



SENADO FEDERAL

CONTRATO Nº 2017/0049

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL e do outro, a empresa **C & P SOLUÇÕES EM TELEMARKETING EIRELI – EPP** para a prestação de serviços na área de operação do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado (*contact center*) da Ouvidoria do Senado Federal e outras atividades correlatas, durante 12 (doze) meses consecutivos.

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, ILANA TROMBKA, e a empresa **C & P SOLUÇÕES EM TELEMARKETING EIRELI - EPP**, com sede no Setor Comercial Sul, Quadra 2, Bloco C, Número 252, Salas 401 a 407, Asa Sul, Brasília-DF, CEP: 70.317-900, telefone/fax nº (61) 3029-6050, CNPJ-MF nº 09.267.699/0001-25, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pela Sra. LÍGIA PEREIRA COQUEIRO, CI. nº 1.068.509, expedida pela SSP/DF, CPF nº 444.474.421-91, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 066/2017**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento nº 00100.108804/2017-84 do Processo nº 00200.003651/2017-51, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento nº 00100.108243/2017-13, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora nº 5 de 2017, do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **prestação serviços na área de operação do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado (*contact center*) da Ouvidoria do Senado Federal (CORCID) e outras atividades correlatas, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato, do edital e de seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

Lígia Coqueiro
Diretora Executiva
C&P Soluções Ltda.



SENADO FEDERAL

I - manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e qualificações que ensejaram sua contratação, bem como a 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, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato;

IV - entregar o modelo de autorização constante no Anexo 16 do edital assinado, por ocasião da assinatura do contrato;

V - indicar e manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário, devendo responsabiliza-se por diligenciar pelo cumprimento de todas as exigências previstas no contrato e ainda:

- a) Gerenciar operacionalmente os empregados da CONTRATADA;
- b) Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;
- c) Acompanhar os trabalhos realizados pelos empregados da CONTRATADA;
- d) Cumprir e fazer cumprir, por parte do empregado da CONTRATADA, todas as determinações, instruções e orientações emanadas das autoridades do SENADO, salvo se manifestamente ilegais ou não previstas em contrato;
- e) Elaborar, acompanhar e controlar escalas de férias, evitando situações de prejuízo aos serviços contratados;
- f) Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- g) Encaminhar ao responsável pela Gestão do contrato todas as Notas Fiscais e Faturas dos serviços prestados;
- h) Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais e Faturas dos serviços prestados, sempre que solicitado;
- i) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo, perante ao SENADO, por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.

VI - recrutar, selecionar e encaminhar ao SENADO os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no Anexo 2 do edital, sendo vedado ao fiscal do contrato e ao respectivo gestor a indicação de pessoas para ocupá-los, conforme disposto no Ato da Comissão Diretora nº 15, de 2009;

R. 1/2

Coqueiro
 Engenharia e
 Consultoria Ltda



SENADO FEDERAL

VII - manter banco de dados atualizado dos empregados que estejam desempenhando suas atividades no SENADO, contendo, minimamente: nome, CPF, RG, emprego, PIS / PASEP, nível de escolaridade, lotação, endereço residencial, estado civil e telefone de acordo com planilha proposta pelo gestor disponibilizando-o, mensalmente ou quando necessário, ao SENADO;

VIII - manter seus empregados e prepostos limpos e asseados - quer no aspecto de vestuário e calçado, quer na higiene pessoal -, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;

IX - manter equipe técnica nas quantidades estipuladas no Anexo 6;

X - fornecer ao gestor do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos do início da execução do contrato:

a) relação nominal dos profissionais, impressa e em mídia digital, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), nível de escolaridade, com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, bem como endereços e telefones residenciais, número de celular, local de lotação, devendo a CONTRATADA comunicar toda e qualquer alteração que venha a ocorrer durante a execução dos serviços;

b) documentação comprobatória da qualificação mínima exigida para os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, descrita no Anexo 2 do edital;

c) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;

d) exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços;

e) documentos necessários à expedição de crachá pela Polícia do SENADO, para cada um dos empregados prestadores de serviços no SENADO;

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

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

a) falta justificada ou injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da comunicação da ausência;

b) gozo de férias e licenças;



SENADO FEDERAL

- c) solicitação do gestor do contrato, no caso de falta grave devidamente documentada;
- d) automaticamente, após 3 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências;
- e) quando não possuir a qualificação mínima exigida; e
- f) sempre que seus serviços e/ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes ao SENADO, devidamente justificado.

XIII - efetuar o pagamento do auxílio-alimentação no valor de R\$ 22,12 (vinte e dois reais e doze centavos) por dia trabalhado, conforme fixado por decisão da Comissão Diretora na 14ª Reunião de 2011, de 20/12/2011, ou o valor estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho da categoria específica, caso seja superior àquele, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

XIV - fornecer transporte (de sua propriedade ou locado) ou vale-transporte para atender os dias de trabalho, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

XV - efetuar o pagamento do salário dos profissionais alocados até o 5º dia útil do mês subsequente à realização dos serviços;

XVI - 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 no Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria profissional e em conformidade com o art. 59 do Decreto-Lei nº 5.452/43;

XVII - registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho por meio de sistema biométrico de registro de jornada ou sistema eletrônico similar, na forma disposta no § 2º do artigo 74 da CLT, permitindo à fiscalização do SENADO o acesso aos respectivos dados;

- a) Os empregados da CONTRATADA deverão registrar no sistema indicado no item anterior, no mínimo, os horários de início e término de sua jornada de trabalho, e, se for o caso, os intervalos intrajornada. Além disso, o mencionado sistema deverá permitir aferir o cumprimento da jornada de trabalho semanal e mensal de cada profissional;
- b) A instalação do sistema de controle de frequência não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados na prestação dos serviços;
- c) A CONTRATADA deverá fornecer e instalar o sistema de controle de ponto antes do início da execução do contrato, em local a ser acordado com o gestor do contrato.



SENADO FEDERAL

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

XIX - alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, de acordo com as especificações técnicas (Anexo 2 do edital);

XX - observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria (CCT – SINDPD - DF), efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;

XXI - 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;

XXII - manter disciplina nos locais dos serviços e retirar o profissional com conduta insatisfatória e/ou inconveniente, quando devidamente justificado;

XXIII - manter seus profissionais identificados por intermédio de crachás, com fotografia recente, expedidos pela Polícia do SENADO.

XXIV - responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança e de prevenção de incêndios.

XXV - fornecer ao gestor do contrato todas as informações por este solicitadas, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

XXVI - entregar ao gestor do contrato até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, quando não for possível a verificação da regularidade dos mesmos no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

XXVII - entregar, quando solicitado pelo SENADO, quaisquer dos seguintes documentos:

- a) Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério do SENADO;

[Assinaturas manuscritas e rubricas]
5



SENADO FEDERAL

- b) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o SENADO;
- c) Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- d) Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
- e) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

XXVIII - entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos a contar de sua extinção ou rescisão:

- a) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- b) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- c) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e
- d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

XXIX - apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no inciso X;

XXX - providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação do DGBM, em até 20 (vinte) dias corridos, a contar do recebimento da comunicação do SENADO;

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

XXXII - apresentar, em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, um Plano de Capacitação Organizacional, a título de obrigação acessória, objetivando capacitar os novos profissionais e reciclar os profissionais em atividade;

XXXIII - observar, quando aplicável, o disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/91, atendendo especificamente a alteração promovida pela Lei nº 13.146/2015.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO – No mínimo 20% (vinte por cento) das vagas previstas neste contrato deverão ser preenchidas por trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual, conforme Ato da Comissão Diretora nº 07, de 2014.

PARÁGRAFO SEGUNDO- A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos previstos nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

I – O disposto neste parágrafo deve ser observado ainda para os custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte;

II – Caso a proposta apresentada pela contratada apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a contratada, este será revertido como lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para a eventual prorrogação contratual.

PARÁGRAFO TERCEIRO - 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 QUARTO – Caso se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional a CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato, a comunicação, à Secretaria da Receita Federal, da exclusão obrigatória do referido regime tributário diferenciado, nos termos do art. 30, inciso II e § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 e do Edital de Pregão Eletrônico nº 66/2017.

PARÁGRAFO QUINTO - Caso a CONTRATADA não comprove a comunicação no prazo estabelecido no parágrafo anterior, o SENADO comunicará à Secretaria da Receita Federal, para avaliação da hipótese de exclusão do Simples Nacional prevista no art. 29, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

PARÁGRAFO SEXTO – Caso a CONTRATADA não honre com o pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS concernentes a este contrato, fica o SENADO autorizado a deduzir das faturas os respectivos valores e efetuar o seu pagamento direto, sem prejuízo das penalidades cabíveis, sendo que a comunicação deste fato ao SENADO até a data do adimplemento da obrigação poderá ser considerada como atenuante quando da aplicação das penalidades.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Na situação prevista no parágrafo anterior deve a CONTRATADA fornecer ao SENADO de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO OITAVO – Na impossibilidade de pagamento direto pelo SENADO, os valores retidos serão depositados cautelarmente junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS.

PARÁGRAFO NONO – A CONTRATADA deverá conceder aos trabalhadores intervalo para repouso e alimentação, na forma dos arts. 71 e 72 da CLT, efetuando rodízio dos empregados alocados no SENADO, de comum acordo com o gestor, quando a natureza do serviço exigir a presença ininterrupta de profissionais no posto de trabalho.

I – Não haverá solicitação de folguistas pelo SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO - 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.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - 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 DÉCIMO TERCEIRO - Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - 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, na forma do disposto no Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05, de 2011, e Decreto nº 7.203, de 2010.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - 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.

*Legislação
Executiva
Poderes e Supremacia*



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Caberá ao SENADO as seguintes obrigações e responsabilidades, sem prejuízo das disposições legais e das estabelecidas na contratação advinda do edital e deste contrato:

I - exercer a gestão e supervisão dos serviços prestados, por servidores ou comissão previamente designados, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas, acompanhando rigorosamente o cumprimento, pela CONTRATADA, de todas as suas obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias relacionadas ao respectivo contrato, exigindo cópias dos documentos comprobatórios da quitação dessas obrigações, bem como o exame das carteiras profissionais dos prestadores de serviços;

II - comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, exigindo seu imediato saneamento sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato;

III - permitir o acesso e a permanência dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços contratados;

IV - prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA ou por seu preposto, para cumprimento de suas obrigações;

V - efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;

VI - exigir, mediante justificativa, a imediata substituição de qualquer empregado quando não possuir a qualificação mínima exigida ou sempre que sua conduta for julgada insatisfatória ou inconveniente para o SENADO; e

VII - fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos empregados da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA executará os serviços objeto deste contrato, por meio dos trabalhadores alocados no SENADO, sob sua orientação, subordinação e supervisão direta, de forma a assegurar que a operação do *contact center* do SENADO tenha funcionamento regular, eficiente e seguro, devendo o início da prestação dos serviços dar-se no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.

Lígia Boqueiro
Diretora Executiva
Lígia Boqueiro Soluções Ltda.

Ry
P.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A prestação dos serviços será realizada nas dependências da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão (CORCID) do Senado Federal, em Brasília-DF, nos dias úteis, de 8h a 19h.

I - 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 SEGUNDO – O SENADO será responsável pela disponibilização de local, infraestrutura e material necessários à execução dos serviços, constituída de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, software de registro e acompanhamento do atendimento, canais de telefonia e sistema de atendimento ao cidadão, portal de voz com unidade de resposta audível e aparelhos telefônicos dos tipos convencional e head-set. O planejamento da infraestrutura estará de acordo com as condições ambientais apropriadas, iluminação adequada, acústica controlada, utilizando mobiliário em harmonia com o projeto arquitetônico e que atenda às exigências ergonômicas para o tipo de atividade a ser desenvolvida.

I - O SENADO será responsável, ainda, por manter, no ambiente da CORCID, a infraestrutura adequada aos treinamentos, reuniões, palestras e demais eventos necessários ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como oferecer áreas de repouso e ginástica laboral à equipe de atendimento, de forma a garantir o conforto e a consequente melhora do desempenho pessoal.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A prestação dos serviços fora do horário ordinário estabelecido no Parágrafo Primeiro deverá ser previamente solicitada ou autorizada pelo gestor deste contrato, desde que devidamente justificada.

PARÁGRAFO QUARTO - A jornada de trabalho dos profissionais referidos no Anexo 2 do edital poderá ser alterada de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do gestor.

PARÁGRAFO QUINTO - Caberá a CONTRATADA operar o Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, sendo este acessível para receber as manifestações de todo território nacional nos seguintes horários:

I - das 8h às 19h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis; e

II - 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, para os canais web.

a) 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 a chamada web 2.0 que engloba as redes sociais;

b) 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.



SENADO FEDERAL

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

PARÁGRAFO SÉTIMO - Caberá à CONTRATADA garantir elevado padrão de qualidade, no atendimento receptivo e na prestação de serviço.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA deverá operar o Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, 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 usuário, técnicas de comunicação, entre outros.

PARÁGRAFO NONO - 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 do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado do Senado Federal.

PARÁGRAFO DÉCIMO - 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 Quinto desta Cláusula, sempre que se fizer necessário o trabalho em tais circunstâncias.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A CONTRATADA comunicará imediatamente ao gestor do contrato, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, reduzirá a escrito as comunicações verbais, acrescentando todos os dados e circunstâncias julgadas necessárias aos esclarecimentos dos fatos.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá elaborar Relatório Diário 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 no Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, o qual deverá conter:

- I - indicação do horário de acontecimento da(s) falha(s);
- II - forma inicial de comunicação utilizada;
- III - fato motivador da(s) falha(s), inclusive se decorrente de erro de programação ou operação;
- IV - horário do saneamento; e

Libson Queiroz
Diretor Executivo
Paraná - CTA Soluções Ltda.



SENADO FEDERAL

V - qualquer anormalidade verificada no período, como: descumprimento das obrigações contratuais, execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Ao SENADO não caberá qualquer ônus pela rejeição dos serviços considerados inadequados pelo gestor do contrato.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - A CONTRATADA deverá priorizar a otimização dos recursos disponíveis para melhor atender aos usuários, criando uma Central de Relacionamento dinâmica, possibilitando uma gama maior de serviços a serem oferecidos.

I - 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 à CONTRATADA a função de administrar a operação do processo de atendimento da Central de Relacionamento.

I - Esta administração diz respeito à coordenação das atividades dos recursos humanos envolvendo a equipe de atendimento e supervisão.

II - É de responsabilidade da CONTRATADA, também, a interface com a equipe de gerenciamento da tecnologia, a fim de otimizar o uso dos sistemas de *contact center* adotados na solução de relacionamento do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – A administração da operação pela CONTRATADA terá como atribuição também a constante vigilância para com o processo de atendimento ao cidadão, no sentido de incorporar alterações sempre que necessárias e autorizadas pelo gestor do contrato, com o propósito de oferecer o melhor atendimento possível às pessoas que procuram a Serviço de Relacionamento Público Alô Senado.

I - A CONTRATADA deverá colaborar para a apresentação de propostas de usos estratégicos do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, como forma de aperfeiçoamento contínuo dos trabalhos executados.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – A administração da operação do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado pela CONTRATADA será responsável, ainda, pela organização e documentação de todas as etapas pertinentes ao processo de atendimento ao

**SENADO FEDERAL**

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 DÉCIMO NONO – A CONTRATADA deverá executar ações de controle de qualidade do processo de atendimento ao cidadão usuário do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado como suporte às áreas de atendimento e supervisão.

I - A atuação na área de controle e qualidade da CONTRATADA terá como obrigações a execução de ações de avaliação de desempenho de equipes; a elaboração, a publicação, o arquivamento e o controle de planos de desenvolvimento; a avaliação de clima organizacional e da qualidade dos serviços realizados pelas equipes, conforme padrões e indicadores de desempenho definidos pelo SENADO; a realização de ações motivacionais e de integração de equipes; a execução das atividades de escuta de atendimentos; o tratamento de ocorrências, reincidências e ações corretivas dos atendentes, e o controle de absenteísmo e rotatividade da equipe.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO – Caberá à CONTRATADA desenvolver atividades para monitoração e avaliação das conversações telefônicas – receptivas – para cada serviço disponível no Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, fornecendo retorno direto e imediato de suas observações aos agentes monitorados.

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

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO – Caberá à CONTRATADA realizar a capacitação das equipes de atendimento envolvidas no processo de atendimento ao cidadão do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, sem custos adicionais para o SENADO.

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; esclarecimento de novos procedimentos adotados no processo de atendimento; informações sobre conteúdos legislativos e institucionais, e identificação de necessidades de treinamento das equipes de atendimento.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO – A CONTRATADA deverá também elaborar e manter Plano de Recrutamento e Seleção de equipes, identificando metodologia, etapas de avaliação e critérios, mantendo arquivo eletrônico que contenha identificação cadastral completa, processo de avaliação e resultado, para todos os integrantes das equipes e candidatos não selecionados, respeitando o estabelecido na Cláusula Sexta.

Licitação
Diálogo Executivo
PAR - GAP Soluções Lt.
13
Handwritten signatures and initials



SENADO FEDERAL

I - A CONTRATADA será responsável pela supervisão dos encarregados de turma, que terão por atribuição oferecer suporte, orientar e controlar as atividades desenvolvidas pela equipe de atendimento dos diversos canais e no atendimento receptivo.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO – Caberá, ainda, à CONTRATADA, realizar a supervisão dos encarregados de turma, que terão por atribuição oferecer suporte, orientar e controlar a revisão e distribuição das manifestações recebidas por meio do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado e a elaboração de respostas às manifestações que tenham por destinatário o SENADO como instituição.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO – Os encarregados de turma contarão com o auxílio de ferramentas de gestão 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 cidadão.

I - Caberá à 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.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO – É de responsabilidade da CONTRATADA realizar o atendimento receptivo do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado 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 mensagens aos senadores.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO – No atendimento receptivo, a CONTRATADA responderá às solicitações recebidas pelo canal de voz e pelas demais mídias disponíveis.

I - Essas solicitações deverão ser cadastradas em aplicativo apropriado a ser disponibilizado pelo SENADO, para que constem do histórico de contatos do cidadão.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO – Após o registro das manifestações dos cidadãos, resultante do atendimento receptivo, caberá à CONTRATADA analisar e revisar as manifestações, compreendendo desde as informações de cadastro, conteúdo e pertinência da manifestação até a confirmação do destinatário.

I - Para tanto, será usado aplicativo eletrônico próprio, a ser disponibilizado pelo SENADO, que tem condições de controlar o envio e a distribuição das manifestações para os vários destinatários no SENADO.

II - Caberá também o registro, nos aplicativos específicos, a serem disponibilizados pelo SENADO, dos atendimentos realizados por meio dos canais *web*, do canal de voz e por carta, obedecendo aos procedimentos padronizados, bem como a redação de respostas a essas manifestações encaminhadas para o Serviço de Relacionamento Público Alô Senado.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO – A CONTRATADA deverá adotar programa de qualificação e manutenção dos serviços contratados, objetivando manter a performance do atendimento de acordo com os indicadores dos serviços descritos a seguir:

I - Pesquisa diária de satisfação do usuário, com amostra de no mínimo 2% (dois por cento) dos atendimentos efetuados;

II - Monitoração *on-line* diária de pelo menos 3 (três) chamadas telefônicas por atendente de telecomunicações, no momento da realização do atendimento;

III - Auditoria semanal, a ser consolidada mensalmente, de pelo menos 5% (cinco por cento) das manifestações registradas por atendente;

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

V - 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;

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

VII - Controle estatístico das manifestações recebidas por meio de todos e quaisquer canais de comunicação utilizados pelo SENADO.

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:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A prestação do serviço 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 detalhada abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	MEDIDA (*)	EXIGIDO	GLOSA A SER APLICADA
Atendimento Receptivo				
IPT	Atendidas no Primeiro Toque	Atendido	Acima 80%	0,8% (oito décimos por cento) do valor mensal do contrato por ocorrência
		Glosa	60% a 80%	
		Penalidade	Abaixo 60%	
ICE	Atendidas em até 30 segundos de Espera	Atendido	Acima 95%	
		Glosa	80% a 95%	
		Penalidade	Abaixo 80%	

15



SENADO FEDERAL

TME	Tempo Médio de Espera (segundos)	Atendido	Até 30s
		Glosa	30s a 60s
		Penalidade	Acima 60s
IAL	Abandono em Espera	Atendido	Abaixo 3%
		Glosa	3% a 6%
		Penalidade	Acima 6%
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Atendido	100%
		Glosa	95% a 99%
		Penalidade	Abaixo 95%
Retorno			
ILE	Ligações Efetivadas	Atendido	Acima 95%
		Glosa	80% a 95%
		Penalidade	Abaixo 80%
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Atendido	100%
		Glosa	95% a 99%
		Penalidade	Abaixo 95%
Atendimento Multicanais			
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Atendido	100%
		Glosa	95% a 99%
		Penalidade	Abaixo 95%
Atendimento de Distribuição das Manifestações			
IDM	Índice de Distribuição das Manifestações em 1 hora	Atendido	100%
		Glosa	95% a 99%
		Penalidade	Abaixo 95%
Índice de Satisfação do usuário (ver subitem 12.9.2.1)			
ISU	Índice de satisfação dos usuários do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado	Atendido	Acima 85%
		Glosa	75% a 85%
		Penalidade	Abaixo 75%

(*) Penalidade: consultar tabela de penalidades Grau 4 (Cláusula Décima Sexta)

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

I - Chamadas Recebidas: repassadas pelo Distribuidor Automático de Chamadas – DAC aos operadores. Excluem-se as abandonadas pelo usuário antes do trânsito pela espera e as atendidas por mensagens de dissuasão;

II – 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;

III – ICE (Índice de Chamadas Atendidas com até 30 Segundos de Espera): coeficiente de chamadas atendidas em até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque;

IV - TME (Tempo Médio de Espera): tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera;



SENADO FEDERAL

V - IAL (Índice de Abandono de Ligação): coeficiente de chamadas abandonadas pelos cidadãos em espera, sem que tenham recebido atendimento por operadores, em relação ao total de chamadas recebidas.

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

I - Chamadas Efetivas: aquelas para as quais houver respostas humanas do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados apontem “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, “secretaria eletrônica”, dentre outros;

II - ILE (Índice de Ligações Efetivadas): coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao número de clientes listados em relatório (lista), “software” e sistemas disponibilizados pelo SENADO, ou ao total de chamadas iniciadas pelo equipamento de discagem automática.

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

I - IAR - Índice de Atendimento Registrado: coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos, referente às ocorrências de Internet, e-mail, fax e carta.

PARÁGRAFO QUINTO - O atendimento de distribuição das manifestações, a ser realizado pela CONTRATADA, deverá considerar o seguinte conceito:

I - IDM (Índice de Distribuição das Manifestações em 01 hora): coeficiente de processamento, revisão e distribuição pelo sistema de workflow das manifestações registradas no sistema em 01 (uma) hora, em relação ao total de manifestações recebidas.

PARÁGRAFO SEXTO - A prestação do serviço deverá considerar como “Índices Qualitativos” o resultado de pesquisa sistemática dos índices de satisfação dos usuários do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado e do clima organizacional da área de atendimento, considerando os seguintes elementos:

I - A CONTRATADA deverá realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação com os usuários do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado.

a) A pesquisa será realizada a partir da seleção de amostra dos usuários do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado de coleta de dados estruturado e fechado.

b) O objetivo desta avaliação é mensurar o grau de satisfação do usuário com o atendimento recebido pelos atendentes de telecomunicações.

c) A metodologia, a sistemática, o instrumento de coleta de dados e o plano de análise desta pesquisa deverão ser aprovados pelo SENADO antes de sua aplicação.



SENADO FEDERAL

d) Os índices desta pesquisa não podem ficar abaixo de 85% em nenhum dos critérios descritos no inciso seguinte.

II - Dentre outros elementos, a pesquisa deverá, minimamente, avaliar conceitos como:

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

b) Clareza: refere-se ao grau de clareza das informações que o atendente transmitiu ao cidadão. É da responsabilidade do atendente explicar corretamente a informação solicitada de forma que o cidadão compreenda a mensagem.

c) Assertividade: refere-se ao grau de afirmação das informações prestadas. Este índice tem por objetivo identificar quantas das informações prestadas foram apresentadas com segurança pelo atendente, 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.

d) 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.

e) Cordialidade: refere-se ao grau de cortesia do atendimento. Pretende identificar se o atendente foi cordial e educado durante a prestação do serviço.

IV - Caberá à CONTRATADA apresentar Relatório de Avaliação das equipes de atendentes de telecomunicações elaborado pelos respectivos encarregados de turma.

a) O Relatório de Avaliação das equipes de atendimento deverá ter periodicidade semanal, ser consolidado mensalmente, e entregue até o 5º dia útil do mês subsequente.

b) O Relatório deverá ser produzido pelos encarregados de turma sobre as equipes de atendimento, abrangendo a performance de cada atendente no que diz respeito à assiduidade, pontualidade, índice de atendimentos realizados, paralisação do atendimento durante a jornada de trabalho, necessidade de treinamento, entre outros.

c) A metodologia, a sistemática, o instrumento de coleta de dados e o plano de análise desta pesquisa deverão ser aprovados pelo SENADO antes de sua aplicação.

V - Caberá à CONTRATADA elaborar Relatório de Avaliação dos encarregados de turma.

a) Esse Relatório deverá ser mensal e entregue até o 5º dia útil do mês subsequente, representando, respectivamente, a consolidação da opinião das equipes de atendentes de telecomunicações a respeito do comportamento dos encarregados de turma nos quesitos disponibilidade, cordialidade, domínio dos sites institucionais utilizados e atualidades,

**SENADO FEDERAL**

capacidade de oferecer soluções, relacionamento interpessoal, conhecimento do processo legislativo e desempenho na gestão da equipe.

b) A metodologia, a sistemática, o instrumento de coleta dos dados e o plano de análise desta pesquisa deverão ser aprovados pelo SENADO antes de sua efetiva aplicação.

VI - A CONTRATADA deverá realizar Pesquisa de Clima Organizacional quando solicitada pelo gestor do contrato e justificada por este, a ser realizada por especialista e limitada a uma vez a cada 12 (doze) meses.

a) A CONTRATADA deverá apresentar o planejamento para realização da atividade, utilizando técnicas e instrumentos fundamentados na Psicologia Organizacional, com apresentação de relatório conclusivo (diagnóstico e plano de ação de melhoria) ao SENADO.

b) Esta avaliação propõe-se a mapear ou retratar os aspectos críticos que configuram o momento motivacional dos funcionários, através da apuração de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

c) A metodologia, a sistemática, o instrumento de coleta de dados e o plano de análise desta pesquisa deverão ser aprovados pelo SENADO antes de sua aplicação.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Caso qualquer dos índices de satisfação dos usuários do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado atinja médias inferiores a 85% (oitenta e cinco por cento), em um período de avaliação mensal, será glosado, do pagamento correspondente ao período de avaliação, o percentual de 0,8% (oito décimos por cento), por ocorrência e por índice que não atinja a meta.

I - As médias abaixo de 75% serão consideradas como inadimplemento de obrigação contratual, sujeita à penalidade de Grau 4, conforme Cláusula Décima Sexta.

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. Para tanto, devem-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.

[Assinaturas manuais e rubricas]



SENADO FEDERAL

a) O candidato deverá obter a nota mínima de 6 (seis) nas provas realizadas para prosseguir no processo de seleção.

b) 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 atendimento telefônico, bem como para os respectivos encarregados de turma.

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CAPACITAÇÃO ORGANIZACIONAL, TREINAMENTO E RECICLAGEM

A CONTRATADA deverá apresentar, em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, um Plano de Capacitação Organizacional, objetivando capacitar os novos profissionais e reciclar os profissionais em atividade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O Plano de Capacitação Organizacional, após aprovação pelo SENADO, será executado pela CONTRATADA, no ambiente do SENADO, ou não, a depender da disponibilidade de uso das instalações, a ser informada pelo gestor do contrato.

I - Os custos de capacitação, treinamento inicial e de treinamento contínuo dos profissionais a serem alocados na prestação do serviço objeto do contrato serão arcados pela CONTRATADA, sem custos adicionais para o SENADO.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá realizar capacitação inicial para todos os profissionais a serem alocados na prestação do serviço.

I - A capacitação inicial deverá possuir carga horária mínima de 20 (vinte) horas e contemplar os seguintes conteúdos: princípios constitucionais, história do SENADO, processo legislativo básico, pesquisa legislativa, estrutura organizacional do SENADO e da Ouvidoria do Senado Federal, direitos e deveres do profissional contratado, bem como normas operacionais e de segurança do SENADO.

Assinatura
20

Rg



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO TERCEIRO - Além do treinamento mencionado no Parágrafo Segundo, I, a CONTRATADA será responsável pela capacitação básica das equipes de atendimento e dos encarregados de turma nos seguintes conteúdos:

I - Equipe de atendimento e encarregados de turma:

a) Curso de atendimento: deve contemplar conteúdo no sentido de esclarecer regras básicas de atendimento ao cidadão por meio do Serviço de Relacionamento, postura profissional ao telefone, como lidar com situações de conflito ao telefone, habilidades para uma boa comunicação, entre outros. Carga horária de 20 (vinte) horas.

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

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 (oito) 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* e estilos de liderança x maturidade dos liderados, entre outros conteúdos pertinentes. Carga horária de 8 (oito) horas.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA deverá desenvolver programa de treinamento continuado para todos os colaboradores, com carga horária mensal de 4 (quatro) 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 QUINTO - 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 SEXTO - 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.

I - Este material passará a integrar a base de consultas da Central de Relacionamento, tornando-se referência durante o serviço de atendimento ao usuário.

Lúcia Coqueiro
Assessora Executiva
Supervisor Soluções Ltda

R.G. *W* *P.*



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SÉTIMO - Semestralmente, a CONTRATADA deverá providenciar reciclagem de Português ou outro treinamento, conforme necessidade, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, para todos os colaboradores.

I - Os treinamentos deverão ocorrer dentro do horário de trabalho dos profissionais.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA deverá manter todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens em sistema automatizado, disponibilizado pelo SENADO, 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 telecomunicações, 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 colaborador;

VI - Avaliação de aproveitamento; e

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

PARÁGRAFO NONO - 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 - A CONTRATADA deverá comunicar ao SENADO sobre a necessidade de reciclagem das equipes de atendentes de telecomunicações 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 telecomunicações.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PLANOS DE AÇÃO

A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após assinatura do presente contrato, os seguintes Planos:

I - 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



SENADO FEDERAL

descrição dos serviços, requisitos de qualificação para sua execução e indicadores de desempenho definidos neste contrato.

II - 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.

III - Plano de Ginástica Laboral, que consiste no planejamento das ações de manutenção das condições físicas e psicológicas dos atendentes de telecomunicações, frente aos desgastes inerentes à atividade desenvolvida, englobando ações fisioterápicas, psicológicas e fonoaudiológicas.

IV - Plano de Contingência, com previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado 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.

a) 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 infraestrutura 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:

a.1) Do acesso ao portal do SENADO na internet para realização de consultas aos bancos de dados disponíveis;

a.2) 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;

a.3) Da gravação telefônica das chamadas atendidas;

a.4) Da manutenção do horário de atendimento do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado.

CLÁUSULA NONA – DA RETENÇÃO DE PROVISÕES POR MEIO DE DEPÓSITO EM GARANTIA BLOQUEADOS PARA MOVIMENTAÇÃO- DGBM

O SENADO fará a retenção da provisão de valores para o pagamento das férias, de 1/3 constitucional das férias e 13º salário, com seus respectivos depósitos de FGTS e encargos previdenciários; multa sobre fundo de garantia (FGTS), contribuição social e outras verbas



SENADO FEDERAL

rescisórias devidas aos trabalhadores da CONTRATADA, por meio de Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação - DGBM.

I – A retenção prevista no *caput*, bem como a sua liberação à contratada, dar-se-á de acordo com o previsto no Ato da Diretoria-Geral nº 11/2017 – Anexo 14.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - As verbas mencionadas no *caput* desta cláusula serão deduzidas do valor mensal a ser pago diretamente à CONTRATADA.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A última fatura apresentada pela CONTRATADA será paga após a comprovação da quitação das verbas mencionadas no *caput* desta cláusula.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Os depósitos de que trata o *caput* serão efetuados conjuntamente com os valores correspondentes ao lucro e à taxa de administração incidentes sobre a parcela depositada, os quais serão liberados após a quitação das respectivas verbas trabalhistas e/ou previdenciárias.

PARÁGRAFO QUARTO – As quantias que serão retidas para o atendimento desta cláusula serão obtidas pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da CONTRATADA.

PARÁGRAFO QUINTO - Os valores relativos aos encargos previdenciários e ao FGTS serão liberados à CONTRATADA após a comprovação dos respectivos pagamentos.

PARÁGRAFO SEXTO - Os valores provisionados na forma do *caput* desta Cláusula serão pagos diretamente aos trabalhadores nas seguintes condições:

I - parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;

II - parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a um terço de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;

III - quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS; e

IV - ao final da vigência do contrato, incluídas suas eventuais prorrogações, para o pagamento das demais verbas descritas no *caput* desta cláusula.

PARÁGRAFO SÉTIMO – A hipótese prevista no inciso IV do Parágrafo Sexto desta cláusula não se aplica caso seja pactuado novo contrato, contiguamente, com a mesma empresa e com o mesmo objeto.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - O Senado Federal poderá negociar com a Instituição Financeira, caso haja cobrança de tarifas bancárias, a isenção ou redução das referidas tarifas para implementação e manutenção do DGBM.

I - No caso de haver cobrança de tarifa bancária, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados como DGBM.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal estimado de R\$ 229.342,84 (duzentos e vinte e nove mil, trezentos e quarenta e dois reais e oitenta e quatro centavos), **correspondente a mão de obra**, conforme proposta da CONTRATADA, documento nº 00100.108243/2017-13, não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

Item	Categoria	Carga horária diária	Quant. de postos	Quant. de profissionais	Custo Unitário (R\$)	Custo Mensal (R\$)
1	Atendente de telecomunicações	6 horas	20	20 20	4.017,99	160.719,80
2	Encarregado de turma	6 horas	2	2 2	5.658,05	22.632,18
3	Supervisor	6 horas	3	2 1	10.269,17	30.807,52
4	Encarregado Geral	8 horas	1	1	15.183,34	15.183,34
Valor Total Mensal						229.342,84
Valor Total Anual						2.752.114,08

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O preço global anual estimado do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de **R\$ 2.752,114,08** (dois milhões, setecentos e cinquenta e dois mil, cento e quatorze reais e oito 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, acrescentando ao preço global mensal, mediante apresentação de documento fiscal 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 XVI da Cláusula Segunda deste contrato.

R. J. Q.

Assinatura
 Diretor Executivo
 Patrício - C. B. L. S. S.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO TERCEIRO – Os pagamentos serão efetuados mensalmente, por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, condicionados ao prévio atesto dos serviços pelo gestor, mediante o recebimento do documento fiscal, 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 – O pagamento das faturas mensais estará sujeito à ajustes decorrentes da aplicação de glosas quando não houver cumprimento dos níveis de serviço exigidos em conformidade com a Cláusula Quinta.

PARÁGRAFO QUINTO – O primeiro documento fiscal a ser apresentado terá como período de referência o dia de início da prestação dos serviços e o último dia desse mês, e os documentos fiscais subsequentes terão como referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês.

PARÁGRAFO SEXTO - Os pagamentos serão efetuados com prazo não superior a **30 (trinta) dias**, a contar do recebimento do documento fiscal, condicionados à manifestação do gestor na forma do Parágrafo Oitavo e à apresentação de:

- I - prova de quitação da folha de pagamento específica deste contrato, relativamente ao período constante do documento fiscal apresentado, a ser emitida pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta corrente dos empregados dos valores referentes tanto à remuneração mensal quanto ao 13º salário, quando for o caso deste pagamento pela CONTRATADA, contendo o nome do funcionário e o valor do crédito promovido;
- II - Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP) e Guias de Relação de Empregados (GRE); bem como, de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (CRF), a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, 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 - tabela demonstrando os descontos efetuados na nota fiscal do mês de referência, sobre os valores com obrigação mensal sem comprovação de pagamento (Vale-Transporte, Auxílio Alimentação, Adicional Noturno, etc.), tendo como base de cálculo a fórmula de composição de custos utilizada na formulação da planilha de preços das categorias;
- VI - planilhas de custos de cada categoria e informações sobre qualquer outra vantagem;



SENADO FEDERAL

VII - planilha discriminada com o controle de frequência dos profissionais no horário ordinário e extraordinário; e

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

PARÁGRAFO SÉTIMO - Os valores provisionados em DGBM, previstos na Cláusula Quinta, serão liberados à CONTRATADA, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação dos documentos que comprovem a quitação das verbas de que trata o *caput* da Cláusula Nona.

PARÁGRAFO OITAVO – Os pagamentos mensais ficam condicionados à manifestação do gestor do contrato ou, nos casos em que se enquadrem no § 8º, do art. 15, da Lei nº 8.666/93, de comissão designada pela Diretoria-Geral, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento do documento fiscal, mediante termo circunstanciado, após verificação das quantidades, qualidade e cumprimento das demais obrigações contratuais.

PARÁGRAFO NONO – Eventual(is) irregularidade(s) constatada(s) na apresentação dos documentos elencados no Parágrafo Sexto ensejará(ão) a suspensão do pagamento até que haja a regularização da pendência por parte da CONTRATADA pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de penalidade, bem como de rescisão unilateral pela Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO – A falta de qualquer empregado, sem a reposição prevista no inciso XII 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 Oitavo da Cláusula Décima Sexta.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - No encaminhamento do documento fiscal, a CONTRATADA deverá fazer demonstração analítica da cobrança de cada rubrica de que trata esta cláusula.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Havendo vício a reparar em relação ao documento fiscal apresentado ou em caso de descumprimento pela CONTRATADA de obrigação contratual, o prazo constante do parágrafo sexto desta cláusula poderá ser suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - 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 sexto e a data do efetivo pagamento do documento fiscal, a serem incluídos em



SENADO FEDERAL

documento fiscal próprio, 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 PRIMEIRA – DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

A repactuação deste contrato é permitida para os valores provenientes de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho exclusivamente para os itens de custos de mão de obra, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar 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 – Os itens correspondentes a despesas operacionais administrativas (custos indiretos), lucro, insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de Lei) e materiais, constantes da Planilha de Preços de Mão de Obra do Anexo 7, serão reajustados com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato, não incidindo sobre tais itens quaisquer variações decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivos de trabalho.

I – Quando a remuneração dos itens despesas operacionais administrativas (custos indiretos) e lucro for estipulada através de índice percentual, estes terão seus percentuais da proposta original conservados, nos casos de aditamentos provenientes dos institutos do ‘fato da administração’ e do ‘fato do príncipe’, com o intuito de preservar a proporcionalidade e a condição efetiva da proposta inicial da contratada.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O primeiro reajuste dos itens mencionados no parágrafo anterior levará em conta para fins de cálculo a variação do índice pactuado entre a data de apresentação da proposta e do primeiro aniversário do contrato, sendo que os reajustes subsequentes ocorrerão sempre nos aniversários seguintes, aplicando-se a variação ocorrida no último período.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade da



SENADO FEDERAL

repactuação será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão de obra da contratação.

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

PARÁGRAFO QUINTO – A repactuação será precedida de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos relativos a mão de obra, 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.

PARÁGRAFO SEXTO - 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 SÉTIMO - 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 OITAVO– Desde que acordada 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 prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação se inicia a partir da homologação da convenção coletiva ou do acordo coletivo de trabalho que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato e se encerrará na data da prorrogação contratual subsequente, ou caso não haja prorrogação, na data do encerramento da vigência do contrato, sob pena de preclusão do direito.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Nas repactuações baseadas em convenções coletivas de trabalho, não serão aplicados os índices apresentados pela CONTRATADA quando estes estiverem injustificada ou abusivamente mais altos que aqueles praticados no mercado relevante, hipótese em que será apurada a média dos índices utilizados nas convenções coletivas de trabalho relativas a períodos semelhantes, utilizando-se o percentual resultante como limite para a repactuação.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Acerto Final de Contas, se extinto o contrato.

**SENADO FEDERAL**

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – O arredondamento de valores e preços deste contrato rege-se 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 no inciso I 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 DECIMA 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 DÉCIMA TERCEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 01031055140615664 e Natureza de Despesa 339037, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº 2017800749, datada de 13 de julho de 2017.

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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de **R\$ 137.605,70** (cento e trinta e sete mil, seiscentos e cinco reais e setenta centavos), 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.

[Assinatura]
Ligação
Executiva
Soluções Ltda

[Assinatura]
[Assinatura]



SENADO FEDERAL

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 (dez) 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 Sexto da Cláusula Décima.

I - A garantia prevista somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação;

II - Caso o pagamento de que trata o inciso anterior não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.

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 - A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, deverá assegurar ressarcimento, indenização e pagamento de, no mínimo:

I - prejuízos advindos do não cumprimento do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

III - prejuízos causados ao SENADO e/ou a terceiros decorrentes de responsabilidade civil da CONTRATADA durante a execução do contrato;

IV - obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias decorrentes da execução do contrato e não honradas pela CONTRATADA;

V - prejuízos decorrentes de acidentes de trabalho oriundos da execução do contrato.

Assinatura
32
Diretor Executivo
Partners - Consultores Ltda

R. 4

**SENADO FEDERAL**

PARÁGRAFO OITAVO – A garantia apresentada será avaliada pelo SENADO, não se admitindo qualquer restrição ou condicionante à sua plena execução, sobretudo se apresentada em alguma das formas previstas nos incisos II e III do caput desta cláusula, garantia que será rejeitada se houver exclusão ou omissão de quaisquer das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, nos termos do parágrafo anterior.

PARÁGRAFO NONO – Caso a garantia contratual não seja apresentada de acordo com as exigências previstas nesta cláusula, o SENADO fica autorizado a reter parte do pagamento mensal à CONTRATADA para formação de reserva financeira, em valor equivalente ao da regular garantia contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis.

I - Os valores retidos ficarão reservados em conta orçamentária, a título de garantia, e, por esta razão, não serão objeto de qualquer atualização monetária, salvo no caso de a CONTRATADA abrir conta bancária apta a receber depósito caução.

II - A liberação dos valores retidos fica condicionada à execução plena do contrato ou à apresentação de garantia idônea por parte da CONTRATADA, nos termos dos incisos I a III do caput desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pelo Diretor-Geral ou Diretor-Executivo de Contratações 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;

a) a advertência será aplicada à CONTRATADA na primeira ocorrência das infrações classificadas como Grau 1;

II - multa;

III – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV – impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos; e

[Assinaturas manuais]
Lígia Boqueiro
Diretora Executiva
GEP Soluções



SENADO FEDERAL

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 nas alíneas III e IV desta Cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas nos incisos II e V desta Cláusula, com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, a CONTRATADA ainda poderá ser impedida de licitar e contratar com a União e descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o contraditório e a ampla defesa, sempre que ocorrer alguma das seguintes hipóteses:

I - apresentar documentação falsa;

II – fraudar a execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;

V – cometer fraude fiscal.

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 – Sem prejuízo das sanções previstas neste contrato, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV do artigo 5º da Lei nº 12.846/2013 sujeitarão os infratores às penalidades ali previstas.

PARÁGRAFO QUARTO - 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, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula, observando-se os critérios constantes do parágrafo décimo sexto.

PARÁGRAFO QUINTO – Iniciada a execução do objeto, o atraso injustificado na execução de alguma parcela, ou sua execução de forma insatisfatória, excluídas as infrações detalhadas constantes no Parágrafo Nono, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre a parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO SEXTO – A não apresentação da documentação prevista no Parágrafo Sexto, inciso II, da Cláusula Décima, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,05% (meio décimo por



SENADO FEDERAL

cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, observando-se os critérios constantes do parágrafo décimo sexto.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos Parágrafos Quinto e Sexto, a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

PARÁGRAFO OITAVO - O atraso na apresentação da garantia contratual prevista na Cláusula Décima Quarta sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,07% (sete centésimos por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 2,00% (dois por cento), contando-se o prazo a partir da data limite para apresentação da garantia até o dia da efetiva prestação da garantia ou da retenção prevista no parágrafo nono da Cláusula Décima.

PARÁGRAFO NONO - 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	
De 0,1% (um décimo por cento) a 0,2% (dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
1	Deixar de observar as determinações do SENADO quanto à permanência e à 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, sem autorização expressa do Senado Federal, por ocorrência.
6	Deixar de manter durante a execução deste contrato as condições que ensejaram sua contratação, por ocorrência.
7	Deixar de providenciar a abertura da conta bloqueada para movimentação – DGBM, no prazo previsto, por dia.

GRAU 2	
De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
8	Deixar de cumprir orientação do gestor quanto à execução dos serviços previstos no contrato, por ocorrência.
9	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por dia.
10	Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.
11	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.

[Assinaturas e rubricas manuscritas]
 R. J. *[Assinatura]*
 L. Boqueiro *[Assinatura]*
 D. P. *[Assinatura]*



SENADO FEDERAL

12	Deixar de substituir o empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, quando solicitado pelo gestor deste contrato, por ocorrência.
13	Manter profissional não qualificado em serviço, por ocorrência.

GRAU 3	
De 0,5 (cinco décimos por cento) a 0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
14	Deixar de cumprir às exigências relativas às normas disciplinares e às orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência.
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.
16	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado, por ocorrência.

GRAU 4	
De 0,9 (nove décimos por cento) a 1,6% (um vírgula seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
17	Manter em serviço número de profissionais inferior ao contratado, por empregado e por dia.
18	Deixar de observar a legislação trabalhista, a previdenciária e Convenções Coletivas das respectivas categorias, por empregado.
19	Não atingir os índices de atendimento, em apuração mensal, referentes aos Níveis de Serviços Exigidos, conforme descrição na Tabela de Níveis de Serviços inserta na Cláusula Quinta.
20	Atingir índices de satisfação dos usuários do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado inferiores a 75%, num período de avaliação mensal (Inciso I, do Parágrafo Sexto, da Cláusula Quinta).

GRAU 5	
De 1,7 (um vírgula sete décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
21	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
22	Deixar de efetuar o pagamento de salários, auxílio-transporte, auxílio-alimentação e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por ocorrência e por dia.
23	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.
24	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, na forma do Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.

PARÁGRAFO DÉCIMO - 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 DÉCIMO PRIMEIRO – 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 SEGUNDO – Os percentuais previstos nesta 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 quarto desta cláusula.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – 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 QUINTO – Caracteriza-se como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – Na aplicação das penalidades, a autoridade competente observará:

- I – os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;
- II – a não reincidência da infração;
- III – a atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;
- IV – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e
- V – a não existência de efetivo prejuízo material à Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – A multa de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – Em casos excepcionais, caso a penalidade prevista se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela

[Assinaturas manuais e rubricas]



SENADO FEDERAL

decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, observados os demais critérios previstos no parágrafo décimo sexto.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO – A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA ou recolhida por meio de GRU – Guia de Recolhimento da União.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO – Ao final da vigência contratual e após quitadas todas as verbas trabalhistas e previdenciárias, incluindo as rescisórias, havendo saldo existente no DGBM, este poderá ser utilizado para pagamento das penalidades contratuais, observado o Parágrafo Décimo Nono.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma do parágrafo décimo nono e vigésimo, 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

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.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato **terá vigência por 12 (doze) meses consecutivos, a contar da data de sua assinatura**, 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 60 (sessenta) dias contados do término do contrato, apresentar comprovação de quitação de todos os débitos rescisórios de caráter trabalhista devidos aos seus empregados, segundo os requisitos do inciso XXIX da Cláusula Segunda e do Parágrafo Sexto da Cláusula Décima.

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.

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, 14 de Julho de 2017.

ILANA TROMBKA
ILANA TROMBKA
DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

LÍGIA PEREIRA COQUEIRO
LÍGIA PEREIRA COQUEIRO
C & P SOLUÇÕES EM TELEMARKETING EIRELI – EPP

Testemunhas:

Rafael Coqueiro
Rafael Coqueiro
Diretor Administrativo

Roberto Galvão
Roberto Galvão
Diretor da SADCON

Suzana Coelho
Suzana Coelho
Coordenador da COPLAC

U:\COPLAC\SECON\SECON2017\MINUTA\CONTRATO\ C & P SOLUÇÕES CT NOVO 003651 2017(15).docx