamada e identificação do desejo do cidadão em dar continuidade ao contato em andamento.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO – No atendimento receptivo a CONTRATADA responderá as solicitações recebidas pelo canal de voz e demais mídias disponíveis. Essas solicitações deverão ser cadastradas em aplicativo apropriado para que constem do histórico de contatos do cidadão. Os atendimentos serão registrados em formulário específico a fim de garantir ao atendente de telecomunicação saber, em caso de novo contato do cidadão, qual o status (onde está, com quem está, como está) da solicitação anteriormente realizada pelo usuário.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO PRIMEIRO – Após o registro das manifestações dos cidadãos resultante do atendimento receptivo, caberá a CONTRATADA analisar e revisar as manifestações, compreendendo desde as informações de cadastro, conteúdo e pertinência da manifestação até a confirmação do destinatário. Para tanto será usado aplicativo eletrônico próprio que tem condições de controlar o envio e a distribuição das manifestações para os vários destinatários no SENADO. Caberá também o registro, nos aplicativos específicos, dos atendimentos realizados por meio dos canais web, e-mail, fax, correio de voz e carta, obedecendo aos procedimentos padronizados bem como na redação de respostas a estas manifestações encaminhadas para a Central de Relacionamento.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SEGUNDO – A CONTRATADA deverá adotar, como obrigação acessória deste documento, programa de qualificação e manutenção dos serviços contratados, objetivando manter a performance do atendimento de acordo com os indicadores dos serviços descritos a seguir: Pesquisa de satisfação do usuário, com amostra de no mínimo 2% (dois por cento) dos atendimentos efetuados.



SENADO FEDERAL

I - Monitoração *on line* diária de pelo menos 3 chamadas telefônicas por atendente de telecomunicação, no momento da realização do atendimento;

II - Auditoria semanal, a ser consolidada mensalmente, de pelo menos 5% das manifestações registradas por atendente de telecomunicação;

III - Elaboração e atualização de Roteiro de Atendimento (script) para possibilitar interação e seqüência lógica na verbalização, atendendo às regras básicas dos produtos, sistemas e serviços;

IV - Acompanhamento de todos os processos inerentes e correlatos às atividades objeto deste contrato, utilizando métricas e métodos apropriados à análise de processos e os indicadores descritos neste contrato;

V - Avaliação dos registros dos atendimentos, da monitoração on-line e das gravações dos atendimentos aos cidadãos;

VI - Controle estatístico das reclamações e elogios recebidos por meio de todos e quaisquer canais de comunicação utilizados pelo SENADO.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO TERCEIRO - A realização eventual de serviços extraordinários deverá ser solicitada e justificada pelo Gestor deste contrato, observando sempre o critério estabelecido no inciso VIII da Cláusula Segunda deste contrato.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUARTO - Todos os serviços serão executados diretamente e sob a orientação e comando da CONTRATADA por intermédio de seu preposto.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUINTO – Ao SENADO não caberá qualquer ônus pela rejeição dos serviços considerados inadequados pelo gestor.

CLÁUSULA QUINTA - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Os serviços de que trata este contrato deverão ser estruturados pela CONTRATADA visando à manutenção da qualidade dos serviços igual ou superior aos índices abaixo identificados, destacando que a apuração mensal em desacordo com quaisquer dos índices identificados a seguir, será considerada descumprimento de contrato, sujeito às sanções administrativas detalhadas na Cláusula Décima Sexta.

Três assinaturas manuscritas em tinta azul, localizadas na parte inferior direita da página.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A prestação do serviço relativo ao processo de atendimento da CONTRATADA deverá considerar como “Índices Quantitativos” de qualidade a performance de atendimento considerando a otimização de todos os recursos disponibilizados para a CONTRATADA, observando a tabela de Níveis de Serviços Exigidos, abaixo:

Tabela de Níveis de Serviços Exigidos

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO
Atendimento Receptivo			
IPT	Atendidas Primeiro Toque	Mínimo %	80
ICE	Atendidas até 30 Segundos de Espera	Mínimo %	95
TME	Tempo médio de Espera	Máximo / Segundos	30
IAL	Abandono em Espera	Máximo %	03
IAR	Índice de Atendimento Registrados	Mínimo %	100
Retorno e Chamada Ativa			
IAR	Índice de Atendimento Registrados	Mínimo %	100
Atendimento Multicanais			
IAR	Índice de Atendimento Registrados	Mínimo %	100
Atendimento de Distribuição das Manifestações			
IDM	Índice de Distribuição das Manifestações em 01 dia	Mínimo %	100

PARÁGRAFO SEGUNDO - O atendimento receptivo a ser realizado pela CONTRATADA deverá considerar os seguintes conceitos:

Chamadas Recebidas – Repassadas pelo Distribuidor Automático de Chamadas – DAC aos atendentes de telecomunicação. Excluem-se as abandonadas pelo usuário antes do trânsito pela espera e as atendidas por mensagens de dissuasão;

IPT - Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque – Coeficiente de chamadas recebidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas recebidas;

ICE - Índice de Chamadas Atendidas com até 30 Segundos de Espera – Coeficiente de chamadas atendidas até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque;

TME – Tempo Médio de Espera – Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera;



SENADO FEDERAL

IAL - Índice de Abandono de Ligação – Coeficiente de chamadas abandonadas pelos cidadãos em espera, sem que tenham recebido atendimento por atendentes de telecomunicação, em relação ao total de chamadas recebidas;

PARÁGRAFO TERCEIRO - O atendimento de retorno e chamada ativa a ser realizado pela CONTRATADA deverá considerar os seguintes conceitos:

Chamadas Efetivas – Aquelas para as quais houver respostas humanas do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, “secretária eletrônica”, dentre outros;

PARÁGRAFO QUARTO - O atendimento de multicanais a ser realizado pela CONTRATADA deverá considerar os seguintes conceitos:

IAR - Índice de Atendimento Registrado – Coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimento, referente às ocorrências de telefone, fax e carta.

PARÁGRAFO QUINTO - O atendimento de distribuição das manifestações a ser realizado pela CONTRATADA deverá considerar os seguintes conceitos:

IDM – Índice de Distribuição das Manifestações em 01 dia – Coeficiente de processamento, revisão e distribuição pelo sistema de workflow das manifestações, registradas no sistema em 01 (um) dia, em relação ao total de manifestações recebidas.

I – Este índice não será aplicado para audiências públicas realizadas pelas comissões temáticas do Senado, sejam elas realizadas no âmbito do Senado Federal ou fora dele, na qual o Alô Senado participe recebendo, processando e enviando à comissão manifestações dos cidadãos sobre o tema discutido nas audiências. As manifestações, neste caso, deverão ser registradas e distribuídas imediatamente.

PARÁGRAFO SEXTO - A prestação do serviço de atendimento da CONTRATADA deverá considerar como “Índices Qualitativos” o resultado de pesquisa sistemática dos índices de satisfação dos usuários da Central de Relacionamento e do clima organizacional da área de atendimento, considerando os parágrafos a seguir.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA deverá realizar pesquisa de satisfação com os cidadãos usuários da Central de Relacionamento. A pesquisa será realizada a partir da seleção de amostra dos usuários da Central com instrumento de coleta de dados estruturado e fechado, com periodicidade semestral. O objetivo desta avaliação é mensurar o grau de satisfação do usuário com o atendimento recebido pelos atendentes de telecomunicação. A metodologia, sistemática, instrumento de coleta de dados e plano de análise desta pesquisa deverá ser aprovada pelo SENADO antes de sua aplicação. Os índices desta pesquisa não podem ficar abaixo de 85% em nenhum dos critérios



SENADO FEDERAL

descritos. Dentre outros elementos, a pesquisa deverá minimamente avaliar conceitos como:

I - Objetividade – Refere-se ao grau de entendimento do quanto o atendimento realizado foi objetivo e conduzido sem dispersão por parte do atendente de telecomunicação, atendo-se ao pedido do cidadão e respeitando a cronologia do atendimento com saudação inicial, desenvolvimento da chamada e mensagem de despedida.

II - Clareza – Refere-se ao grau de clareza das informações que o atendente de telecomunicação transmitiu ao cidadão. É de responsabilidade do atendente de telecomunicação explicar corretamente a informação solicitada de forma que o cidadão compreenda a mensagem.

III - Assertividade – Refere-se ao grau de afirmação das informações prestadas. Este índice tem por objetivo identificar o quanto às informações prestadas foram apresentadas com segurança pela atendente de telecomunicação, tanto em relação ao tempo de busca da informação quanto em relação ao entendimento correto da questão colocada pelo cidadão e a identificação da resposta correta.

IV - Efetividade – Refere-se ao grau de atendimentos que foram realizados com a efetiva conclusão das demandas dos cidadãos. Relaciona a demanda inicial com o resultado final do atendimento.

V - Cordialidade – Refere-se ao grau de amabilidade do atendimento. Pretende identificar se o atendente de telecomunicação foi cordial e educado durante a prestação do serviço.

PARÁGRAFO OITAVO - Caberá a CONTRATADA elaborar Relatório de Avaliação da equipe de atendentes de telecomunicação pelos encarregados de turma. O Relatório de Avaliação da equipe de atendimento deverá ter periodicidade mensal e entregue até o 5º dia útil de cada mês. O Relatório deverá ser produzido pelos encarregados sobre a equipe de atendentes de telecomunicação abrangendo a performance de cada atendente de telecomunicação no que diz respeito à assiduidade, pontualidade, paralisação do atendimento durante a jornada de trabalho, necessidade de treinamento, entre outros. A metodologia, sistemática, instrumento de coleta de dados e plano de análise desta pesquisa deverá ser aprovada pelo SENADO antes de sua aplicação.

PARÁGRAFO NONO - Caberá a CONTRATADA elaborar Relatório de Avaliação dos encarregados de turma. Esse Relatório deverá ser mensal e entregue até o 5º dia útil de cada mês, representando a consolidação da opinião da equipe de atendentes de telecomunicação a respeito do comportamento dos encarregados de turma nos quesitos: disponibilidade, cordialidade, domínio dos sites institucionais utilizados e atualidades, capacidade de oferecer soluções, relacionamento interpessoal, conhecimento do

[Assinaturas manuscritas]



SENADO FEDERAL

processo legislativo e desempenho na supervisão da equipe. A metodologia, sistemática, instrumento de coleta de dados e plano de análise desta pesquisa deverá ser aprovada pelo SENADO antes de sua aplicação.

CLÁUSULA SEXTA - DOS CRITÉRIOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Serão de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento e a seleção da equipe de profissionais designada para a prestação dos serviços a serem executados no SENADO, devendo-se observar as seguintes etapas:

I - Análise curricular: avaliação do atendimento às exigências de perfil determinado no Anexo 2 do edital;

II - Avaliação psicológica e de proficiência: prova objetiva e subjetiva de português, com avaliação gramatical e de redação; prova de conhecimento específico para cada categoria especificada; prova de digitação para as categorias especificadas no Anexo 2 do edital; entrevista para identificar o nível de conhecimento e adaptabilidade do candidato às características do cargo pretendido. O candidato deverá obter a nota mínima de 6 (seis) nas provas realizadas para prosseguir no processo de seleção. As provas e seus conteúdos deverão ser propostos pela CONTRATADA e aprovados pelo SENADO.

III - Exame admissional: consulta clínica ocupacional para todos os profissionais a serem contratados e aprovação obrigatória em exame de audiometria para teste de audição e fonoaudiologia para teste de dicção para a equipe de atendente de telecomunicação, bem como para a equipe de encarregados de turma.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Antes de efetivar a contratação dos profissionais selecionados, a CONTRATADA deverá submeter os resultados ao SENADO para apreciação e análise.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O SENADO pode, motivadamente, rejeitar o profissional que não julgar qualificado para o desempenho da função pretendida e caberá à CONTRATADA a realização de nova indicação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA CAPACITAÇÃO ORGANIZACIONAL, TREINAMENTO E RECICLAGEM

A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Capacitação Organizacional, a título de obrigação acessória, objetivando capacitar os novos profissionais e reciclar os profissionais em atividade.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O Plano de Capacitação Organizacional, após aprovação pelo SENADO, será executado pela CONTRATADA, no ambiente do SENADO, ou não.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os custos de capacitação, treinamento inicial e de treinamento contínuo dos profissionais objetos deste documento serão custeados pela empresa CONTRATADA.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA deverá realizar capacitação inicial para todos os profissionais contratados. A equipe de profissionais deverá participar de curso básico de formação para atuação no SENADO, com carga horária mínima de 20 horas.

PARÁGRAFO QUARTO - Além do treinamento básico a que se refere o parágrafo anterior, a CONTRATADA será responsável pela capacitação inicial da equipe de atendente de telecomunicação e da equipe de encarregados de turma nos seguintes conteúdos:

I - Equipe de atendente de telecomunicação e da equipe de encarregados de turma

a) Curso de atendimento: deve contemplar conteúdo no sentido de esclarecer regras básicas de atendimento ao cidadão por meio de Central de Relacionamento, postura profissional ao telefone, como lidar com situações de conflito ao telefone, habilidades para uma boa comunicação, técnicas de abordagem para a realização de pesquisas de satisfação e opinião, entre outros. Carga horária de 20 horas.

b) Curso básico de português: deve contemplar técnicas de redação, conversão da linguagem oral em linguagem escrita, gramática geral, conversação, entre outros. Carga horária de 15 horas.

c) Curso de treinamento nas funcionalidades dos sistemas operacionais da Central de Relacionamento: deve contemplar o uso dos sistemas utilizados na solução de relacionamento do SENADO, principalmente os da marca Plusoft e Ericsson (Solidus E-care). Carga horária de 8 horas.

II - Equipe de encarregados de turma

a) Curso básico de liderança: deve contemplar conteúdos na área de liderança de equipe; avaliação e monitoramento de equipe, supervisão em Contact Center, estilos de liderança X maturidade dos liderados, entre outros. Carga horária de 8 horas.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO QUINTO - A CONTRATADA deverá desenvolver programa de treinamento continuado, para equipe de atendente de telecomunicação e para a equipe de encarregados de turma, com carga horária mínima mensal de 12 horas, a fim de alcançar todas as demandas de informação que irão ocorrer durante a vigência deste contrato, principalmente em relação ao processo legislativo.

PARÁGRAFO SEXTO - A realização das atividades de treinamento de pessoal pela CONTRATADA deve se dar, independentemente de solicitação do SENADO, e torna-se obrigatória, nos seguintes casos: absorção de novos sistemas e serviços para atendimento; disseminação de novas informações/atualização de roteiro de atendimento; e demandas sazonais.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Os conteúdos destes treinamentos deverão ser produzidos e fornecidos, pela CONTRATADA, em documentos impressos e digitais, em acordo com o ambiente tecnológico disponibilizado pelo SENADO. Este material passará a integrar a base de consultas da Central de Relacionamento, tornando-se referência durante o serviço de atendimento ao usuário.

PARÁGRAFO OITAVO - Semestralmente a CONTRATADA deverá providenciar reciclagem de Português ou outro treinamento, conforme necessidade, com carga horária mínima de 20 horas, para equipe de atendente de telecomunicação e para a equipe de encarregados de turma. Este treinamento deverá ocorrer fora do horário de trabalho dos profissionais.

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA deverá manter todas as informações relativas aos treinamentos, e reciclagens, em sistema automatizado e que possibilite ao SENADO visualizar, a qualquer tempo, os seguintes dados:

I - Agenda mensal de treinamentos;

II - Cursos/treinamentos/reciclagens realizados por grupos e atendentes de telecomunicação, avaliação dos treinamentos, avaliações dos treinados e dos instrutores.

III - Metodologia para identificação das necessidades de Reciclagens;

IV - Periodicidade mínima para aplicação de reciclagens;

V - Carga horária das reciclagens aplicadas, por atendente de telecomunicação;

VI - Avaliação de aproveitamento;

VII - Ações corretivas/ajustes, caso insatisfatório o resultado do treinamento.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO - O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA, sendo esta, responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, sempre sob a supervisão do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá comunicar ao SENADO sobre a necessidade de reciclagem da equipe de atendentes de telecomunicação em serviços e aplicações em uso ou operação nas suas Unidades, para que seja providenciado o repasse das informações necessárias, viabilizando a formação de instrutores da CONTRATADA, que atuarão no repasse aos atendentes de telecomunicação.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PLANOS DE AÇÃO

A CONTRATADA deverá apresentar em até **5 (cinco) dias úteis** após assinatura do presente contrato, os seguintes Planos, a título de obrigação acessória:

- a) Plano Inicial que consiste no planejamento para a absorção de conhecimentos e dos serviços, com garantia de manutenção do padrão de qualidade do Atendimento, de acordo com a descrição dos serviços, requisitos de qualificação para sua execução e indicadores de desempenho definidos neste contrato.
- b) Plano de Sucessão Final que consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto deste Contrato e da tecnologia utilizada na prestação dos serviços.
- c) Plano de Ginástica Laboral que consiste no planejamento das ações de manutenção das condições físicas e psicológicas dos atendentes de telecomunicação, frente aos desgastes inerentes à atividade desenvolvida, englobando ações fisioterápicas, psicológicas e fonoaudiológicas. Este planejamento deve descrever como a CONTRATADA irá implementar as atividades diárias de ginástica laboral, que atendam à totalidade do corpo de profissionais a serem contratados.
- d) Plano de Contingência com previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades da Central de Relacionamento fora do ambiente do SENADO, para os casos de ocorrência de situações de emergência ou de sinistros que impeçam o uso das instalações físicas e equipamentos disponíveis. Este Plano de Contingência deverá garantir o mínimo de 10 (dez) posições de atendimento, sem a necessidade de abertura de link com o Senado, mas com toda a infra-estrutura requerida para o tratamento e registro das interações entre o SENADO e o cidadão, devendo disponibilizar todas as funcionalidades de uma operação normal, configurada por meio:



SENADO FEDERAL

I - Do acesso ao portal do Senado Federal na internet para realização de consultas aos bancos de dados disponíveis;

II - Da disponibilização do front-end e aplicativos utilizados pelo SENADO ou, caso não seja possível, da disponibilização de software de CRM que registre o cadastro do cidadão, a mensagem recebida e o envio automático e eletrônico destas mensagens aos destinatários. Caso não seja utilizado o front-end do SENADO, as informações registradas deverão ser armazenadas em banco de dados compatível com os utilizados pelo Senado para posterior migração;

III - Gravação telefônica das chamadas atendidas;

IV - Manutenção do horário de atendimento da Central de Relacionamento.

CLÁUSULA NONA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal estimado de **R\$ 177.808,33** (cento e setenta e sete mil, oitocentos e oito reais e trinta e três centavos), conforme proposta da CONTRATADA, de fls. 1220/1264, não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O preço global anual estimado do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de **R\$ 2.133.699,96** (dois milhões, cento e trinta e três mil, seiscentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos, necessários à perfeita execução deste contrato, **observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.**

PARÁGRAFO SEGUNDO - O SENADO pagará à CONTRATADA, acrescendo ao preço global mensal, mediante apresentação de fatura em separado, os valores referentes a eventual serviço extraordinário realizado, quando esgotados todos os meios de utilização do "BANCO DE HORAS", respeitado o limite fixado pela legislação, por empregado, na conformidade do inciso VIII da Cláusula Segunda deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os pagamentos serão efetuados mensalmente, condicionados ao prévio atestamento dos serviços pelo gestor, por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, mediante o recebimento da nota fiscal-fatura, em 2 (duas) vias, com a discriminação dos serviços, cuja data de emissão não poderá ser anterior à do último dia do mês vencido.

PARÁGRAFO QUARTO - A primeira nota fiscal-fatura a ser apresentada terá como período de referência o dia de início da prestação dos serviços e o último dia desse mês, e



SENADO FEDERAL

as notas fiscais/fatura subseqüentes terão como referência o período compreendido entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

PARÁGRAFO QUINTO - Os pagamentos serão efetuados com prazo não superior a **30 (trinta) dias**, a contar do recebimento da nota fiscal-fatura, condicionados à apresentação de:

I - prova de quitação da folha de pagamento específica deste contrato, relativamente ao período constante da nota-fiscal/fatura apresentada, a ser emitida pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta corrente dos empregados dos valores referente tanto à remuneração mensal quanto ao 13º salário, conforme o caso, contendo o nome do funcionário e o valor do crédito promovido;

II - guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP) e das Guias de Relação de Empregados (GRE); bem como, de regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social (CND) e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (CRF), a Certidão Conjunta Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, e ainda, a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

III - espelho da folha de pagamento dos empregados a serviço do SENADO específica deste contrato;

IV - comprovantes de fornecimento de auxílio-transporte e auxílio-alimentação aos empregados da CONTRATADA que prestem os serviços objeto do presente contrato;

V - planilhas de custos de cada categoria e informações sobre qualquer outra vantagem;

VI - planilha discriminada com o controle de freqüência dos profissionais no horário ordinário e extraordinário, observado o que trata o inciso XVIII da Cláusula Segunda e Parágrafos Sexto e Trigésimo Terceiro da Cláusula Quarta deste instrumento, no caso de eventual prestação de serviços extraordinários.

VII – apresentação da garantia prevista na Cláusula Décima Quarta do contrato.

PARÁGRAFO SEXTO – A falta de qualquer empregado, sem a reposição prevista no inciso XV, “a” da Cláusula Segunda, implicará desconto automático de 1/30 (um trinta avos) do valor unitário mensal da categoria, por dia, sem prejuízo da incidência da multa contratual prevista no parágrafo sexto da Cláusula Décima Sexta.

PARÁGRAFO SÉTIMO - As eventuais despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças ou agências são de responsabilidade da CONTRATADA.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO OITAVO - Havendo vício a reparar em relação à nota fiscal/fatura apresentada ou em caso de descumprimento pela CONTRATADA de obrigação contratual, o prazo constante do parágrafo quinto desta cláusula será suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO NONO - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre o término do prazo referido no parágrafo quinto e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = i / 365 \quad I = 6 / 100 / 365 \quad I = 0,00016438$$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

CLÁUSULA DÉCIMA – DA REPACTUAÇÃO

A repactuação deste contrato é permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se como termo inicial a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A repactuação será precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que a fundamenta, devendo ser observada a adequação aos preços de mercado.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO QUARTO – A repactuação que não for solicitada durante a vigência do contrato, será objeto de preclusão a partir da assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato, salvo no caso de, no termo aditivo de prorrogação, for aposta cláusula que resguarde expressamente o direito à repactuação.

PARÁGRAFO QUINTO - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

PARÁGRAFO SEXTO - Os efeitos financeiros da repactuação serão devidos somente a partir da data de assinatura do respectivo termo aditivo, admitindo-se a retroação dos efeitos exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida, devendo esse período ser contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação.

PARÁGRAFO OITAVO – Desde que acordado entre as partes, o valor contratual do objeto da repactuação poderá ter sua vigência iniciada em data futura, sem prejuízo da contagem de periodicidade para as próximas concessões.

PARÁGRAFO NONO - O arredondamento de valores e preços do presente contrato rege-se-á da seguinte forma, nos termos do Ato do Primeiro-Secretário nº 20/2010:

I - para os valores utilizados em operações matemáticas de somatório serão utilizadas duas casas decimais e para aplicação de índices de correção monetária serão utilizadas sete casas decimais.

II - quando a casa decimal imediatamente posterior à definida na letra 'a' for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO

O SENADO, por meio do gestor do contrato e nos termos da lei, poderá autorizar a subcontratação parcial, objetivando o bom andamento do objeto, mediante justificativa a ser apresentada pela CONTRATADA.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o SENADO e a subcontratada, permanecendo a CONTRATADA responsável pelo integral cumprimento das obrigações legais e contratuais.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA deverá informar previamente ao gestor do contrato a subcontratação a ser realizada no curso da vigência deste instrumento, bem como qualquer substituição de subcontratada, e, se autorizadas, comprovadas com o respectivo contrato e distrato entre as partes, ou outro instrumento equivalente.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá comprovar que a subcontratada atende às condições de habilitação, mediante a apresentação dos documentos exigidos no Capítulo XII do edital, bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a SUBCONTRATADA que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.

PARÁGRAFO QUARTO – A CONTRATADA se obriga a inserir, no contrato ou instrumento equivalente de prestação de serviços que vier a celebrar com sua eventual SUBCONTRATADA, cláusula estabelecendo responsabilidade solidária em relação à execução do objeto subcontratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal estabelecido no art. 65, inciso II, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DECIMA TERCEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 01131055125490001 e Natureza de Despesa 339037, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº 2013NE800511 de 31 de maio de 2013.

PARÁGRAFO ÚNICO - Para os exercícios futuros, o SENADO emitirá notas de empenho, indicando a dotação orçamentária à conta da qual correrão as despesas, independentemente de celebração de termo aditivo.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia de **R\$ 106.685,00** (cento e seis mil, seiscentos e oitenta e cinco reais), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global deste contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, em uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia; ou

III - fiança bancária.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá efetivar a prestação da garantia e apresentar o comprovante respectivo ao Gestor do contrato, em até 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento da via assinada do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A garantia será recalculada, nas mesmas condições e proporções, sempre que ocorrer modificação no valor deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, a CONTRATADA terá o prazo de 10 dias, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.

PARÁGRAFO QUARTO - A garantia será liberada, se for o caso, até 15 (quinze) dias após a comprovação do adimplemento de todas as verbas devidas aos empregados a título rescisório, observando-se os requisitos do Parágrafo Quinto da Cláusula Nona.

PARÁGRAFO QUINTO - A garantia a que se refere esta cláusula terá vigência durante todo o prazo de execução do contrato, devendo se estender até o prazo de 3 (três) meses, após o término da vigência contratual.

PARÁGRAFO SEXTO - O valor da garantia não poderá ser decrescente em função da execução gradual do contrato, nem poderá a garantia estar condicionada a elementos externos à relação entre o SENADO e a CONTRATADA.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Não se admitirá qualquer restrição ou condicionante à plena execução, pelo SENADO, da garantia ofertada em decorrência da execução do presente contrato, sobretudo se a garantia for apresentada em alguma das formas previstas nos incisos II e III.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pelo Diretor-Geral promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, observado o disposto no Ato da Comissão Diretora nº 02, de 2008.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS PENALIDADES

Pelo atraso injustificado na execução deste contrato ou pela sua inexecução total ou parcial, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa;

III – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o SENADO e seus órgãos supervisionados, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV – impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 05 (cinco) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas nos incisos II e V desta Cláusula, com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02, a CONTRATADA ainda poderá ser impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o contraditório e a ampla defesa, sempre que ocorrer alguma das seguintes hipóteses:

I - apresentar documentação falsa;

II – fraudar na execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;

V – cometer fraude fiscal.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEGUNDO – A ocorrência de alguma das hipóteses constantes do parágrafo anterior enseja a rescisão unilateral do contrato, sujeitando-se a CONTRATADA à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Decorrido o prazo previsto para o início da execução deste contrato, sem a prestação dos serviços, será aplicada multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor global deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO QUARTO – A não apresentação da garantia contratual prevista na cláusula décima quarta sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,1 (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO QUINTO - Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos parágrafos terceiro e quarto, a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

PARÁGRAFO SEXTO - Transcorrido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no parágrafo terceiro, sem o início da prestação de serviços, será aplicada cumulativamente a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Pelo descumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas, a CONTRATADA ficará sujeita à multa, em percentuais definidos nos quadros a seguir, incidente sobre o valor contratual mensal vigente, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.

GRAU 1	
0,2% (dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
1	Deixar de observar as determinações do SENADO quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios, por ocorrência.
2	Deixar de manter seus empregados identificados, uniformizados e calçados adequadamente, por empregado e por ocorrência.
3	Deixar de manter a disciplina nos locais dos serviços e não retirar o empregado com conduta julgada inconveniente, por empregado e por dia.
4	Deixar de apresentar cópia autenticada das alterações contratuais, quando realizadas, por ocorrência.
5	Veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato, por ocorrência.
6	Deixar de manter durante a execução deste contrato as condições que ensejaram sua contratação, por dia.

GRAU 2	
0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
7	Deixar de cumprir orientação do gestor quanto à execução dos serviços previstos na Cláusula Quarta e no Item 2 do Anexo 2 do edital.



SENADO FEDERAL

8	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por dia.
9	Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.
10	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.
11	Deixar de substituir o empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, quando solicitado pelo gestor deste contrato, por ocorrência.

GRAU 3	
0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
12	Deixar de cumprir as exigências relativas à higiene e segurança do trabalho e as normas disciplinares e orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência.
13	Não atingir, em apuração mensal, os Níveis de Serviços Exigidos na tabela de Níveis de Serviços Exigidos do Parágrafo Primeiro da Cláusula Quinta.
14	Atingir índices de satisfação dos usuários da Central de Relacionamento inferior a 85%, num período de avaliação mensal.
15	Deixar de fornecer a seus empregados equipamentos de proteção e segurança do trabalho, de acordo com a legislação em vigor, exigindo-lhes o uso em serviço, por ocorrência.

GRAU 4	
1,6% (um vírgula seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
16	Deixar de manter equipe técnica, nas quantidades necessárias e adequadas ao cumprimento de todas as tarefas, obedecida a abrangência do serviço, inclusive a equipe técnica mínima estabelecida, por empregado e por ocorrência.
17	Deixar observar a legislação trabalhista e previdenciária, por empregado.

GRAU 5	
3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
18	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
19	Deixar de efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato, por dia.
20	Deixar de manter durante a execução deste contrato as condições que ensejaram sua contratação, por ocorrência.
21	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato, por ocorrência.
22	Contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores ocupantes de cargos ou funções comissionadas de direção, na forma dos Atos da Comissão Diretora do Senado Federal nº 12/2010 e 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.

PARÁGRAFO OITAVO - A reincidência de infrações do mesmo grau, previstas nos quadros do parágrafo anterior, fará incidir o acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa aplicada.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO NONO – Para os casos de infrações contratuais não previstas nos parágrafos anteriores, o SENADO aplicará multa, a ser fixada entre os graus 1 e 5, em razão da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Os percentuais previstos nos quadros do Parágrafo Sétimo desta cláusula, somadas todas as penalidades aplicadas, não poderão superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato, ressalvadas as hipóteses especiais dos Parágrafos Segundo e Sexto desta cláusula.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – A reincidência na aplicação do percentual máximo previsto no parágrafo anterior poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Além das multas previstas nos parágrafos anteriores, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente nos termos do Parágrafo Quinto da Cláusula Décima Sétima, ficando ainda a CONTRATADA sujeita à multa correspondente a até 10% (dez por cento) do valor global deste contrato, fixada, a critério do SENADO, em função da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma do parágrafo anterior, será o valor remanescente descontado da garantia ou, em último caso, cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A rescisão deste contrato se dará por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A rescisão poderá ocorrer ainda da seguinte forma:

I – determinada por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993;

II – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para o SENADO; ou



SENADO FEDERAL

III – judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente do SENADO.

PARÁGRAFO QUARTO – Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO QUINTO – Ao SENADO é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei nº 8.666/93, aplicando-se, no que couber, as disposições dos §§ 1º e 2º do mesmo artigo, bem como as do artigo 80 da referida lei.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses consecutivos, a contar do dia 17 de julho de 2013, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o artigo 57, II, da Lei n.º 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá, em até 30 dias contados da expiração do prazo do *caput*, apresentar comprovação de quitação de todos os débitos rescisórios de caráter trabalhista devidos aos seus empregados, segundo os requisitos do Parágrafo Quinto da Cláusula Quinta.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal no Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para dirimir questões decorrentes do cumprimento deste contrato.



SENADO FEDERAL

Assim ajustados, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas adiante designadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, 19 de JUNHO de 2013.

DORIS MARIZE ROMARIZ PEIXOTO
DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

OLINTO ANTONIO SCHMITT SANT'ANA
GREINIT SERVIÇOS E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA

TESTEMUNHAS:

DIRETOR DA SSPLAC

DIRETOR DA SADCON

U:\SSPLAC\SECON\SECON2013\MINUTA\CONTRATO\GREINIT SERVIÇOS E DESENVOLVIMENTO CT NOVO 00304510 2 (FP).docx

COMPOSIÇÃO DE CUSTO

CATEGORIA		SUPERVISOR DE PÓS ATENDIMENTO E MULTIMÍDIA	
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		3.569,02
	Adicional Periculosidade		-
	Adicional Insalubridade SM		-
	Adicional Noturno		-
	Adicional de HE		-
	Hora noturna adicional		-
	Intervalo interjornada		-
	Outros Dif horas extras		-
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 3.569,02
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte (sem desconto conforme Cláusula 13ª CCT)		-
	Auxílio Alimentação (R\$ 22,12 por dia trabalhado)		486,64
	Assistência Médica		60,00
	Contribuição Assistencial		5,95
	Seguro de Vida		8,39
	Cesta Básica		60,00
	Café da Manhã		45,00
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		665,98
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
	Insumos Diversos		
	Uniforme (EPI)		16,67
	Materiais de Consumo		-
	Equipamentos		-
	Outros		-
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		16,67
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1. PREVIDENCIÁRIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)		-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50%	53,54
	SENAT ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00%	35,69
	INCRÁ (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20%	7,14
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50%	89,23
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00%	285,52
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II, B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/03) (1) (3% e 0,8739)	3,32%	118,67
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60%	21,41
	arredondamento		(0,01)
	TOTAL :	17,12%	611,19
4.2 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33%	297,30
	Adicional de Férias	2,78%	99,22
	Subtotal	11,11%	396,52
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário e adicional de férias	1,90%	67,90
	TOTAL :	13,01%	464,42
4.3 AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,30%	10,71
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,05%	1,83
	Incidência do 4.1. sobre remuneração e 13º do substituto pelo período de 120 dias de licença-maternidade	0,02%	0,63
	arredondamento		-
	TOTAL :	0,37%	13,17
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	1,66%	59,25
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,13%	4,74
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Indenizado	0,05%	1,90
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	1,00%	35,69
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,17%	6,11
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio trabalhado	0,40%	14,28
	arredondamento		(0,01)
	TOTAL :	3,42%	121,98
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33%	297,30
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	1,66%	59,25
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,03%	1,07
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	1,75%	62,48
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,05%	1,78
	Subtotal	11,82%	421,88
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	2,02%	72,24
	arredondamento		-
	TOTAL :	13,84%	494,10
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIÁRIO E FGTS	17,12%	611,19
4.2.	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS	13,01%	464,42
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,37%	13,17
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,42%	121,98
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,84%	494,10
	TOTAL :	47,77%	1.704,84
	TOTAL I (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 5.956,51
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	2,15%	128,08
B	TRIBUTOS	10,65%	798,75
B.1	Tributos Federais (PIS + COFINS)	3,65%	273,75
B.2	Tributos Estaduais		-
B.3	Tributos Municipais ISS	5,00%	375,00
B.4	Outros Tributos (INSS Lei 12548/2011)	2,00%	150,00
	Subtotal		926,81
C	LUCRO	10,14%	616,68
	VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)	22,94%	1.693,49
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	7.500,00

COMPOSIÇÃO DE CUSTO

CATEGORIA	ENCARREGADO GERAL		
	MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:	Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		5.375,74
	Adicional Periculosidade		-
	Adicional Insalubridade SM		-
	Adicional Noturno		-
	Adicional de HE		-
	Hora noturna adicional		-
	Intervalo interjornada		-
	Outros Df horas extras		-
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 5.375,74
	MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
	Auxílio Transporte (sem desconto conforme Cláusula 13ª CCT)		-
	Auxílio Alimentação (R\$ 22,12 por dia trabalhado)		486,64
	Assistência Médica		60,00
	Contribuição Assistencial		8,98
	Seguro de Vida		8,39
	Cesta Básica		60,00
	Café da Manhã		45,00
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		668,99
	MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS		
	Insumos Diversos		
	Uniforme (EPI)		16,67
	Materiais de Consumo		-
	Equipamentos		-
	Outros		-
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		16,67
	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
4.1. PREVIDENCIÁRIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)		-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50%	80,64
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00%	53,78
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20%	10,75
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50%	134,39
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00%	430,08
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II, B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/05) (1) (3% e 0,8739)	3,32%	178,74
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.028/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60%	32,25
	arredondamento		-
	TOTAL:	17,12%	920,59
4.2. 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33%	447,80
	Adicional de Férias	2,76%	149,45
	Subtotal	11,11%	597,25
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário e adicional de férias	1,90%	102,28
	arredondamento		(0,01)
	TOTAL:	13,01%	699,52
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,30%	16,13
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,05%	2,78
	Incidência do 4.1. sobre remuneração e 13º do substituto pelo período de 120 dias de licença-maternidade	0,02%	0,95
	arredondamento		-
	TOTAL:	0,37%	19,84
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	1,66%	89,24
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,13%	7,14
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Indenizado	0,05%	2,85
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	1,00%	53,78
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,17%	9,21
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio trabalhado	0,40%	21,50
	arredondamento		-
	TOTAL:	3,42%	183,70
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33%	447,80
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	1,66%	89,24
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,03%	1,61
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	1,75%	94,03
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,05%	2,69
	Subtotal	11,82%	635,41
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	2,02%	108,81
	arredondamento		-
	TOTAL:	13,84%	744,22
	QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIÁRIO E FGTS	17,12%	920,59
4.2.	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS	13,01%	699,52
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,37%	19,84
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,42%	183,70
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,84%	744,22
	TOTAL:	47,77%	2.567,87
	TOTAL I (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 8.629,27
	MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos Indiretos)	2,15%	185,53
B	TRIBUTOS	10,65%	1.155,53
B.1	Tributos Federais (PIS + COFINS)	3,65%	398,03
B.2	Tributos Estaduais		-
B.3	Tributos Municipais ISS	5,00%	542,50
B.4	Outros Tributos (INSS Lei 12548/2011)	2,00%	217,00
	Subtotal		1.341,06
C	LUCRO	9,66%	879,68
	VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)	22,78%	2.437,74
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	10.850,01

W R.G. B.

COMPOSIÇÃO DE CUSTO

CATEGORIA	ENCARREGADO DE TURMA		
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		2.038,27
	Adicional Periculosidade		-
	Adicional Insalubridade SM		-
	Adicional Noturno		-
	Adicional de HIE		-
	Hora noturna adicional		-
	Intervalo Interjornada		-
	Outros Dif horas extras		-
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 2.038,27
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte (sem desconto conforme Cláusula 13ª CCT)		75,70
	Auxílio Alimentação (R\$ 22,12 por dia trabalhado)		486,64
	Assistência Médica		60,00
	Contribuição Assistencial		3,40
	Seguro de Vida		8,39
	Cesta Básica		60,00
	Café da Manhã		45,00
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		739,13
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
	Insumos Diversos		
	Uniforme (EPI)		16,67
	Materiais de Consumo		-
	Equipamentos		-
	Outros		-
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		16,67
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1. PREVIDENCIÁRIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)		-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50%	30,57
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00%	20,38
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.148/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20%	4,08
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50%	50,95
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00%	163,08
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II, B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1) (3% e 0,8739)	3,32%	67,77
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60%	12,23
	arredondamento		-
	TOTAL:	17,12%	349,05
4.2 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33%	169,79
	Adicional de Férias	2,78%	56,68
	Subtotal	11,11%	226,45
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário e adicional de férias	1,90%	38,78
	TOTAL:	13,01%	265,23
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,30%	6,11
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,05%	1,05
	Incidência do 4.1. sobre remuneração e 13º do substituto pelo período de 120 dias de licença-maternidade	0,02%	0,36
	arredondamento		-
	TOTAL:	0,37%	7,52
4.4. PROVISÃO RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	1,66%	33,84
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,13%	2,71
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Indenizado	0,05%	1,08
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	1,00%	20,38
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,17%	3,49
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio trabalhado	0,40%	8,15
	arredondamento		-
	TOTAL:	3,42%	69,65
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33%	169,79
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	1,66%	33,84
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,03%	0,61
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	1,75%	35,67
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,05%	1,02
	Subtotal	11,82%	240,92
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	2,02%	41,26
	arredondamento		-
	TOTAL:	13,84%	282,18
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIÁRIO E FGTS	17,12%	349,05
4.2.	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS	13,01%	265,23
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,37%	7,52
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,42%	69,65
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,84%	282,18
	TOTAL:	47,77%	973,63
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos Indiretos)	2,15%	81,01
B	TRIBUTOS	10,65%	506,98
B.1	Tributos Federais (PIS + COFINS)	3,65%	173,75
B.2	Tributos Estaduais		-
B.3	Tributos Municipais ISS	5,00%	238,02
B.4	Outros Tributos (INSS Lei 12546/2011)	2,00%	95,21
	Subtotal		587,99
C	LUCRO	10,52%	404,73
	VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)	23,32%	1.087,88
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	4.760,38

Critério de Arredondamento:
Ato nº 20/2010 - PRSECR

COMPOSIÇÃO DE CUSTO

CATEGORIA	ATENDENTE DE TELECOMUNICAÇÕES		
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		1.219,90
	Adicional Periculosidade		-
	Adicional Insalubridade SM		-
	Adicional Noturno		-
	Adicional de HE		-
	Hora noturna adicional		-
	Intervalo interjornada		-
	Outros Dif horas extras		-
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 1.219,90
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte (sem desconto conforme Cláusula 13ª CCT)		124,81
	Auxílio Alimentação (R\$ 22,12 por dia trabalhado)		486,84
	Assistência Médica		60,00
	Contribuição Assistencial		2,03
	Seguro de Vida		8,39
	Cesta Básica		60,00
	Café da Manhã		45,00
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		786,87
MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS			
	Insumos Diversos		
	Uniforme (EPI)		16,67
	Materiais de Consumo		-
	Equipamentos		-
	Outros		-
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		16,67
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1. PREVIDENCIÁRIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)		-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50%	18,30
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00%	12,20
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20%	2,44
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50%	30,50
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00%	97,59
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II, B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/03) (1) (3% e 0,8739)	3,32%	40,56
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60%	7,32
	arredondamento		-
	TOTAL :	17,12%	208,91
4.2. 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33%	101,62
	Adicional de Férias	2,76%	33,91
	Subtotal	11,11%	135,53
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário e adicional de férias	1,90%	23,21
	TOTAL :	13,01%	158,74
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,30%	3,66
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,05%	0,63
	Incidência do 4.1. sobre remuneração e 13º do substituto pelo período de 120 dias de licença-maternidade	0,02%	0,21
	arredondamento		-
	TOTAL :	0,37%	4,50
4.4. PROVISÃO RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	1,66%	20,25
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,13%	1,62
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Indenizado	0,05%	0,65
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	1,00%	12,20
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,17%	2,09
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio trabalhado	0,40%	4,88
	arredondamento		-
	TOTAL :	3,42%	41,69
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33%	101,62
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	1,66%	20,25
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,03%	0,37
	Faltas legais (art. 473 e 63, CLT)	1,75%	21,35
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,05%	0,61
	Subtotal	11,82%	144,19
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	2,02%	24,69
	arredondamento		(0,01)
	TOTAL :	13,84%	168,87
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIÁRIO E FGTS	17,12%	208,91
4.2.	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS	13,01%	158,74
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,37%	4,50
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,42%	41,69
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,84%	168,87
	TOTAL :	47,77%	582,71
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 2.608,15
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	2,15%	56,03
B	TRIBUTOS	10,69%	333,92
B.1	Tributos Federais (PIS + COFINS)	3,65%	114,44
B.2	Tributos Estaduais		-
B.3	Tributos Municipais ISS	5,00%	156,77
B.4	Outros Tributos (INSS Lei 12548/2011)	2,00%	62,71
	Subtotal		389,95
C	LUCRO	5,23%	139,31
			0,01
	VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)	18,03%	591,98
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	3.135,42

SERVIÇOS E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA. **GREINIT SERVIÇOS E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA.**

CNPJ 06.936.483/0001-17

Data da Proposta 29/04/2013

I - RESUMO GERAL

RESUMO POR POSTO				
ITEM	POSTO DE TRABALHO		PROPOSTA EMPRESA	
			PREÇO UNITÁRIO MENSAL	PREÇO TOTAL MENSAL
1	SUPERVISOR DE PÓS ATENDIMENTO E MULTIMÍDIA	3	R\$ 7.500,00	R\$ 22.500,00
2	ENCARREGADO GERAL	1	R\$ 10.850,01	R\$ 10.850,01
3	ENCARREGADO DE TURMA	4	R\$ 4.760,38	R\$ 19.041,52
4	ATENDENTE DE TELECOMUNICAÇÕES	40	R\$ 3.135,42	R\$ 125.416,80
	TOTAL MENSAL	48		R\$ 177.808,33
	TOTAL ANUAL			R\$ 2.133.699,96

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]