



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2013

E D I T A L

(Processo nº 003.045/10-2)

A **UNIÃO**, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado SENADO, e este Pregoeiro, designado pela Portaria do Presidente do Senado Federal nº 3, de 2012, tornam pública, para conhecimento das empresas interessadas, na forma da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450/2005, bem como da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, dos Atos da Comissão Diretora nºs 24/1998 e 10/2010 e, tendo em vista o que consta do Processo nº 003.045/10-2, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**, destinada à **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.**

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicados, far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico COMPRASNET.

DATA: 29/04/2013.

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 9:30hs.

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

OBSERVAÇÃO: Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será remarcada automaticamente e terá início somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes no sítio **www.comprasnet.gov.br**.

CAPÍTULO I – DO OBJETO

1.1 – O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços na área de operação da Central de Relacionamento com o Cidadão(contact center) da Secretaria de Pesquisa de Opinião do Senado Federal e outras atividades correlatas, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações deste edital e seus anexos.

1.1.1 – Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATSER e as constantes deste edital prevalecerão as últimas.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

2.1 – Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio www.comprasnet.gov.br.

2.1.1 – Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento, bem como receber as instruções detalhadas de sua correta utilização.

2.1.2 – O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao SENADO responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.2 – Somente poderão apresentar proposta as empresas legalmente estabelecidas, especializadas no ramo, e que satisfaçam às condições deste edital e seus anexos.

2.3 – Não poderão participar da presente licitação, direta ou indiretamente, empresas e/ou consórcios de empresas que, por qualquer motivo:

2.3.1 - tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da administração pública, direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou distrital;

2.3.2 - tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou impedidas de contratar com o Senado Federal, nos termos do art. 87 da Lei 8.666/1993;

2.3.3 - estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002;

2.3.4 - estejam elencadas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;

2.3.5 - encontrem-se em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão ou incorporação.

CAPÍTULO III – DA VISTORIA

3.1 – É facultado à licitante interessada em participar deste pregão, mediante prévio agendamento junto ao órgão técnico, realizar vistoria técnica, **com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis**, contado da data marcada para a sessão pública, para verificar as instalações e local aonde serão prestados os serviços e tomar conhecimento de todas as informações e condições para cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

3.1.1 – A vistoria deverá ser agendada junto à Secretaria de Pesquisa e Opinião, em horário comercial, pelo telefone (61) 3303-1211.



SENADO FEDERAL

3.1.2 – Caso a licitante opte por não realizar vistoria, deverá emitir declaração formal de dispensa de vistoria, assinada por seu responsável legal, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto da presente licitação, assumindo total responsabilidade por essa opção.

3.1.3 – A apresentação do Atestado de Vistoria, fornecido pelo SEPOP, ou da Declaração de Dispensa de Vistoria será obrigatória na fase de habilitação do certame.

CAPÍTULO IV – DA PROPOSTA

4.1 – A licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.2 – A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, os **preços unitário por categoria, total mensal e total global anual da proposta**, observadas as especificações constantes dos anexos deste edital, expressos em algarismo arábico, na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto do contrato, em especial observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho, bem como indicação do respectivo sindicato da categoria, data-base da categoria (dia/mês/ano), materiais, insumos, tributos e encargos sociais.

4.3 – No campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado”, deverão ser prestados todos os demais esclarecimentos necessários ao perfeito detalhamento do objeto.

4.4 – A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital.

4.5 - Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação ou às que desatendam às exigências deste edital.

4.6 – A licitante que se enquadre na definição de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e queira se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006 deverá declarar em campo próprio do sistema.

4.7 – A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

4.8 – As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

4.8.1 – Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.



SENADO FEDERAL

4.8.2 – Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

4.9 – As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste edital.

4.9.1 – Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

4.10 – A apresentação da proposta implica a aceitação plena e total das condições deste edital e seus anexos.

CAPÍTULO V – DA SESSÃO PÚBLICA

5.1 – A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste edital, no sítio www.comprasnet.gov.br.

5.2 – Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

5.3 – Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de sua própria desconexão ou diante de inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.

5.4 – Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

5.5 – No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasnet.gov.br.

CAPÍTULO VI – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1 – O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.

6.2 – Somente as licitantes com propostas apresentadas classificadas participarão da fase dos lances.

CAPÍTULO VII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1 – Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e do valor consignados no registro de cada lance.



SENADO FEDERAL

7.2 – A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

7.3 – Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

7.4 – Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

7.5 – Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

7.6 – Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, o lance cujo valor seja manifestamente inexeqüível.

7.7 – O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta minutos), aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

CAPÍTULO VIII – DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E SOCIEDADES COOPERATIVAS

8.1 – Havendo participação de microempresas, empresas de pequeno porte e/ou sociedades cooperativas na sessão de lances, serão observados, antes da declaração da licitante vencedora, os critérios de preferência estabelecidos nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.1.1 – Encerrada a fase de ofertas de lances, caso a melhor proposta não tenha sido ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e houver proposta apresentada por alguma(s) dessas pessoas jurídicas, com valor até 5% (cinco por cento) superior à menor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa será convocada a apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito de preferência, situação em que, atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado a seu favor o objeto desta licitação;

b) não sendo vencedora a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa mais bem classificada na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite fixado no “caput” deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.1.2 – Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.



SENADO FEDERAL

8.2 – Ocorrendo as hipóteses de que trata o art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006, é vedado à licitante, optante pelo Simples Nacional, a utilização dos benefícios tributários do regime tributário diferenciado na proposta de preços e na execução contratual (com relação ao recolhimento de tributos); sendo que, em caso de contratação, estará sujeita à exclusão obrigatória desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato, nos termos dos arts. 30, inciso II, e 31, inciso II, da referida lei complementar.

CAPÍTULO IX – DO JULGAMENTO

9.1 – O critério de julgamento adotado será o de **menor preço global anual**.

CAPÍTULO X – DA NEGOCIAÇÃO

10.1 – Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

10.1.1 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

CAPÍTULO XI – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

11.1 – O Pregoeiro solicitará à licitante vencedora o reenvio de sua proposta de preço devidamente adequada ao último lance via fac-símile, para o número (61) 3303-1068, ou para o endereço eletrônico copeli@senado.gov.br, cujo prazo máximo para atendimento será de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação.

11.1.1 – A proposta de preços deverá estar acompanhada dos seguintes documentos:

11.1.1.1 – **Especificação da categoria, carga horária diária, preço mensal unitário por categoria, preço total mensal por categoria, preço global mensal e global anual da proposta**, expresso em algarismo arábico e na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do contrato, observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho, bem como indicação do respectivo sindicato da categoria, data base da categoria (dia/mês/ano);

11.1.1.2 – **Planilha de composição de custos e formação de preços, nos termos da Portaria nº 07/2011 do MPOG/SLTI**, com detalhamento de todos os elementos que influam no custo operacional, devendo ser cotados, no mínimo, todos os itens constantes do Anexo 03;

11.1.1.2.1 – Deverá ser considerado o auxílio-alimentação no valor de R\$ 22,12 (vinte e dois reais e doze centavos), por dia útil de trabalho, fixado



SENADO FEDERAL

por decisão na 14ª Reunião de 2011 da Comissão Diretora, de 20/12/2011;

11.1.1.2.2 – Deve ser apresentado memorial de cálculo para os itens da planilha de formação de custos por categoria, conforme Anexo 03, especialmente os variáveis, cujo cálculo depende de dados estatísticos e que não são decorrentes de obrigação legal. Este memorial será avaliado pelo Pregoeiro e equipe de apoio e serão efetuadas diligências, caso se entenda necessário.

11.1.1.2.3 – Declaração expressa de que estará apta a iniciar a execução dos serviços no prazo **de até 10 (dez) dias**, a contar da assinatura do contrato.

11.1.1.2.4 - A proposta de preços deverá ser formatada conforme modelo constante do Anexo 07, e estar acompanhada do instrumento de outorga de poderes ao representante legal da empresa que assinará o contrato.

11.2 – Os documentos remetidos via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do Pregoeiro, à **Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal**, situada na **Via N-2, Bloco de Apoio II, Brasília-DF, CEP 70.165-900**.

11.3 – A licitante detentora da proposta mais bem classificada que deixar de atender à solicitação prevista neste Capítulo, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

11.4 – O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado, que não poderá ser superior ao valor estimado constante no Termo de Referência (Anexo 01), bem como sua adequação às especificações técnicas do objeto.

11.4.1 – O Pregoeiro poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão no que tange ao julgamento da melhor proposta.

11.4.2 – Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.

11.4.3 – Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

CAPÍTULO XII – DA HABILITAÇÃO

12.1 – A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, do Nível I ao Nível IV do Cadastro de Pessoa Jurídica, e da documentação complementar especificada neste edital.



SENADO FEDERAL

12.2 – As licitantes que não atenderem às exigências do Cadastro de Pessoa Jurídica, do Nível I ao Nível IV, do SICAF deverão apresentar documentos que supram tais exigências.

12.3 – As licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

12.3.1 – CAPACIDADE TÉCNICA:

a) Registro no Conselho Regional de Administração – CRA, para o exercício vigente na data da abertura da sessão pública de licitação;

b) Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante tenha prestado ou esteja prestando, a contento, serviços de gerenciamento e operação de central de relacionamento, contendo, no mínimo, nome da contratante, endereço completo, período de vigência do contrato, objeto contratual, quantidade de Posições de Atendimento;

c) Atestado de Vistoria ou Declaração de Dispensa de Vistoria, conforme previsto nos subitens 3.1.2 e 3.1.3 deste edital.

12.3.2 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios:

a.1) LG - Liquidez Geral, LC - Liquidez Corrente e SG - Solvência Geral superiores a 1 (um), sendo os índices obtidos a partir das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{AC + RLP}{PC + ELP}$$
$$LC = \frac{AC}{PC}$$

$$SG = \frac{AT}{PC + ELP}$$

Onde

AC = Ativo Circulante
RLP = Realizável a Longo Prazo
PC = Passivo Circulante
ELP = Exigível a Longo Prazo

a.2) ET - Endividamento Total, que deverá ser inferior ou igual a 0,6 (seis décimos), obtido a partir da fórmula:



SENADO FEDERAL

$$ET = \frac{PE}{AT}, \text{ onde}$$

PE = Passivo Exigível
AT = Ativo Total

- a.3)** Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) no valor mínimo de 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor global anual estimado para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.
- b)** Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor global anual estimado para a contratação, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido na alínea “a” deste subitem, admitindo-se a sua atualização até o mês que anteceder a abertura desta licitação, por meio de índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.
- c)** declaração, conforme modelo constante do Anexo 06, que contenha relação de compromissos assumidos, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a administração pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data prevista para apresentação da proposta, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido, podendo este ser atualizado na forma do subitem b;
- c.1)** com o objetivo de demonstrar a veracidade das informações prestadas na subcondição anterior, o licitante classificado, provisoriamente, em primeiro lugar, deverá apresentar a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) referente ao último exercício social.
- c.2)** caso seja detectada divergência no valor total dos contratos firmados na declaração de que trata o subitem c, de 10% (para mais ou para menos) em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), o licitante deverá apresentar os devidos esclarecimentos juntamente com a documentação referente à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – Art. 31 da Lei nº 8.666/93.
- d)** Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de Execução Patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física;
- e)** A documentação constante no SICAF poderá ser considerada para fins de comprovação da documentação exigida na aliena “a” (balanço patrimonial) e “c.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).

12.3.3 – REGULARIDADE TRABALHISTA:



SENADO FEDERAL

a) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho.

12.3.4 – OUTROS DOCUMENTOS:

a. A licitante deverá preencher em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação:

a.1. Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

a.2. Declaração de inexistência de fato impeditivo, nos termos do § 2º do art. 32 da Lei nº 8.666/1993; e

a.3. Declaração de Proposta Independente (DPI).

12.4 – Os documentos que não estejam contemplados no SICAF deverão ser remetidos via fac-símile, para o número (61) 3303-1068, ou para o endereço eletrônico copeli@senado.gov.br no prazo de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação do Pregoeiro.

12.4.1 – Os documentos remetidos via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do Pregoeiro, à **Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal**, situada na **Via N-2, Bloco de Apoio II, Brasília-DF, CEP 70.165-900**.

12.5 – Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição do CNPJ.

12.6 – Caso a licitante tenha mais de um domicílio, deverá apresentar documentos para habilitação relativamente a apenas um deles, com mesmo CNPJ.

12.6.1 – Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica a regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.

12.7 – O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação das licitantes, constituindo meio legal de prova as informações obtidas pelo pregoeiro.

12.8 – As microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas, assim declaradas para efeito dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta



SENADO FEDERAL

apresente alguma restrição.

12.8.1 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;

12.8.2 – A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem acima implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

12.9 – O documento que não tiver prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor não será habilitante quando o intervalo entre a sua data de expedição ou revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

12.9.1 – Excetua-se o documento que, por imposição legal, tenha prazo de vigência indeterminado.

CAPÍTULO XIII – DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

13.1 – Será analisada a proposta da primeira colocada e caso a proposta não seja aceitável ou, ainda, se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

13.2 – Constatado que a licitante detentora da melhor proposta atende às exigências habilitatórias fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora.

CAPÍTULO XIV – DO RECURSO

14.1 – Declarada a vencedora, o Pregoeiro abrirá prazo de 20 (vinte) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

14.1.1 – A falta de manifestação motivada no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

14.1.2 – O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

14.1.3 – A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo intimadas a apresentar contra-razões, também via sistema, em igual



SENADO FEDERAL

prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

14.1.4 – Não será admitida intenção de recurso de caráter protelatório, fundada em mera insatisfação da licitante.

14.2 – Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contra-razões de recurso, à licitante interessada será assegurada vista imediata dos elementos necessários à defesa de seus interesses.

14.3 – Admitido o recurso, caso o pregoeiro mantenha a sua decisão, será o mesmo apreciado pela autoridade competente.

14.4 – Os recursos apresentados pelas licitantes serão dirigidos, por intermédio do Pregoeiro, ao Senhor Diretor-Geral Adjunto, nos termos do art. 10 do Regulamento de Compras e Contratações do SENADO aprovado pelo Ato nº 10/2010 da Comissão Diretora c/c o art. 4.º, incisos XVIII, XIX, XX e XXI, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002.

14.5 – O provimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

CAPÍTULO XV – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

15.1 – O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá ao Diretor-Geral Adjunto do Senado Federal.

15.2 – A homologação deste Pregão compete à Diretora-Geral do Senado Federal.

15.3 – O objeto deste Pregão será adjudicado pelo **menor preço global anual** à vencedora do certame.

CAPÍTULO XVI – DA ASSINATURA DO CONTRATO

16.1 – Depois de homologado o resultado deste Pregão, a licitante vencedora será convocada para assinar o contrato, dentro do prazo de **05 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

16.1.1 – O não comparecimento da licitante no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a convocar outra licitante para assumir o objeto da licitação e, após negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, assinar o respectivo contrato, obedecida a ordem de classificação.

16.2 – Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XVII – DAS PENALIDADES

17.1 – A licitante que, convocada para assinar o contrato, no prazo estabelecido no item **16.1**, ficará sujeita à multa de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor global, caso se recuse ao cumprimento desse procedimento nesse prazo, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.

17.2 – As licitantes subseqüentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no subitem **16.1.1**, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item **17.1**.

17.3 – Se a licitante ou contratada deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, fraudar o processo licitatório, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e, será descredenciada no SICAF ou do sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

17.3.1 – No caso de entrega ou apresentação de documentação falsa exigida para o certame, não manutenção da proposta, fraude na execução do contrato, comportamento inidôneo ou de cometimento de fraude fiscal, ficará a contratada ou licitante, conforme o caso, sujeita à aplicação de multa de 10% (dez por cento) sobre:

a) o valor total do ajuste, se contratada; e

b) o valor total de sua proposta, se licitante.

17.4 – Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas assegurar-se-á o direito ao contraditório e à ampla defesa.

CAPÍTULO XVIII – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

18.1 – Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico copeli@senado.gov.br.

18.2 – O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

18.3 – Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

18.4 – Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico copeli@senado.gov.br.



SENADO FEDERAL

18.5 – As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.

CAPÍTULO XIX – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 – O encaminhamento de proposta por meio do sistema eletrônico implica aceitação plena e irrestrita das condições e termos que regem o presente Pregão Eletrônico por parte da licitante.

19.2 – Integram este edital os seguintes anexos:

- Anexo 01** – Termo de Referência;
- Anexo 02** – Equipe Técnica mínima, descrição de atividades, uniformes e qualificação profissional requerida;
- Anexo 03** – Planilha de preços de 1 (um) profissional nos termos da Portaria nº 07/2011 do MPOG/SLTI;
- Anexo 04** – Detalhamento do Sistema de *Contact Center*;
- Anexo 05** – Minuta de Contrato;
- Anexo 06** – Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e Administração Pública; e
- Anexo 07** – Modelo de Apresentação de Proposta.

19.3 – É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo desta licitação, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos pelo Pregoeiro.

19.4 – No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

19.5 – As decisões do Pregoeiro durante os procedimentos do pregão serão fundamentadas e registradas no sistema com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

19.6 – As demais disposições obrigatórias definidas nos incisos do art. 40 da Lei nº 8.666/1993 estão previstas nos anexos deste edital.

19.7 – Os casos omissos e as dúvidas suscitadas em qualquer fase do presente Pregão serão resolvidos pelo Pregoeiro.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XX – DO FORO

20.1 – Para dirimir qualquer controvérsia decorrente da realização do presente Pregão, que não possa ser resolvida administrativamente, fica eleito o foro da Justiça Federal, na cidade de Brasília, Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 15 de abril de 2013.

RONALDO WAGNER CARMONA
PREGOEIRO



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 042/2013

(Processo nº 003.045/10-2)

ANEXO 01

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços na área de operação da Central de Relacionamento com o Cidadão (<i>contact center</i>) da Secretaria de Pesquisa de Opinião do Senado Federal e outras atividades correlatas, durante 12 (doze) meses consecutivos.
ESPECIFICAÇÃO E QUANTIDADE DO OBJETO	Conforme Anexos 02 e 03 deste edital. CATSER: 20605
JUSTIFICATIVA	A contratação tem o objetivo de realizar o processo de atendimento multimídia ao cidadão por meio da Central de Relacionamento utilizado pela Secretaria de Pesquisa e Opinião na execução de suas <i>atividades</i> , provendo o desenvolvimento de todo o processo de recepção e envio das manifestações recebidas pelo Senado Federal.
ADJUDICAÇÃO	Menor Preço Global Anual.
ORÇAMENTO ESTIMADO	<u>Valores estimados mensais:</u> Item 1 – Encarregado Geral - R\$14.514,50 Item 2 – Supervisor de Pós-Atendimento e Multimídia - R\$28.909,05 Item 3 – Encarregado de Turma - R\$24.199,68 Item 4 – Atendente de Telecomunicação R\$165.610,80 <u>Valor global mensal:</u> R\$233.234,03 Valor global anual: R\$2.798.808,36 (dois milhões, setecentos e noventa e oito mil, oitocentos e oito reais e três centavos)
VIGÊNCIA DO CONTRATO	Conforme Cláusula Décima Oitava da Minuta de Contrato (Anexo 05).
FORMA DE PAGAMENTO	Conforme Cláusula Nona da Minuta de Contrato (Anexo 05).
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Natureza da despesa: 339039 Programa de trabalho: 000050
LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Secretaria de Pesquisa e Opinião do Senado Federal, Brasília-DF
FISCALIZAÇÃO	Conforme Cláusula Décima Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 05).

Brasília, 15 de abril de 2013.

RONALDO WAGNER CARMONA
PREGOEIRO



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2013

(Processo nº 003.045/10-2)

ANEXO 02

**EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA, DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES, UNIFORMES E
QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL REQUERIDA**

1. Equipe Técnica

Para promover as atividades de operação dos processos de atendimento multimídia ao usuário da Central de Relacionamento do Senado Federal, deverá ser disponibilizada a seguinte equipe técnica mínima:

ITEM	CATEGORIA	SALÁRIO R\$	TOTAL DE POSTOS
1	Encarregado Geral	Referente ao Nível 119	01
2	Supervisor de Pós- Atendimento e Multimídia	Referente ao Nível 98	03
3	Encarregado de Turma	Referente ao Nível 69	04
4	Atendente de Telecomunicação	Referente ao Nível 41	40

Obs: Deverão ser considerados os salários referenciados na tabela salarial editada pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações – SINTTEL-DF, conforme os níveis informados para cada item.

2. Atividades a serem desenvolvidas pela equipe técnica mínima:

ENCARREGADO GERAL

- Compatibilizar as necessidades da Secretaria de Pesquisa e Opinião no que concerne ao atendimento ao público com as rotinas e oferta de serviços da empresa contratada;
- Acompanhar os níveis de atendimento para cumprimento de indicadores como absenteísmo, tempo médio de atendimento, tempo médio de ociosidade e transbordo de ligação;



SENADO FEDERAL

- c. Providenciar medidas corretivas junto à empresa, se necessário, reorientar atendentes de telecomunicação, encarregados de turma e supervisores de pós-atendimento;
- d. Conferir assiduidade, pontualidade e compatibilidade de atribuições de todos os empregados envolvidos com o serviço de atendimento, com registro diário na plataforma tecnológica utilizada na Central de Relacionamento;
- e. Coordenar as escalas de horários e revezamento dos atendentes de telecomunicações e encarregados de turma, conforme orientação da equipe de servidores efetivos da Secretaria de Pesquisa e Opinião do Senado Federal;
- f. Elaborar relatórios de produtividade com níveis de desempenho quantitativo e qualitativo do processo de atendimento;
- g. Implementar regras e procedimentos de atendimento definidas pela equipe de servidores do Senado, em relação a parte operacional e de Recursos Humanos.

II - SUPERVISOR DE PÓS-ATENDIMENTO E MULTIMÍDIA

- a. Propor roteiro de atendimento de acordo com as diversas situações e tipo de chamadas, bem como sistematizar o fluxo e processo de atendimento;
- b. Auditar as gravações dos atendimentos e ajustar roteiros e orientações sobre comportamento e reação dos atendentes de telecomunicações durante o atendimento;
- c. Operacionalizar metodologias e sistemáticas aplicáveis aos processos de atendimento ativo e receptivo oferecidos pela Central de Relacionamento ao cidadão.
- d. Recepcionar, analisar e distribuir as manifestações referentes aos atendimentos registrados baseados nos conhecimentos adquiridos em consultas a manuais normativos e bancos de soluções.
- e. Monitorar a qualidade dos serviços da Central de Relacionamento com o cidadão, por meio de auditorias dos atendimentos, e propor ajustes de procedimentos;

IV - ENCARREGADO DE TURMA

- a. Monitorar em tempo real e avaliar as conversações telefônicas receptivas e ativas para cada serviço disponível na Central de Relacionamento;
- b. Atualizar bancos de soluções e *scripts* baseados em orientações recebidas pelos servidores do Senado Federal a serem disponibilizados para os atendentes de telecomunicações;



SENADO FEDERAL

- c. Dar suporte em tempo real no que diz respeito aos procedimentos e rotinas de atendimento das campanhas receptivas e ativas;
- d. Orientar os atendentes de telecomunicações quanto à classificação das mensagens e outras manifestações de acordo com os temas legislativos e administrativos estabelecidos pelos servidores da Secretaria para encaminhar a seus destinatários;
- e. Elaborar respostas às manifestações que tenham por destinatário a própria Central de Relacionamento.

VI - ATENDENTE DE TELECOMUNICAÇÃO

- a. Realizar os atendimentos receptivos e ativos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelo cidadão, por meio dos canais telefônicos e digitais, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
- b. Aplicar, por meio de canal telefônico, pesquisas de opinião e satisfação definidas pelo Senado Federal;
- c. Prestar esclarecimentos e orientações ao cidadão, expressando-se com clareza e objetividade, consultando sempre que necessário, o Encarregado de Turma.
- d. Zelar pelo cumprimento e qualidade do atendimento prestado ao usuário;

3. Da qualificação profissional da equipe técnica:

I - ENCARREGADO GERAL

- a. Escolaridade mínima de Ensino Superior completo, preferencialmente em Administração, Marketing, Comunicação Social, Estatística, Análise de Sistemas, Processamento de Dados ou Engenharia;
- b. Bom nível de liderança e relacionamento;
- c. Paciência e facilidade em resolver dúvidas;
- d. Habilidade em lidar com situações de desgaste;
- e. Facilidade de relacionamento com profissionais de nível gerencial e técnico;
- f. Boa fluência verbal e escrita;
- g. Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional e de qualidade;
- h. Amplo conhecimento de Internet e do pacote Office da Microsoft;
- i. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;



SENADO FEDERAL

- j. Experiência mínima de 6 (seis) meses nas atividades de supervisão de Central de Relacionamento.

II - SUPERVISOR DE PÓS-ATENDIMENTO E MULTIMÍDIA:

- a. Escolaridade mínima de Ensino Superior completo, preferencialmente na área de administração, psicologia, letras, pedagogia ou comunicação social;
- b. Ter dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- c. Amplo conhecimento de Internet e do pacote Office da Microsoft;
- d. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- e. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;
- f. Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
- g. Experiência em processos de certificação de qualidade e elaboração didática de matérias de treinamento;
- h. Experiência mínima de 06 (seis) meses em processos de controle e qualidade de operações de atendimento.

III- ENCARREGADO DE TURMA:

- a. Escolaridade mínima de Ensino Superior;
- b. Aprovação em teste de audiometria e fonoaudiologia que comprove a capacidade auditiva e boa dicção para atendimento telefônico;
- c. Amplo conhecimento de Internet e do pacote Office da Microsoft;
- d. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- e. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f. Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal;
- g. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- h. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- i. Experiência mínima de 06 (seis) meses na atividade de supervisão de Central de Relacionamento ou *Call Center* e revisão de textos.



SENADO FEDERAL

VI - ATENDENTE DE TELECOMUNICAÇÃO :

- a. Escolaridade mínima de Ensino Médio completo;
- b. Aprovação em teste de audiometria e fonoaudiologia que comprove a capacidade auditiva e boa dicção para atendimento telefônico;
- c. Amplo conhecimento de Internet e do pacote Office da Microsoft;
- d. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- e. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f. Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal;
- g. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- h. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- i. Experiência mínima de 06 (seis) meses na atividade de atendimento em Central de Relacionamento ou *Call Center* e revisão de textos.

4. Dos uniformes:

Masculino

- a) 3 (três) calças sarjas (azul marinho);
- b) 5 (cinco) camisas gola polo branca com a logomarca do Alô Senado bordado;
- c) 1 (um) casaco para frio azul marinho com a logomarca do Alô Senado bordada;

Feminino

- a) 3 (três) calças e/ou saias sarja (azul marinho) femininas;
- b) 5 (cinco) blusas ou camisa gola polo branca com a logomarca Alô Senado bordada;
- c) 1 (um) casaco para frio azul marinho com a logomarca do Alô Senado bordada.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2013

(Processo nº 003.045/10-2)

ANEXO 03

PLANILHA DE PREÇOS DE 1 (Um) PROFISSIONAL NOS TERMOS DA PORTARIA Nº 07/2011 DO MPOG/SLTI

Empresa
CNPJ
CCT ou ACT
Data Proposta

LUCRO REAL / PRESUMIDO

CATEGORIA	Este modelo de planilha de custos é exemplificativo.		
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		
	Adicional Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Hora noturna adicional		
	Adicional de HE		
	Intervalo interjornada		-
	Outros		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		-
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS			



SENADO FEDERAL

	Auxílio Transporte {(x...(dias) -6% s/ salário} (Decreto nº 26.501/2005 - GDF)		
	Auxílio Alimentação (R\$ 22,12 por dia útil de trabalho)		
	Assistência Médica (Convenção Coletiva)		
	Contribuição Assistencial - Convenção Coletiva de Trabalho		
	Seguro de vida ou invalidez		
	Auxílio funeral (convenção coletiva cláusula)		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		-
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
	Insumos Diversos		
	Uniforme (EPI)		
	Materiais (de consumo)		
	Equipamentos		
	Outros		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		-
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	20,00%	-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50%	-
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00%	-
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20%	-
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50%	-
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00%	-
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1) (Variável de 1% a 3%)		-
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60%	-
	TOTAL :	33,80%	-
4.2 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33%	-



SENADO FEDERAL

	Adicional de Férias	2,78%	-
	Subtotal	11,11%	-
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário e adicional de férias		-
	TOTAL :	11,11%	-
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade		
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade		-
	Incidência do 4.1. sobre remuneração e 13º do substituto pelo período de 120 dias de licença-maternidade		
	TOTAL :		-
4.4. PROVISÃO P\ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)		
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado		-
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Indenizado		
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)		
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado		-
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio trabalhado		
	TOTAL :		-
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33%	
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)		
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)		
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)		
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)		
	Outros		-
	Subtotal	8,33%	-
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição		-
	TOTAL :		-
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	33,80%	-
4.2.	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS	11,11%	-



SENADO FEDERAL

4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE		-
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO		-
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		-
	TOTAL :	44,91%	-
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	CUSTOS INDIRETOS		
B	TRIBUTOS		
B.1	Tributos Federais COFINS	7,60%	-
	Tributos Federais PIS	1,65%	-
B.2	Tributos Estaduais		
B.3	Tributos Municipais ISS	5,00%	-
B.4	Outros Tributos		
	Subtotal		-
C	LUCRO		
	VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)	14,25%	-
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	TOTAL UNITÁRIO	1	
	TOTAL GERAL	1	

Observações:

1)Especificar a Convenção Coletiva de Trabalho ou o Acordo Coletivo de Trabalho vigente para cada categoria cotada.

2) Apresentar memorial de cálculo dos itens variáveis da planilha (módulos I a IV)



SENADO FEDERAL

3) O item Reserva Técnica não será aceito sem a indicação prévia e expressa dos custos correspondentes que serão cobertos por este item, conforme disposto no Acórdão 593/2010 do TCU - Plenário. Serão observados os limites estabelecidos pelo Acórdão 1753/2008 do TCU - Plenário.

Módulo 1:

Apresentar memorial de cálculo dos itens da "Composição da Remuneração"

Módulo 2 :

De acordo com a CCT da categoria contratada, no Módulo II, poderá haver variação na quantidade de itens contemplados. Não será aceita a inclusão do item "Treinamento/Reciclagem de Pessoal" (Acórdão 592/2010 - TCU - Plenário) nem do item "Supervisão e Fiscalização" (Acórdão 593/2010 - TCU - Plenário).

Módulo 3 :

Apresentar memorial de cálculo dos itens especificados.

Módulo 4 :

O RAT (antigo SAT) contido Módulo IV poderá variar de 1,00% a 3,00%, de acordo com o risco associado à atividade principal da empresa. O percentual fixado na planilha apresentada está sujeito a análise de adequação do mesmo à atividade preponderante da empresa por profissional da área de contabilidade no momento da apresentação das propostas, na abertura do pregão.

O percentual referente a “Aviso Prévio Trabalhado” e suas incidências (“Incidência do 4.1 sobre o Aviso Prévio Trabalhado” e “Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Trabalhado”) serão devidos apenas no primeiro ano de vigência do contrato, e no caso de eventual prorrogação, serão retirados, com vigência a partir do primeiro aniversário da avença, em atendimento ao exposto no Acórdão nº 3006/2010 – Plenário – TCU”.

Módulo 5 :

Não será possível a especificação dos percentuais de IRPJ e CSLL (módulo V), de acordo com a orientação do subitem 9.5.11 do Acórdão 1.595/2006 do TCU.

As alíquotas do Cofins e do PIS são 7,6% e 1,65%, respectivamente, no regime tributário Lucro Real. As alíquotas do Cofins e do PIS são 3,0% e 0,65%, respectivamente, no Lucro Presumido.



SENADO FEDERAL

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA NO SENADO				
CATEGORIA	QTE	PISO SALARIAL (R\$)	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL MENSAL (R\$)
Encarregado Geral	01			
Supervisor de Pós-Atendimento e Multimídia	03			
Encarregado de Turma	04			
Atendente de Telecomunicação	40			
SUBTOTAL				

SUBTOTAL	R\$
IMPOSTOS	
PREÇO GLOBAL MENSAL	
PREÇO GLOBAL ANUAL = 12 x PREÇO GLOBAL MENSAL	

Obs.: Os pisos salariais apresentados são referenciados na tabela salarial editada pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações - SINTTEL-DF, assim definida:



SENADO FEDERAL

- a) Profissionais de nível superior – cargos equivalentes conforme tabela do Sinttel-DF, se enquadram entre o nível inicial 46 e final 131.
 - a.1) Encarregado Geral - nível 119 – R\$ 5.375,74.
 - a.2) Supervisor de Pós-Atendimento e Multimídia – nível 98 – R\$ 3.569,02.
 - a.3) Encarregado de Turma – nível 69 – R\$ 2.038,27.

- b) Profissionais de nível médio (Atendentes de Telecomunicações) – conforme tabela do Sinttel-DF, se enquadram entre o nível inicial 12 e final 68.
 - b.1) Atendente de Telecomunicação – nível 41 – R\$ 1.219,90.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2013

(Processo nº 003.045/10-2)

ANEXO 04

DO DETALHAMENTO DO SISTEMA DE CONTACT CENTER UTILIZADO NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DO SENADO FEDERAL.

A Central de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal conta com 54 (cinquenta e quatro) Postos de Atendimento (PAs), 10 (dez) Postos de Pós-Atendimento e 10 (dez) Postos de Supervisão/Gerência, os quais fazem uso dos módulos e sistemas a seguir detalhados.

TABELA 1
MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO PABX-MD-110.

MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO PABX - MD110
1. Sistema Solidus & Care.
1.1. Empresa desenvolvedora – Ericsson.
1.1.1. Sistemas Integrantes:
1.1.1.1. Information Manager.
1.1.1.2. Report Manager.
1.1.1.3. Configuration Manager.
1.1.1.4. Desktop Manager.
2. Sistema de Gravação
2.1. Empresa Desenvolvedora – Witeness
2.1.1. Sistema Integrante:
2.1.1.1. Software de pesquisa e reprodução de gravações via rede.
3. Sistema CRM – Customer Relationship Management
3.1. Empresa Desenvolvedora – Plusoft Consulting & Solution
3.1.1. Sistemas Integrantes:
3.1.1.1. Módulo Chamado.
3.1.1.2. Gerenciador de Mídias.
3.1.1.3. Módulo Cadastro.
3.1.1.4. Módulo Agente.
3.1.1.5. Módulo Work Flow.
3.1.1.6. Módulo Web.
3.1.1.7. Módulo Gerente.
3.1.1.8. Módulo Monitor.
3.1.1.9. Módulo Plusinfo.



SENADO FEDERAL

3.1.1.10. Módulo Plusinfo web.

TABELA 2
APLICATIVOS E MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.

FORNECEDOR	SISTEMA	NOME	VERSÃO
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Agente	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Cadastro	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Chamado Atendimento	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Comparador Database	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	De-Para	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Gerador de Database	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Gerador de Estrutura	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Gerador de Informação.	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Gerente	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Monitor	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Plusinfo – WEB	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Portal WEB	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Templates de Gráficos	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Visualizador de Cubo	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Workflow – WEB	SF
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Softphone	SF
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	EcareLink	1.1.0.32
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Eware Replay	7.1
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Replay	7.0.1
DAMOVO	Solidus & Care	ATB	
DAMOVO	Solidus & Care	Configuration Manager.	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	DeskTop Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Information Manager	3.0.6
MICROSOFT	MR. Interview	SQL 2005	SP1
IBM/SPSS	IBM/SPSS	IBM/SPSS Statistics 21	Base
IBM/SPSS	IBM/SPSS	IBM/SPSS Statistics 21	Tables
IBM/SPSS	IBM/SPSS	IBM/SPSS Statistics 21	Complex Samples
IBM/SPSS	IBM/SPSS	Sentinel LM Server	Administration
IBM/SPSS	IBM/SPSS	IBM SPSS Data Collection	6.0
IBM/SPSS	IBM/SPSS	Mr. Interview	6.0
IBM/SPSS	IBM/SPSS	ScriptWriter Station	6.0
IBM/SPSS	IBM/SPSS	Quotas	6.0



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2013

(Processo nº 003.045/10-2)

ANEXO 05

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL e do outro, a empresa _____ para 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.**

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, _____, e _____, com sede na _____, fax nº (____) ____-____ e (____) ____-____, telefone nº (____) ____-____ e ____-____, CNPJ-MF nº _____ /____-____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. _____, CI. _____, expedida pela ____/____, CPF nº. _____-____, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO** nº 042/2013, homologado pela Senhora Diretora-Geral, às fls. ____ do Processo nº 003.045/10-2, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, fls. ____/____ 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.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

- 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 em relação aos valores descontados dos



SENADO FEDERAL

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.

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



SENADO FEDERAL

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 sub-rogar 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;
- 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;



SENADO FEDERAL

- 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 prazo máximo de **10 (dez) dias** após a assinatura do contrato.

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 *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.



SENADO FEDERAL

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.

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.



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.

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 conseqüente 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.



SENADO FEDERAL

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 absenteísmo 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.

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.



SENADO FEDERAL

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.

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.



SENADO FEDERAL

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.

- 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 sequência 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.

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:



SENADO FEDERAL

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 atendimentos Registrados	Mínimo %	100
Retorno e Chamada Ativa			
IAR	Índice de atendimentos Registrados	Mínimo %	100
Atendimento Multicanais			
IAR	Índice de atendimentos 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;

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:



SENADO FEDERAL

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 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.



SENADO FEDERAL

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 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



SENADO FEDERAL

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.

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.



SENADO FEDERAL

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.

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.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA, sendo esta, responsável pelo planejamento,



SENADO FEDERAL

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:
 - 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 FEDERAL

- 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\$ _____ (_____), conforme proposta da CONTRATADA, de fls. _____, 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\$ _____ (_____), 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 as notas fiscais/fatura subsequentes 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;



SENADO FEDERAL

- 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 frequência 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.

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:



SENADO FEDERAL

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

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 subseqüentes 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.

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



SENADO FEDERAL

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 reger-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.

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.



SENADO FEDERAL

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 000050 e Natureza de Despesa 339039, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº _____.

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 de R\$ _____ (_____), 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.



SENADO FEDERAL

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.

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:



SENADO FEDERAL

- I** - apresentar documentação falsa;
- II** – fraudar na 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 - 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.



SENADO FEDERAL

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.
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.



SENADO FEDERAL

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.

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 n.º 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 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 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.

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, ____ de _____ de 20__.

SENADO FEDERAL

Diretor da SADCON

**REPRESENTANTE
CONTRATADA**

Diretor da SSPLAC



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2013

ANEXO 06

(Processo nº 003.045/10-2)

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaramos que esta empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual nº _____, estabelecida no (a) _____ possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública:

Nome do Órgão/Empresa	Nº/Ano do Contrato	Valor total do contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observações:

1. Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a empresa;
2. O licitante deverá informar **todos** os contratos vigentes



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2013

ANEXO 07

(Processo nº 003.045/10-2)

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

A licitante deverá enviar sua proposta de preços, conforme modelo abaixo, à Comissão Permanente de Licitação, nos termos do Capítulo XI – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____				
Data de abertura:				
Nome da empresa:				
CNPJ:				
Endereço:				
CEP:				
Telefone: (DDD)				
Fax: (DDD)				
e-mail:				
Nome do Representante legal da empresa: (que irá assinar o contrato)				
CPF: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)				
RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)				
Instrumento de outorga de poderes: (informar o tipo de documento)				
Item	Categoria	Total de Postos	Valor unitário (R\$)	Valor total (R\$)
1				
2				
3				
4				
VALOR GLOBAL MENSAL:				
VALOR GLOBAL ANUAL:				
SINDICATO DA CATEGORIA:				
DATA BASE DA CATEGORIA: DIA/MÊS/ANO:				

Instruções de preenchimento:



SENADO FEDERAL

A licitante deverá informar os preços por item, total do item, e total mensal e total global anual da proposta, seguindo a numeração constante no edital.

Os valores unitários e totais deverão ser grafados somente até os centavos, e, caso o somatório ultrapasse duas casas decimais deverão os valores ser arredondados da seguinte forma: quando a casa decimal imediatamente posterior às duas casas decimais dos centavos 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, **observando-se que o valor apresentado no lance final deverá ser de qualquer maneira preservado, procedendo-se os arredondamentos, quando necessários, nos valores parciais e/ou dos individuais dos itens.**

A proposta de preços deverá estar datada e assinada.