



SENADO FEDERAL

## COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 019/2015**

### EDITAL

(Processo nº 00200.006079/2014-30)

### RETIFICADO

A **UNIÃO**, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado **SENADO**, e este Pregoeiro, designado pela Portaria da Diretoria Geral do Senado Federal nº 747, de 2015, 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, da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora nº 12 de 2014 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015 e, tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.006079/2014-30, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES**, destinada à **prestação de serviços de operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal**.

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: 15 de abril de 2015.**

**HORÁRIO DE BRASÍLIA: 09:30 horas.**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: [www.comprasnet.gov.br](http://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](http://www.comprasnet.gov.br)**.

### CAPÍTULO I – DO OBJETO

**1.1 – O presente pregão tem por objeto a prestação de serviços de operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, nas dependências da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE -, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com as quantidades, periodicidade, especificações, obrigações e demais condições deste edital e seus anexos.**



## SENADO FEDERAL

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

### **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](http://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.

**2.3.6** - sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.



## SENADO FEDERAL

**2.3.7** - consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

**2.3.8** - cooperativa de mão de obra, conforme art. 5º da Lei n.º 12.690, de 19 de julho de 2012.

### CAPÍTULO III – DA VISTORIA

**3.1** – É facultado à licitante interessada em participar deste Pregão, mediante prévio agendamento junto ao Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos do Senado Federal - SECACD, realizar vistoria técnica, **com antecedência mínima 1 (um) dia útil**, contados da data marcada para a sessão pública, para conhecer as instalações.

**3.1.1** – A vistoria deverá ser agendada de segunda a sexta nos horários de 08:00 às 12:00 e de 14:00 às 18:00, pelo telefone (61) 3303-1110.

**3.1.2** – Não será realizada vistoria sem prévio agendamento ou fora do prazo estabelecido.

**3.1.3** – A vistoria poderá ser realizada por responsável técnico ou representante da pessoa jurídica interessada em participar da licitação, que deverá comparecer municiado de identificação pessoal e do comprovante de vínculo com a empresa ou de procuração.

**3.1.3.1** – A comprovação do vínculo poderá ser feita através do contrato de trabalho, contrato provisório de trabalho, contrato de prestação de serviço ou contrato social da empresa (no caso de sócio ou gerente).

**3.1.3.2** – Caso o vistoriador não atenda aos requisitos do item 3.1.3, não será executada a vistoria.

**3.2** – Realizada a vistoria, a licitante receberá o Termo de Vistoria, emitido pela Secretaria de Infraestrutura.

**3.3** – Caso a interessada opte por não realizar vistoria, firmará declaração na qual dispensa a necessidade de vistoria, assumindo todo e qualquer risco por sua decisão e se comprometendo a prestar fielmente o serviço nos termos de sua proposta e do presente edital.

**3.4** – A apresentação do Termo de Vistoria 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.



## SENADO FEDERAL

**4.2** – A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, os preços total mensal e total global da proposta para o período de 12 meses (para os itens referentes à mão de obra – itens 1 a 4), 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, que deixarem de cotar quaisquer dos itens, ou as 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** - Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, a licitante que se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional não poderá se utilizar dos benefícios do regime tributário diferenciado em sua proposta de preços e, caso venha a ser contratada, estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória a contar do mês seguinte ao da contratação, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, excetuadas as situações previstas pelos arts. 17, § 1º, e 18, § 5º-H, da referida lei.

**4.8** – 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.

**4.9** – As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

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

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



## SENADO FEDERAL

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

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

**4.11** – 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](http://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](http://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.

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



## SENADO FEDERAL

**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

## CAPÍTULO IX – DO JULGAMENTO

**9.1** – O critério de julgamento adotado será o de menor preço global para o período de 12 meses.

## 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 por meio do campo de “anexos” do sistema COMPRASNET, em formato de arquivo aceito pelo sistema, via fac-símile, para o número (61) 3303-1068, ou por e-mail para o endereço eletrônico [copeli@senado.gov.br](mailto:copeli@senado.gov.br), cujo prazo de 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 da proposta para o período de 12 meses**, 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 IN nº 06/2013 do MPOG/SLTI**, com detalhamento de todos os elementos que influam no custo operacional, nos termos do Anexo 05;

**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 por decisão na 14ª Reunião de 2011 da Comissão Diretora, de 20/12/2011, ou valor estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho da categoria específica, caso este seja superior àquele.



## SENADO FEDERAL

**11.1.1.2.2** – Deve ser apresentado memorial de cálculo para os itens da planilha de formação de custos por categoria, conforme Anexo 05, 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** – As licitantes sujeitas ao regime de tributação de incidência não cumulativa de PIS e COFINS deverão apresentar o Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais – DACON, comprovando que as alíquotas dos referidos tributos constantes da planilha de custos correspondem à média dos percentuais efetivos recolhidos em virtude do direito de compensação dos créditos previstos no art. 3º das Leis nºs. 10.637/2002 e 10.833/2003.

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

**11.1.1.4** – A proposta de preços deverá ser formatada conforme modelo constante do Anexo 08, 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** – Caso haja erros no preenchimento da Planilha e esta puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação, será oportunizado a licitante realizar os ajustes necessários, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da comunicação formal do Pregoeiro.

**11.4** – 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.

**11.5** – 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.

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

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



## SENADO FEDERAL

**11.5.3** – 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.

**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) Atestado(s) de Capacidade Técnica** expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m) que a licitante executou serviços de terceirização compatíveis em quantidade e características com o objeto licitado, por período não inferior a 3 (três) anos, tendo executado o contrato com um mínimo de 9 (nove) postos.

**a.1)** Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista na alínea 'a', será aceito o somatório de atestados.

**a.2)** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

**a.3)** A licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

**b) Termo de Vistoria ou Declaração de Dispensa de Vistoria**, conforme previsto nos subitens 3.2 e 3.3 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:



## SENADO FEDERAL

**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)** Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) no valor mínimo de 16,66% (dezesesseis 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 07, 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 da alínea b deste subitem;

**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 a alínea “c” deste subitem, 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



## SENADO FEDERAL

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

**e)** A documentação constante no SICAF poderá ser considerada para fins de comprovação da documentação exigida na alínea “a” (balanço patrimonial) e “c.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).

### **12.3.3 – REGULARIDADE TRABALHISTA:**

**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](mailto: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.



## SENADO FEDERAL

**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 apresente alguma restrição.

**12.8.1** – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) 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, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, 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.



SENADO FEDERAL

## 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 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 de Contratações, nos termos do art. 10 da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora nº 12 de 2014 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 de Contratações 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 para o período de 12 meses** à vencedora do certame.



SENADO FEDERAL

## 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.

## 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 ou na execução do contrato, 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 no processo licitatório ou 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** – Sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV do artigo 5º da Lei nº 12.846/2013 sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.



## SENADO FEDERAL

**17.5** – 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](mailto:copeli@senado.gov.br), até às 17 horas, no horário de Brasília-DF.

**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](mailto:copeli@senado.gov.br), até às 17 horas, no horário de Brasília-DF.

**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** – Descrição das atividades da central de atendimento;

**Anexo 03** – Descrição das categorias, quantidades, jornada de trabalho, salário base, atividades desenvolvidas e qualificação técnica;

**Anexo 04** – Modelo de Uniformes;

**Anexo 05** – Planilha de preços de 1 (um) profissional nos termos da Instrução Normativa nº 06/2013 do MPOG/SLTI;

**Anexo 06** – Minuta de Contrato;



## SENADO FEDERAL

**Anexo 07** – Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e Administração Pública;

**Anexo 08** – Modelo de Apresentação de Proposta; e

**Anexo 09** - Modelo de Autorização.

**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.

## 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, 1º de abril de 2015.

---

**WESLEY GONÇALVES DE BRITO**  
**Pregoeiro**



SENADO FEDERAL

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 019/2015**

**(Processo nº 00200.006079/2014-30)**

**ANEXO 01**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETO</b>                               | Prestação de serviços de operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, nas dependências da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE -, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ESPECIFICAÇÃO E QUANTIDADE DO OBJETO</b> | Conforme Anexos 02 e 03 do edital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>CATSER</b>                               | 20605                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>JUSTIFICATIVA</b>                        | <p>Esta contratação tem como objetivo executar as atividades desenvolvidas pelo Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD e pelo Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN, buscando atender com qualidade e precisão os serviços demandados pelos usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal.</p> <p>A demanda externa é motivada pelo atendimento do número principal do Senado Federal, que é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Casa Legislativa. Este número (3303-4141) é amplamente divulgado, seja no Portal do Senado Federal na internet – <a href="http://www.senado.leg.br">www.senado.leg.br</a> – seja em listas telefônicas, Serviço de Auxílio à Lista (102) e em outras mídias como TV Senado e Rádio Senado. Essas chamadas são registradas no Sistema de Autoatendimento do Senado Federal.</p> <p>A demanda interna é motivada pelo atendimento das solicitações de manutenção/programação dos terminais que compõem o Sistema Telefônico do Senado Federal. Essas solicitações são registradas na forma de Ordem de Serviço e no Sistema de Autoatendimento, ramal 9000 – Lista Interna do Senado Federal – e por outras atividades correlatas à administração do cadastro de terminais telefônicos.</p> <p>A manutenção e atualização dos dados referentes aos terminais do Sistema Telefônico do Senado Federal são de altíssima importância, visto que, para o atendimento de qualquer solicitação de serviço, é imprescindível que o cadastro esteja correto.</p> |
| <b>ADJUDICAÇÃO</b>                          | Menor preço global para o período de 12 meses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



SENADO FEDERAL

|                                                 |                                                                                                                                                                            |                                                 |                                    |                                           |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>PREÇO ESTIMADO</b>                           | <b>Item</b>                                                                                                                                                                | <b>Categoria e Quantidades de postos</b>        | <b>Total Mensal Estimado (R\$)</b> | <b>Total Estimado para 12 meses (R\$)</b> |
|                                                 | 1                                                                                                                                                                          | Atendentes de Telecomunicações (10 postos)      | 45.984,80                          | 551.817,60                                |
|                                                 | 2                                                                                                                                                                          | Encarregados de Turma (2 postos)                | 15.238,58                          | 182.862,96                                |
|                                                 | 3                                                                                                                                                                          | Supervisores de Pós-Atendimento (2 postos)      | 16.146,86                          | 193.762,32                                |
|                                                 | 4                                                                                                                                                                          | Técnicos em Tecnologia da Informação (4 postos) | 36.265,64                          | 435.187,68                                |
|                                                 | <b>VALOR GLOBAL ESTIMADO PARA 12 MESES</b>                                                                                                                                 |                                                 |                                    | 1.363.630,56                              |
| <b>VIGÊNCIA DO CONTRATO</b>                     | Conforme Cláusula Décima Quarta da Minuta de Contrato (Anexo 06 do Edital)                                                                                                 |                                                 |                                    |                                           |
| <b>FORMA DE PAGAMENTO</b>                       | Conforme Cláusula Sexta da Minuta de Contrato (Anexo 06 do Edital)                                                                                                         |                                                 |                                    |                                           |
| <b>CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA</b>               | Programa de Trabalho: 084390<br>Natureza de Despesa: 339037                                                                                                                |                                                 |                                    |                                           |
| <b>LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b> | A prestação dos serviços será realizada nas dependências da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE -, nos dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), das 8h às 20h30min. |                                                 |                                    |                                           |
| <b>FISCALIZAÇÃO</b>                             | Conforme Cláusula Décima Primeira da Minuta de Contrato (Anexo 06 do Edital)                                                                                               |                                                 |                                    |                                           |

Brasília, 1º de abril de 2015.

**WESLEY GONÇALVES DE BRITO**  
**Pregoeiro**



SENADO FEDERAL

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 019/2015**

**(Processo nº 00200.006079/2014-30)**

**ANEXO 02**

|                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO</b> |
|-----------------------------------------------------------|

**Atividades desenvolvidas**

Atividades desenvolvidas na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, sob a responsabilidade do Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD:

1. Atendimento do número principal do Senado Federal;
2. Atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
3. Registro das solicitações de abertura das Ordens de Serviço de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelo atendimento de ramal específico;
4. Registro das solicitações de abertura das Ordens de Serviço de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário de Telecomunicações - SEAUTC;
5. Registro das solicitações de abertura das Ordens de Serviço de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas por documentos do Senado Federal;
6. Controle, disponibilização e distribuição das Ordens de Serviço às equipes técnicas da Coordenação de Telecomunicações - COOTELE;
7. Atualização de Banco de Dados com os dados provenientes das baixas das Ordens de Serviço;
8. Atualização do arquivo de Ordens de Serviço;
9. Gerenciamento do cadastro de terminais e usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;



## SENADO FEDERAL

10. Administração dos dados para atualizações do Guia Telefônico na Intranet;
11. Administração dos dados para atualizações do Portal do Sistema de Autoatendimento;
12. Administração das atualizações do Banco de Dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
13. Elaborar e fornecer relatórios com as informações solicitadas.

Atividades de suporte à Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal desenvolvidas pelo Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN:

1. Suporte ao Banco de Dados para o atendimento do número principal do Senado Federal;
2. Suporte ao Banco de Dados de atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
3. Suporte à programação do Sistema e do Banco de Dados de abertura das Ordens de Serviço de manutenção dos terminais telefônicos do Senado Federal;
4. Suporte à programação do Sistema e do Banco de Dados de Gerenciamento do cadastro de terminais e usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;
5. Suporte à programação do Sistema e do Banco de Dados de Administração das atualizações do Guia Telefônico na Intranet;
6. Suporte ao Banco de Dados de Administração das atualizações do Portal do Sistema de Autoatendimento;
7. Suporte aos seguintes órgãos técnicos da Coordenação de Telecomunicações para acesso às informações das ordens de serviço a serem executadas:
  1. SERETE – Serviço de Rede Telefônica;
  2. SECOMUT – Serviço de Comutação;
  3. SETARIF – Serviço de Tarifação;
  4. SEAUTC – Serviço de Atendimento ao Usuário de Telecomunicações;
  5. SESCAR – Serviço de Suporte a Centrais de Atendimento e Relacionamento;
  6. SETEMO – Serviço de Telecomunicações Móveis.



## SENADO FEDERAL

8. Desenvolvimento de sistemas informatizados de forma complementar e integrada ao planejamento de projetos do Prodasen, atendendo aos padrões técnicos por ele estabelecidos e a normas institucionais de Tecnologia da Informação;
9. Controle, segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos localmente;

### Configuração de equipamentos para atendimento

Para atender a demanda de operação da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, o Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD tem a sua disposição a seguinte configuração de equipamentos para atendimento:

- I** - 08 (oito) posições de atendimento automático com reconhecimento de voz – Sistema de Autoatendimento (Portal de Voz);
- II** - 07 (sete) estações de atendimento manuais;
- III** - 01 (uma) estação de Encarregado de Turma;
- IV** - 02 (duas) estações de Supervisor de Pós-Atendimento.

Para atender a demanda de suporte à Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, o Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN tem a sua disposição:

- I** - 04 (quatro) estações de Técnico em Tecnologia da Informação.

### Estatística

#### Atendimentos realizados

Atendimentos e procedimentos realizados na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, para o período entre 01/01/2011 e 31/12/2013, são mostrados na Tabela I:

| Descrição das Atividades Desenvolvidas pelos Atendentes de Telecomunicações | 2011   | 2012   | 2013   |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Abertura de Ordens de Serviço                                               | 33.113 | 24.460 | 31.610 |
| Baixa de Ordens de Serviço                                                  | 33.158 | 24.460 | 31.584 |
| Chamadas registradas para Solicitações de Serviços Ramal 7000               | 17.840 | 15.036 | 17.340 |



## SENADO FEDERAL

|                                                       |         |         |          |
|-------------------------------------------------------|---------|---------|----------|
| Chamadas registradas para o Portal de Autoatendimento | 267.930 | 120.873 | 194.402* |
| Acessos ao Guia Telefônico na Intranet                | 169.290 | 54.751  | 66.818   |

Fonte: Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal e Sistema de Autoatendimento.

\* Por falta dos dados completos, utilizou-se a média dos anos anteriores (2011 e 2012).

Estatística de Atendimento da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal 2011/2013.

As atividades desenvolvidas pela Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal podem ser mensuradas pelos registros armazenados em seus sistemas. As demandas de manutenção/programação são registradas por meio de Ordens de Serviço, enquanto que as do transbordo do Portal de Voz são registradas no Sistema de Autoatendimento.

Além destas atividades, a Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal executa a digitalização e arquivamento de documentos e outras mais complexas, como pesquisas nos bancos de dados, elaboração de relatórios, conferência e teste do sistema de Autoatendimento (ramal 9000 e 3303-4141) e do Guia Intranet.

O atendimento das chamadas para o número 3303-4141 e para o ramal 9000 é feito automaticamente por um sistema eletrônico de atendimento (Portal de Voz), com transbordo das chamadas não resolvidas para os postos de atendimento da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal.

Na Tabela 2 verifica-se que quando o Sistema de Autoatendimento (Portal Eletrônico de Voz para os números 3303-4141 e 9000) está ativo, 24% (vinte e quatro por cento) das chamadas, em média, são enviadas ao Atendente de Telecomunicações.

| Atividades Desenvolvidas na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal |                                                                                                                    |         |          |                                                                                                                        |        |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|
|                                                                                          | Qtde. de Registros Oferecidos aos Sistemas de Apoio à Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal |         |          | Qtde. de Registros e Tarefas Tratadas pelos Atendentes da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal |        |         |
|                                                                                          | 2011                                                                                                               | 2012    | 2013     | 2011                                                                                                                   | 2012   | 2013    |
| Chamadas Registradas para o grupo de atendimento de manutenção/programação ramal 7000    | 17.840                                                                                                             | 15.036  | 17.340   | 17.840                                                                                                                 | 15.036 | 17.340  |
| Chamadas registradas para o Portal de Autoatendimento                                    | 267.930                                                                                                            | 120.873 | 194.402* | 51.941                                                                                                                 | 40.270 | 46.106* |
| Pesquisas ao Guia Telefônico na                                                          | 169.290                                                                                                            | 54.751  | 66.818   | 169.290                                                                                                                | 54.751 | 66.818  |



## SENADO FEDERAL

| Intranet                      |        |        |        |        |        |        |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Abertura de Ordens de Serviço | 31.620 | 23.624 | 32.654 | 31.620 | 23.624 | 32.654 |
| Baixa de Ordens de Serviço    | 31.584 | 23.622 | 32.500 | 31.584 | 23.622 | 32.500 |

Fonte: Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal e Sistema de Autoatendimento.

\* Por falta dos dados completos, utilizou-se a média dos anos anteriores (2011 e 2012).

Quantitativo das atividades executadas com auxílio do Portal de Autoatendimento.

A atividade de Abertura de Ordens de Serviço engloba o atendimento e o tratamento das solicitações de manutenção/programação dos terminais telefônicos realizados por meio do ramal 7000, sendo que uma chamada para este grupo de atendimento pode originar mais de uma ordem de serviço, o que demanda maior tempo de pausa entre os atendimentos.

A atividade de Pesquisas ao Guia Telefônico na Intranet não tem atuação direta dos Atendentes de Telecomunicações. A sua atuação consiste na atualização do banco de dados que atende ao serviço.

Quando o Sistema de Autoatendimento (Portal Eletrônico de Voz para os números 3303-4141 e 9000) não está ativo, todas as chamadas serão tratadas diretamente pelos Atendentes de Telecomunicações.

Os dados apresentados no Gráfico I são referentes ao quantitativo médio, por hora, de abertura e baixa de ordens de serviço.

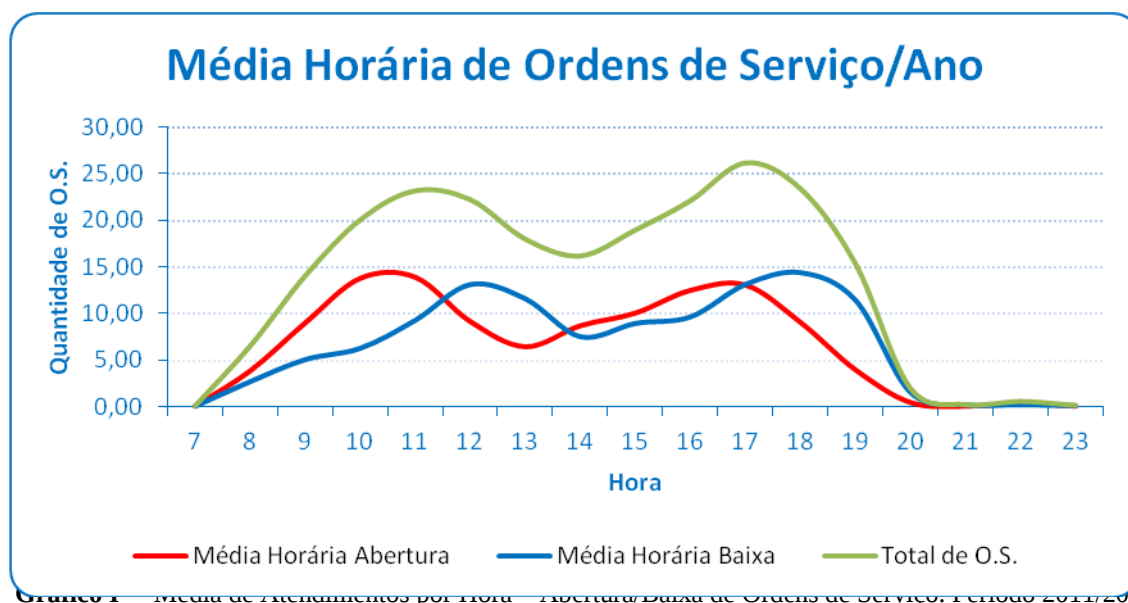
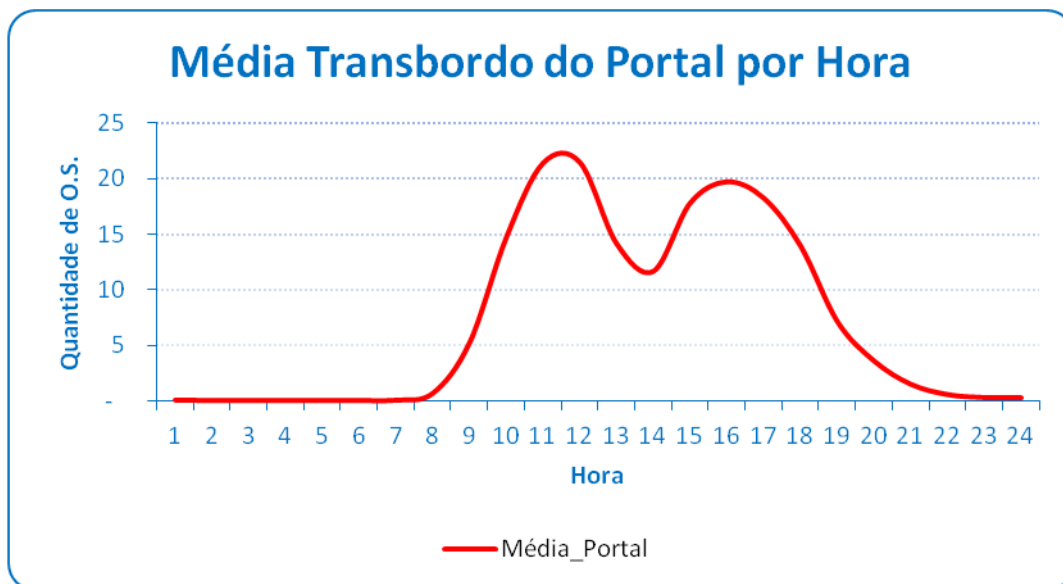


Gráfico I - Média de atendimentos por hora - Abertura/Baixa de Ordens de Serviço, Período 2011/2013.



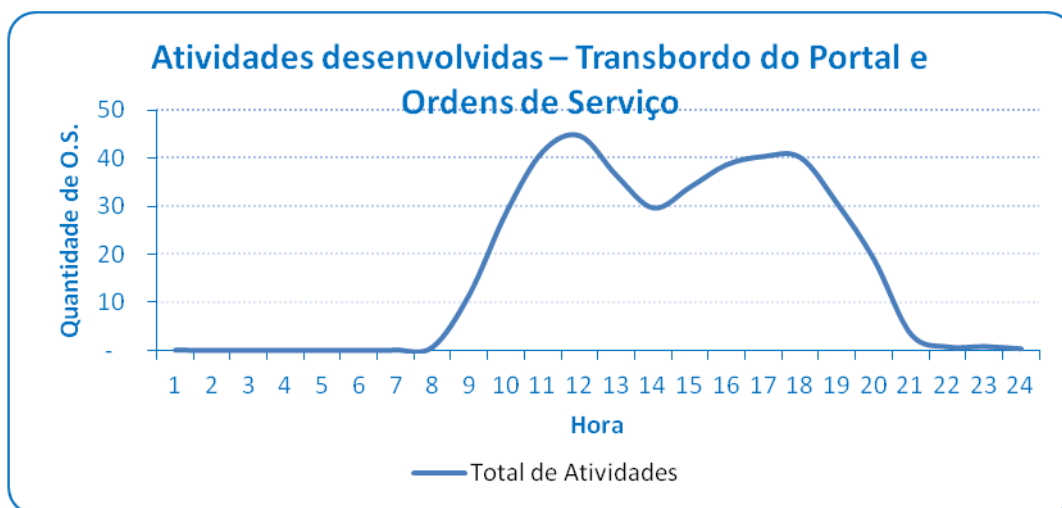
## SENADO FEDERAL

Os dados mostrados no Gráfico II são referentes ao quantitativo, por hora, das ligações de transbordo do Portal de Voz para o período.



**Gráfico II** - Ligações por Hora – Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000) – Período de 2011/2013

Os dados mostrados no Gráfico III são referentes ao quantitativo, por hora, das atividades desenvolvidas na Central de Atendimento.



**Gráfico III** - Atividades desenvolvidas – Transbordo do Portal e Ordens de Serviço – Período de 2011/2013



## SENADO FEDERAL

As chamadas tratadas pela Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal possuem um tempo médio de tratamento de aproximadamente 01 (um) minuto – Tabela 3.

|                                   | Grupo de Atendimento                          |        |        |                                     |        |        |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------|--------|--------|-------------------------------------|--------|--------|
|                                   | Transbordo do Portal (3303-4141 e Ramal 9000) |        |        | Manutenção/Programação (Ramal 7000) |        |        |
|                                   | 2011                                          | 2012   | 2013   | 2011                                | 2012   | 2013   |
| <b>Chamadas oferecidas</b>        | 22.396                                        | 22.725 | 15.496 | 17.840                              | 15.036 | 17.340 |
| <b>Tempo Médio em Serviço</b>     | 00:44                                         | 00:40  | 00:52  | 01:06                               | 01:09  | 01:19  |
| <b>Tempo Médio em Tratamento</b>  | 00:51                                         | 00:48  | 00:59  | 01:12                               | 01:14  | 01:24  |
| <b>Tempo Médio do Atendimento</b> | 00:52                                         |        |        | 01:16                               |        |        |

Fonte: Sistema de Autoatendimento.

Tempo médio de atendimento para o período 01/01/2011 a 31/12/2013.

### Nível de Serviço – NS

|                                        | Grupo de Atendimento                          |       |       |                                     |       |       |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------|-------|-------|-------------------------------------|-------|-------|
|                                        | Transbordo do Portal (3303-4141 e Ramal 9000) |       |       | Manutenção/Programação (Ramal 7000) |       |       |
|                                        | 2011                                          | 2012  | 2013  | 2011                                | 2012  | 2013  |
| <b>Nível de Serviço</b>                | 90,9%                                         | 94,8% | 97,3% | 89,8%                               | 91,8% | 92,8% |
| <b>Média Geral do Nível de Serviço</b> | 94,33%                                        |       |       | 89,80%                              |       |       |

Fonte: Sistema de Autoatendimento.

Nível de Serviço (NS) para o período 01/01/2011 a 31/12/2013.

O Nível de Serviço (NS) tratado para a Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal é dividido em dois grupos. Sendo um para o atendimento de solicitação de manutenção/programação (ramal 7000) e outro para o transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000).

Para o atendimento do ramal 7000, levou-se em consideração que, na ocasião da abertura de Ordem de Serviço, o Atendente de Telecomunicações está em contato direto com o usuário, enquanto que o procedimento da sua baixa é distribuído para os momentos de pouca demanda de atendimento, por ser uma operação de atualização de banco de dados. O índice de Nível de Serviço (NS) é, em média, de 90% (noventa por cento).



## SENADO FEDERAL

Para o atendimento do transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000), considera-se que o usuário já passou pelo processo de reconhecimento de voz sem sucesso. Nesse processo, o usuário é submetido a um estresse, por ter sua voz não reconhecida ou por não ter a sua solicitação atendida, acrescentado o fato que, após o insucesso do reconhecimento, ficou aguardando em uma fila de atendimento para ser encaminhado aos Atendentes de Telecomunicações da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal. O índice de Nível de Serviço (NS) é, em média, de 95% (noventa e cinco por cento).

Durante a operação, o Encarregado de Turma redireciona os Atendentes de Telecomunicações conforme a análise da demanda dos serviços, distribuindo-os entre os grupos de atendimento e conciliando com as demais atividades da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal.

Brasília, 1º de abril de 2015.

---

**WESLEY GONÇALVES DE BRITO**  
**Pregoeiro**



SENADO FEDERAL

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 019/2015**

**(Processo nº 00200.006079/2014-30)**

**ANEXO 03**

**DESCRIÇÃO DAS CATEGORIAS, QUANTIDADES, JORNADA DE TRABALHO, SALÁRIO BASE, ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**Equipe Técnica Residente**

A Equipe Técnica Residente de Profissionais contemplará as funções de Atendente de Telecomunicações, Encarregado de Turma, Supervisor de Pós-Atendimento e Técnico em Tecnologia da Informação:

| ITEM | CATEGORIA                                        | SALÁRIO <sup>1</sup>                    | JORNADA <sup>2</sup> | TOTAL DE POSTOS |
|------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------|-----------------|
| 1    | Atendente de Telecomunicações                    | R\$ 1.502,26<br>(Referente ao Nível 45) | 6 horas diurnas      | 10              |
| 2    | Encarregado de Turma                             | R\$ 2.821,96<br>(Referente ao Nível 79) | 6 horas diurnas      | 2               |
| 3    | Supervisor de Pós-Atendimento <sup>a</sup>       | R\$ 2.990,16<br>(Referente ao Nível 82) | 6 horas diurnas      | 2               |
| 4    | Técnico em Tecnologia da Informação <sup>b</sup> | R\$ 3.357,93<br>(Referente ao Nível 88) | 6 horas diurnas      | 4               |

**Observações:**

- Salários referenciados na Tabela Salarial editada pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações – SINTTEL-DF (ACT 2014/2016 registrado no MTE sobre o número nº DF000898/2014 em 13/11/2014), conforme os níveis informados para cada item;
  - Correspondente ao cargo de Supervisor;
  - Correspondente ao cargo de Técnico em Telecomunicações
- Norma Regulamentadora 17 (NR-17) do MTE.

**Frequência e Periodicidade**

A Equipe Técnica Residente operará em caráter permanente nas dependências da Coordenação de Telecomunicações - COOTELE, durante os dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), entre 8h00 e 20h30, conforme necessidade do Senado Federal, o qual pode, inclusive, alterar o horário da prestação dos serviços, bem como diferenciá-lo por área de trabalho.



## SENADO FEDERAL

### Atividades desenvolvidas pela Equipe Técnica Residente

#### Atendentes de Telecomunicações

- a** - Realizar o atendimento das ligações para o número geral do Senado Federal;
- b** - Realizar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- c** - Operar a mesa telefônica Ericsson MD-110 e/ou MX-ONE e promover as devidas conexões entre os usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d** - Consultar o banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com o objetivo de atender às pesquisas solicitadas;
- e** - Promover suporte aos usuários em relação à utilização do Guia Telefônico do Senado Federal;
- f** - Garantir a atualização do banco de dados da página eletrônica do Guia Telefônico do Senado Federal;
- g** - Garantir a atualização do banco de dados do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal;
- h** - Realizar testes de reconhecimento de voz no Sistema de Autoatendimento do Senado Federal;
- i** - Promover o primeiro atendimento de solicitações de serviços de manutenção, registrando a demanda no Sistema de Abertura de Ordens de Serviços;
- j** - Atualizar diariamente o banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com os dados contidos nas Ordens de Serviços;
- k** - Orientar a utilização de programações básicas do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- l** - Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- m** - Encaminhar as solicitações de serviços para análise técnica ao setor competente;
- n** - Interagir com o Serviço de Atendimento ao Usuário de Telecomunicações - SEAUTC, o Serviço de Comutação Telefônica - SECOMUT, o Serviço de Rede Telefônica - SERETE, o Serviço de Suporte a Centrais de Atendimento e Relacionamento - SESCAR, o Serviço de Tarifação - SETARIF, o Serviço de Telecomunicações Móveis – SETEMO, a fim de promover a atualização dos bancos de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- o** - Executar digitalização de documentos;
- p** - Organizar o arquivo das Ordens de Serviço e dos documentos relacionados ao Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD;
- q** - Consultar o Encarregado de Turma, em caso de dúvidas ou ausência de informações.



## SENADO FEDERAL

### Encarregado de Turma

- a** - Organizar e supervisionar o atendimento das ligações para o número geral do Senado Federal;
- b** - Organizar e supervisionar o atendimento para abertura de Ordem de Serviço;
- c** - Organizar e supervisionar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d** - Confeccionar relatórios das ligações completadas e perdidas do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal;
- e** - Organizar e supervisionar a expedição, disponibilização, distribuição e o controle das Ordens de Serviço de acordo com as solicitações dos usuários de telecomunicações;
- f** - Organizar e supervisionar a manutenção do arquivo das Ordens de Serviço e dos documentos relacionados ao Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD;
- g** - Organizar e supervisionar a atualização do banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- h** - Organizar e supervisionar a atualização do banco de dados cadastrais do Guia Telefônico do Senado Federal;
- i** - Organizar e supervisionar a atualização do banco de dados do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal;
- j** - Prestar orientações aos Atendentes de Telecomunicações no uso de programações do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- k** - Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da qualidade e disciplina;
- l** - Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Atendentes de Telecomunicações;
- m** - Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- n** - Comunicar imediatamente ao Supervisor de Pós-Atendimento qualquer problema relativo à operação da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- o** - Acompanhamento da produtividade da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- p** - Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica do desempenho dos Atendentes de Telecomunicações dentro dos grupos de atendimento e das atividades correlatas da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- q** - Emitir relatórios de atividades;
- r** - Em situação de contingência:



## SENADO FEDERAL

1. Operar a mesa telefônica Ericsson MD-110 e/ou MX-ONE e promover as devidas conexões entre os usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;
2. Consultar o banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com o objetivo de atender às pesquisas solicitadas;
3. Realizar o atendimento para solicitações de serviços de manutenção abertura de Ordem de Serviço;
4. Realizar o atendimento das ligações para o número geral do Senado Federal;
5. Realizar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
6. Expedir e distribuir as ordens de serviço;
7. Atualizar o Banco de Dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com os dados contidos nas Ordens de Serviços;
8. Orientar a utilização de programações básicas do Sistema Telefônico do Senado Federal.

### **Supervisor de Pós-Atendimento**

- a** - Auxiliar no atendimento da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- b** - Auxiliar na gestão de documentos enviados à Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- c** - Orientar os Encarregados de Turmas e Atendentes de Telecomunicações quanto à utilização dos aplicativos operacionais e de manutenção do banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d** - Verificar a consistência e a integridade do banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- e** - Garantir a atualização do banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- f** - Aperfeiçoar o serviço prestado aos usuários visando manter os níveis de produtividade da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- g** - Elaborar relatórios das atividades e rotinas operacionais, que incluirão recomendações e estimativas de tempo;
- h** - Auxiliar nas questões relacionadas com a administração e operacionalização da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los.

### **Técnico em Tecnologia da Informação**

- a** - Dar suporte aos usuários dos sistemas informatizados de telecomunicações desenvolvidos pelo Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN;



## SENADO FEDERAL

- b** - Auxiliar no controle, segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos pelo Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN;
- c** - Realizar atividades de apoio, sempre sob coordenação e supervisão de servidores efetivos, as manutenções corretivas e evolutivas nos sistemas informatizados mantidos pelo Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN;
- d** - Auxiliar na realização de testes nos sistemas informatizados de telecomunicações visando garantir o seu correto funcionamento;
- e** - Documentar os sistemas informatizados de telecomunicações, bem como criar manuais de utilização;
- f** - Auxiliar a elaboração de relatórios relativos à área de telecomunicações do Senado Federal;

### **Qualificação da Equipe Técnica Residente**

Os profissionais da Equipe Técnica Residente deverão apresentar as seguintes qualificações:

#### **Atendente de Telecomunicações**

- a** - Escolaridade mínima: Nível Médio;
- b** - Experiência profissional na função ou similar em atendimento de Call Center, Help Desk e/ou Central de Atendimento;
- c** - Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- d** - Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- e** - Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;
- f** - Conhecimento de rotinas de manutenção de telecomunicações;
- g** - Conhecimento de Microsoft Windows 7 e/ou posterior, Microsoft Word 2007 e/ou posterior, Microsoft Excel 2007 e/ou posterior, Microsoft Access 2007 e/ou posterior (banco de dados) e internet;
- h** - Conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- i** - Experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

#### **Encarregado de Turma**

- a** - Escolaridade mínima: Nível Médio;



## SENADO FEDERAL

- b** - Experiência profissional na função, ou similar ou em atendimento de Call Center, Help Desk e/ou Central de Atendimento de no mínimo 02 (dois) anos, comprovado em CTPS;
- c** - Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- d** - Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal;
- e** - Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- f** - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- g** - Conhecimento de normas e rotinas de manutenção de telecomunicações;
- h** - Conhecimento de Microsoft Windows 7 e/ou posterior, Microsoft Word 2007 e/ou posterior, Microsoft Excel 2007 e/ou posterior, Microsoft Access 2007 e/ou posterior (banco de dados) e internet;
- i** - Conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- j** - Experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

### **Supervisor de Pós-Atendimento**

- a** - Escolaridade mínima: Nível Superior;
- b** - Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- c** - Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal;
- d** - Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- e** - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- f** - Conhecimento de normas e rotinas de manutenção de telecomunicações;
- g** - Conhecimento de instalação, configuração e solução de problemas básicos em plataformas Microsoft Windows 7 e/ou posterior, Microsoft Word 2007 e/ou posterior, Microsoft Excel 2007 e/ou posterior, Microsoft Access 2007 e/ou posterior (banco de dados) e internet;
- h** - Conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- i** - Experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

### **Técnico em Tecnologia da Informação**

- a** - Graduação de nível superior em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Tecnologia da Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Engenharia de



## SENADO FEDERAL

Sistemas ou em qualquer outro curso na área de Informática em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

- b** - Experiência em desenvolvimento de software utilizando JAVA;
- c** - Conhecimento em *Visual Basic for Applications* – VBA;
- d** - Conhecimento em *utilização da IDE para Desenvolvimento Eclipse*;
- e** - Conhecimento em *banco de dados Oracle*;
- f** - Conhecimento nos seguintes frameworks: *Bootstrap, JQuery, Apache Wicket, Spring Data, JPA, Hibernate e Apache Maven*;
- g** - Conhecimento em Microsoft Windows 7 ou superior, pacote Microsoft Office 2007 ou superior (Microsoft Access inclusive).

Brasília, 1º de abril de 2015.

---

**WESLEY GONÇALVES DE BRITO**  
**Pregoeiro**



SENADO FEDERAL

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 019/2015**

**(Processo nº 00200.006079/2014-30)**

**ANEXO 04**

**MODELO DE UNIFORMES**

A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) conjunto de uniforme completo no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, conforme especificações e quantidades descritas a seguir:

| MASCULINO                              | FEMININO                            |
|----------------------------------------|-------------------------------------|
| 3 (três) calças sociais;               | 4 (quatro) terninhos;               |
| 5 (cinco) camisas sociais manga longa; | 5 (três) blusas;                    |
| 2 (dois) pares de sapatos em couro;    | 2 (dois) pares de sapatos em couro. |
| 1 (cinto) cinto, em couro;             | -                                   |
| 5 (cinco) pares de meia;               | -                                   |
| 3 (três) gravatas.                     | -                                   |

- 1) A substituição dos uniformes ocorrerá a cada 12 (doze) meses ou quando solicitado, dependendo da necessidade e do desgaste prematuro claramente evidenciado;
- 2) Os uniformes deverão ser entregues a todas as categorias profissionais mediante recibo (relação nominal, assinada e datada por cada profissional), cuja cópia, acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao gestor do contrato.

Brasília, 1º de abril de 2015.

**WESLEY GONÇALVES DE BRITO**  
**Pregoeiro**



SENADO FEDERAL

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 019/2015**

**(Processo nº 00200.006079/2014-30)**

**ANEXO 05**

**PLANILHA DE PREÇOS DE 1 (Um) PROFISSIONAL NOS TERMOS DA IN Nº 06/2013 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                                               |             |                |
|                                       | <b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>                          |             | -              |



SENADO FEDERAL

| MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS    |                                                                                                                             |         |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                            | Auxílio Transporte {(x...(dias) -6% s/ salário} (Decreto nº 26.501/2005 - GDF)                                              |         |
|                                            | Auxílio Alimentação ( por dia útil de trabalho)                                                                             |         |
|                                            | Assistência Médica (Convenção Coletiva)                                                                                     |         |
|                                            | 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)                                                                                   | -       |
|                                            | SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)                                                             | -       |
|                                            | SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)                                                                                        | -       |
|                                            | INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)                                                           | -       |
|                                            | Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)                                                                  | -       |
|                                            | FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)                                                                | -       |
|                                            | Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)<br>(Variável de 1% a 3%) | -       |
|                                            | SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)                                                         | -       |
|                                            | TOTAL :                                                                                                                     | -       |
| 4.2 13º SALÁRIO                            | Percentuais                                                                                                                 | VALORES |
|                                            | 13º Salário                                                                                                                 | -       |



SENADO FEDERAL

|                                                  |                                                                                         |             |         |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|
|                                                  |                                                                                         | Subtotal    | -       |
|                                                  | Incidência do 4.1. sobre o 13º salário                                                  |             | -       |
|                                                  | TOTAL :                                                                                 |             | -       |
| 4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE                     |                                                                                         | Percentuais | VALORES |
|                                                  | Afastamento maternidade                                                                 |             |         |
|                                                  | Incidência do 4.1. sobre afastamento 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                                                                                  |             |         |
|                                                  | Adicional de Férias                                                                     |             |         |
|                                                  | 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                                                                                |             | -       |
|                                                  | Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição                                           |             | -       |
|                                                  | TOTAL :                                                                                 |             | -       |
| QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS) |                                                                                         |             |         |
| 4                                                | MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)                                                        |             |         |
| 4.1.                                             | PREVIDENCIÁRIO E FGTS                                                                   |             | -       |
| 4.2.                                             | 13º SALÁRIO                                                                             |             | -       |
| 4.3.                                             | AFASTAMENTO MATERNIDADE                                                                 |             | -       |



SENADO FEDERAL

|                                               |                                            |             |         |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|---------|
| 4.4.                                          | PROVISÃO RESCISÃO                          |             | -       |
| 4.5.                                          | CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |             | -       |
|                                               | TOTAL :                                    |             | -       |
|                                               |                                            |             |         |
|                                               | 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                   |             | -       |
|                                               | Tributos Federais PIS                      |             | -       |
| B.2                                           | Tributos Estaduais                         |             |         |
| B.3                                           | Tributos Municipais ISS                    |             | -       |
| B.4                                           | Outros Tributos                            |             |         |
|                                               | Subtotal                                   |             | -       |
| C                                             | LUCRO                                      |             |         |
|                                               |                                            |             |         |
|                                               | VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)    |             | -       |
|                                               |                                            |             |         |
| (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

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 019/2015**

**(Processo n.º 00200.006079/2014-30)**

**ANEXO 06**

**MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO N.º**

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL e do outro, a empresa \_\_\_\_\_ para a **prestação de serviços de operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, nas dependências da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE, com a disponibilização de mão de obra qualificada, 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 n.º 00.530.279/0001-15, neste ato representado por sua Diretora-Geral, \_\_\_\_\_, e \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, fax n.º (\_\_\_\_) \_\_\_\_-\_\_\_\_ e (\_\_\_\_) \_\_\_\_-\_\_\_\_, telefone n.º (\_\_\_\_) \_\_\_\_-\_\_\_\_ e \_\_\_\_-\_\_\_\_, CNPJ-MF n.º \_\_\_\_\_ /\_\_\_\_-\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. \_\_\_\_\_, CI. \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_/\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_-\_\_\_\_, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO** n.º 019/2015, homologado pela Senhora Diretora-Geral, às fls. \_\_\_\_ do Processo n.º 00200.006079/2014-30, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, fls. \_\_\_\_/\_\_\_\_ a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora n.º 12 de 2014 e do Ato da Diretoria-Geral n.º 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços de operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, nas dependências da**

40



## SENADO FEDERAL

Coordenação de Telecomunicações – COOTELE -, **com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e do edital.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

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

- I** - manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e qualificações que ensejaram sua contratação, bem como a compatibilidade com as obrigações assumidas;
- II** - apresentar cópia autenticada do ato constitutivo sempre que houver alteração;
- III** - efetuar o pagamento de seguros, encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato;
- IV** - manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário, podendo, para a execução dessa função, definir um funcionário dentre os residentes no Senado Federal;
- V** - manter seus empregados e prepostos uniformizados, fornecendo-lhes uniformes e calçados, com modelos e cores a serem previamente aprovados pelo gestor, conforme especificações e quantidades estabelecidas no Anexo 04, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, ou, no caso de funcionários novos, no prazo de 30 (trinta dias) de sua contratação, substituindo os uniformes anualmente, ou antes, em caso de desgaste prematuro, vedado o desconto dos respectivos custos nos salários;
- VI** - fornecer ao gestor do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos do início da execução do contrato:
  - a)** relação nominal dos profissionais, impressa e em mídia digital, com as respectivas categorias, endereços e telefones residenciais e celular, horário de trabalho, local de lotação, e comunicar toda e qualquer alteração que venha a ocorrer durante a execução dos serviços; e
  - b)** documentos necessários à expedição de crachá pela Polícia do SENADO, para cada um dos empregados prestadores de serviços no Senado Federal.
- VII** - comunicar ao gestor do contrato verbal e imediatamente todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no menor espaço de tempo possível,



## SENADO FEDERAL

reduzir a escrito as comunicações verbais, em Livro de Ocorrências, acrescentando todos os dados e circunstâncias julgadas necessárias aos esclarecimentos dos fatos;

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

- a)** falta justificada ou injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da comunicação da ausência;
- b)** gozo de férias e licenças;
- c)** solicitação do gestor do contrato, no caso de falta grave devidamente documentada;
- d)** automaticamente, após 03 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências;
- e)** quando não possuir a qualificação mínima exigida; e
- f)** sempre que seus serviços e/ ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes ao SENADO, devidamente justificado.

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

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

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

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

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



## SENADO FEDERAL

**a)** Os empregados da CONTRATADA deverão registrar no sistema indicado no item anterior, no mínimo, os horários de início e término de sua jornada de trabalho, e, se for o caso, os intervalos intrajornada. Além disso, o mencionado sistema deverá permitir aferir o cumprimento da jornada de trabalho semanal e mensal de cada profissional.

**b)** A instalação do sistema de controle de frequência não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados na prestação dos serviços.

**c)** A CONTRATADA deverá fornecer e instalar o sistema de controle de ponto antes do início da execução do contrato, em local a ser acordado com o gestor do contrato.

**XIV** – selecionar, treinar e reciclar os profissionais que irão prestar o serviço objeto deste contrato;

**XV** - alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, de acordo com o Anexo 03 do edital, assegurando que a operação da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal tenha funcionamento regular, eficiente e seguro;

**XVI** – observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria (\_\_\_\_\_), efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;

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

**XVIII** – manter seus profissionais identificados por intermédio de crachás, com fotografia recente, expedidos pela Polícia do SENADO;

**XIX** - responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança e de prevenção de incêndios;

**XX** - responsabilizar-se por qualquer atendimento médico de seus empregados, por acidente ou mal súbito, ocorrido no horário de expediente;

**XXI** - estar apta a escalar os empregados por ela contratados para prestarem serviços em jornada extraordinária, fora dos horários e dias de semana estabelecidos no Anexo 03 do edital, sempre que se fizer necessário o trabalho em tais circunstâncias;

**XXII** – fornecer aos funcionários eventualmente escalados para serviços extraordinários, aos sábados, domingos e feriados, alimentação e transporte;

**XXIII** – observar a legislação vigente a respeito da saúde ocupacional da equipe de trabalho, em especial as Normas Reguladoras 7 (Programa de Controle Médico de Saúde



## SENADO FEDERAL

Ocupacional) e 17 (Ergonomia), publicadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, e demais normas que se aplicam ao serviço prestado em centrais de relacionamento;

**XXIV** – entregar cópia autenticada e reconhecida pela Superintendência Regional do Trabalho/DF – SRTE/DF da Convenção Coletiva de Trabalho ou Acordo Coletivo de Trabalho - ACT;

**XXV** – apresentar ao gestor a planilha de férias de seus empregados, com a indicação dos respectivos substitutos;

**XXVI** – prestar os serviços mesmo que efetuadas atualizações futuras na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, bem como promover o treinamento necessário da equipe técnica, sem ônus adicional para o Senado Federal;

**XXVII** – fornecer ao gestor do contrato todas as informações por este solicitadas, no prazo de 05 (cinco) dias úteis;

**XXVIII** – cumprir orientação complementar do gestor do contrato quanto à execução e horário de realização dos serviços;

**XXIX** – apresentar no primeiro mês da prestação dos serviços a seguinte documentação:

- a) Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e
- c) Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

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

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

**XXXI** – entregar, quando solicitado pelo SENADO, quaisquer dos seguintes documentos:



## SENADO FEDERAL

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

**XXXII** – entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de 20 (dias) corridos a contar de sua extinção ou rescisão:

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

**XXXIII** – apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no inciso XXIX.

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

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

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

**PARÁGRAFO QUARTO** – Caso se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional a CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato, a comunicação, à Secretaria da Receita Federal, da exclusão obrigatória do referido regime tributário diferenciado, nos termos do art.



## SENADO FEDERAL

30, inciso II e § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 e do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/20\_\_.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## SENADO FEDERAL

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

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

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

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

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

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

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

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

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

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

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



## SENADO FEDERAL

**VII** - fornecer acesso aos sistemas informatizados a serem utilizados, exclusivamente, para o desempenho dos serviços a serem contratados;

**VIII** - fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos empregados da CONTRATADA;

**IX** - solicitar à CONTRATADA a substituição de qualquer produto, material, utensílio ou equipamento cujo uso considere prejudicial à boa conservação de seus pertences, equipamentos ou instalações ou, ainda, que não atendam às necessidades do SENADO.

### CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

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

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A prestação dos serviços será realizada nas dependências da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE -, nos dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), das 8h às 20h30min.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A prestação dos serviços fora do horário ordinário estabelecido no parágrafo primeiro deverá ser previamente solicitada ou autorizada pelo Gestor deste contrato, desde que devidamente justificada.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A jornada de trabalho dos profissionais referidos no Anexo 03 do edital poderá ser alterada de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do gestor.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Para serviços em horários extraordinários, inclusive finais de semana e feriados, a CONTRATADA, quando solicitado pela Coordenação de Telecomunicações, se obriga a disponibilizar uma equipe com número de profissionais suficiente para a execução dos serviços solicitados, sempre observando o disposto no inciso XII, da Cláusula Segunda.

**PARÁGRAFO QUINTO** - A CONTRATADA deverá executar os serviços de acordo com as normas gerais atinentes à espécie do serviço, promovendo o fiel cumprimento dos manuais e normas técnicas dos fabricantes dos equipamentos e ferramentas computacionais utilizados no Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, ficando responsável por quaisquer prejuízos causados.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Os funcionários da CONTRATADA deverão obedecer aos seguintes padrões de conduta:

**I** - Apresentar-se uniformizado e com asseio;



## SENADO FEDERAL

**II** - Ser discreto e cortês;

**III** - Zelar pelos equipamentos, ferramentas computacionais e materiais que utilizar ou tiver acesso;

**IV** - Guardar sigilo de todas as informações a que tiver acesso;

**V** - Obedecer a padrões de atendimento estabelecidos pela Coordenação de Telecomunicações;

**VI** - Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, observadas as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - O atendimento deverá ser efetuado em 04 (quatro) níveis de serviços:

**I** - Primeiro Nível: serviço realizado pelos Atendentes de Telecomunicações a partir de consultas aos sistemas de atendimento e à base de informações e conhecimentos disponíveis;

**II** - Segundo Nível: serviço realizado pelo Encarregado de Turma, compreendendo análise e tratamento dos registros acolhidos pelo Primeiro Nível, encaminhando ao Terceiro Nível quando necessário, e retroalimentando as informações para o Primeiro Nível, registrando na base de conhecimento para utilização em futuros atendimentos;

**III** - Terceiro Nível: serviço a ser realizado pelo Supervisor de Pós-Atendimento, com finalidade de tratar as manifestações oriundas do Segundo Nível;

**IV** - Quarto Nível: serviço a ser realizado pelos servidores do Senado Federal lotados no Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD, com finalidade de tratar as manifestações oriundas do Terceiro Nível.

**PARÁGRAFO OITAVO** - A operação da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal poderá contatar o usuário quando as demandas registradas forem resolvidas nos Segundo e Terceiro Níveis ou para esclarecimentos necessários para o seu devido tratamento.

**PARÁGRAFO NONO** - Para o atendimento das solicitações, a Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal será dividida em 03 (três) grupos:

**I** - Transbordo do Portal de Voz (ramal 9000 e 3303-4141);

**II** - Manutenção/programação (ramal 7000);



## SENADO FEDERAL

**III** - Serviços administrativos (relatórios, digitalização de documentos e atividades correlatas à administração da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal).

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - O Encarregado de Turma deverá distribuir os Atendentes de Telecomunicações entre os grupos mencionados no parágrafo anterior, a fim de evitar sobrecarga de atendimento e, conseqüentemente, minimizar o tempo de espera, mantendo, com isso, os indicadores de desempenho dentro dos níveis acordados.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - Ao Encarregado de Turma caberá somente o atendimento de chamadas em situação de contingência (em relação a instalações físicas, equipamentos e ferramentas computacionais, conforme parágrafos décimo segundo ao décimo quarto) ou decorrentes do atendimento de Primeiro Nível.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - Nas situações de contingência, em relação a instalações físicas, equipamentos e ferramentas computacionais, o Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD deverá comunicar à CONTRATADA quais os serviços prioritários e qual a estrutura mínima de atendimento necessária, quando implicar em redução do atendimento das solicitações dos usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** - Caberá ao Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD promover esforços no sentido de amenizar os problemas enfrentados pela Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal e providenciar a sua imediata regularização.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** - Serão desconsiderados os indicadores de desempenho referentes ao período de contingência no cálculo da Nota de Avaliação, descrito na Cláusula Quinta – Do Acordo de Níveis de Serviço.

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

### **CLÁUSULA QUINTA - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)**

A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos no edital, seus anexos e neste contrato, de acordo com os níveis de serviço abaixo especificados, estando sujeita a glosas pelo descumprimento do Acordo de Níveis de Serviços (ANS).

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A CONTRATADA deve garantir o cumprimento dos indicadores de desempenho para os grupos de atendimento transbordo do portal de voz e manutenção/programação, descritos a seguir:

**I - Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS):** representa o percentual de tempo efetivo de operação do Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal.



## SENADO FEDERAL

- a) O **IDS** será apurado diariamente;
- b) O **IDS** será igual ao tempo total em que os serviços estiveram disponíveis, dividido pelo tempo total contratado por dia, conforme estabelecido no item Parágrafo Primeiro da Cláusula Quarta;
- c) O **IDS** que deverá ser garantido pela CONTRATADA é de 100,00% (cem por cento) por dia, por grupo de atendimento.

**II - Nível de Serviço (NS):** representa a porcentagem das chamadas de serviço de entrada que são atendidas pelo grupo de atendimento dentro de um período de tempo programado.

- a) O **NS** será apurado diariamente;
- b) O **NS** será apurado para os grupos de atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000) e Manutenção/Programação (ramal 7000);
- c) A apuração dos dados para cálculo do **NS** deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo Sistema de Autoatendimento;
- d) O cálculo do percentual do **NS** diário será efetuado automaticamente pelo Sistema de Autoatendimento;
- e) O **NS** para o grupo de atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000) deverá ser de 95% (noventa e cinco por cento);
- f) O **NS** para o grupo de atendimento Manutenção/Programação (ramal 7000) deverá ser de 90% (noventa e cinco por cento);

**III - Taxa de Abandono Líquido (TAL):** é o percentual de atendimentos não efetivados por desistência do usuário, após a distribuição da ligação para atendimento humano.

- a) A **TAL** será apurada diariamente;
- b) A **TAL** será apurado para o grupo de atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000);
- c) A apuração dos dados para cálculo da **TAL** deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo Sistema de Autoatendimento;
- d) A **TAL** máxima admitida será de até 3,00% (três por cento) por dia, para grupo de atendimento.



## SENADO FEDERAL

**IV - Índice de Qualidade do Atendimento (IQA):** é a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Atendentes de Telecomunicações da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal aos usuários.

- a) O **IQA** será apurado mensalmente;
- b) A Contratada deverá realizar, no mínimo, 08 (oito) monitorias de ligações, por Atendente de Telecomunicações/mês;
- c) O servidor do SECACD poderá ouvir as gravações das ligações correspondentes às monitorias realizadas;
- d) O servidor do SECACD poderá ouvir qualquer outra gravação, de forma aleatória;
- e) Os itens a serem avaliados e seus respectivos pesos serão propostos pela Contratada e validados pelo Senado Federal;
- f) O **IQA** que deverá ser garantido pela Contratada é de, no mínimo, 90,00% (noventa por cento), por mês, por Atendente de Telecomunicações.

**V - Taxa de Ocupação da PA's (TOP):** é o percentual que representa o tempo efetivo em que a Posição de Atendimento (PA) esteve ocupada pelo Atendente de Telecomunicações.

- a. A **TOP** será apurada diariamente;
- b. A **TOP** será igual ao tempo total em que a PA esteve ocupada ao longo da jornada de trabalho, dividido pelo tempo total da jornada de trabalho, por Atendente de Telecomunicações;
- c. A apuração dos dados para cálculo da **TOP** deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo Sistema de Autoatendimento;
- d. A **TOP** mínima que deverá ser garantida pela CONTRATADA é de 85,00% (oitenta e cinco por cento);

**VI - Taxa de Digitalização de Documentos (TDD):** é o percentual que representa a digitalização e arquivamento dos documentos gerados e/ou recebidos pelo SECACD.

- a. A **TDD** será apurada semanalmente;
- b. A **TDD** será igual ao total de documentos digitalizados na semana, dividido pela soma de documentos gerados e recebidos pelo SECACD na semana;



## SENADO FEDERAL

- c. Caberá ao servidor do SECACD a apuração dos dados para cálculo da **TDD**, por meio de vistoria nos arquivos de documentos e por relatórios gerados pelo Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d. A **TDD** mínima que deverá ser garantida pela CONTRATADA é de 95,00%;

**VII - Indicador de Backup (IB):** é o indicador da operação de realização de cópia de segurança dos dados do Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal e documentos digitalizados.

- a. O **IB** será apurado quinzenalmente;
- b. O **IB** será considerado em conformidade se, e somente se, for entregue cópia do backup em formato digital, em mídia - Hard Disk externo - fornecida pela contratada, após testes realizados pelo servidor do SETIIN.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Durante os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da operação, considerar-se-á a implantação como uma curva de aprendizado. Somente após esse período será cobrado o fiel cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos nesta Cláusula.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A avaliação dos serviços no mês sem contingência será procedida da seguinte forma:

- I** - O Senado Federal realizará avaliação mensal dos serviços contratados, conforme parágrafo quinto desta Cláusula;
- II** - À CONTRATADA serão atribuídos 100 (cem) pontos mensais, não cumulativos, dos quais serão descontados pontos por descumprimento dos indicadores de desempenho, conforme descrição e pontuação apresentadas no parágrafo quinto desta Cláusula;
- III** - Sempre que a Nota de Avaliação atingir valor inferior a 85,00 (oitenta e cinco) pontos poderá ser aplicada, através de proposição do Senado Federal, glosas à CONTRATADA.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A avaliação dos serviços no mês com contingência será procedida da seguinte forma:

- I** - Para cálculo da Nota de Avaliação será considerado como nota inicial o valor proporcional aos dias de atendimento normal, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Nota de Avaliação inicial} = \frac{100}{\text{Nº de dias úteis}} \times (\text{Nº de dias úteis} - \text{Nº de dias úteis de contingência})$$



## SENADO FEDERAL

**II -** Será considerado como limite mínimo da nota de avaliação o valor proporcional aos dias de atendimento normal, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Nota de Avaliação mínima} = \frac{85}{\text{Nº de dias úteis}} \times (\text{Nº de dias úteis} - \text{Nº de dias úteis de contingência})$$

**PARÁGRAFO QUINTO** – O CONTRATANTE acompanhará o cumprimento dos índices estipulados nesta Cláusula. Caso esses índices apresentem valores abaixo dos contratados, serão aplicadas as pontuações abaixo para cálculo dos pontos perdidos no mês:

| ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM                            | VALOR MÍNIMO | PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO                                                                                | FAIXA                                | PONTUAÇÃO POR AVALIAÇÃO INSATISFATÓRIA |
|------|----------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|
| 01   | ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS - IDS | 100,00%      | Diária, por grupo de atendimento                                                                          | $90,00\% \leq \text{IDS} < 100,00\%$ | 0,15 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $80,00\% \leq \text{IDS} < 90,00\%$  | 0,20 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $60,00\% \leq \text{IDS} < 80,00\%$  | 0,25 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $\text{IDS} < 60,00\%$               | 0,30 ponto                             |
| 02   | NÍVEL DE SERVIÇO - NS                        | 95,00%       | Diária, grupo de atendimento do Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000)                      | $85,00\% \leq \text{NS} < 95,00\%$   | 0,05 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $75,00\% \leq \text{NS} < 85,00\%$   | 0,10 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $65,00\% \leq \text{NS} < 75,00\%$   | 0,15 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $\text{NS} < 65,00\%$                | 0,20 ponto                             |
| 03   | NÍVEL DE SERVIÇO - NS                        | 85,00%       | Diária, grupo de atendimento de manutenção/programação (ramal 7000) para os 12 (doze) primeiros meses.    | $75,00\% \leq \text{NS} < 85,00\%$   | 0,05 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $65,00\% \leq \text{NS} < 75,00\%$   | 0,10 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $55,00\% \leq \text{NS} < 65,00\%$   | 0,15 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $\text{NS} < 55,00\%$                | 0,20 ponto                             |
| 03.a | NÍVEL DE SERVIÇO - NS                        | 90,00%       | Diária, grupo de atendimento de manutenção/programação (ramal 7000) para os meses subsequentes.           | $80,00\% \leq \text{NS} < 90,00\%$   | 0,05 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $70,00\% \leq \text{NS} < 80,00\%$   | 0,10 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $60,00\% \leq \text{NS} < 70,00\%$   | 0,15 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $\text{NS} < 60,00\%$                | 0,20 ponto                             |
| 04   | ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO - IQA     | 90,00%       | Mensal do Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, por Atendente de Telecomunicações | $85,00\% \leq \text{IQA} < 90,00\%$  | 0,30 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $80,00\% \leq \text{IQA} < 85,00\%$  | 0,50 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $75,00\% \leq \text{IQA} < 80,00\%$  | 0,70 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $\text{IQA} < 75,00\%$               | 0,90 ponto                             |
| 05   | TAXA DE OCUPAÇÃO DAS PA'S - TOP              | 85,00%       | Diária do Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal                                    | $75,00\% \leq \text{TOP} < 85,00\%$  | 0,05 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $65,00\% \leq \text{TOP} < 75,00\%$  | 0,10 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $50,00\% \leq \text{TOP} < 65,00\%$  | 0,15 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $\text{TOP} < 50,00\%$               | 0,20 ponto                             |
| 06   | TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS - TDD    | 95,00%       | Semanal do Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal                                   | $90,00\% \leq \text{TDD} < 95,00\%$  | 0,10 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $85,00\% \leq \text{TDD} < 90,00\%$  | 0,20 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $80,00\% \leq \text{TDD} < 85,00\%$  | 0,30 ponto                             |
|      |                                              |              |                                                                                                           | $\text{TDD} < 80,00\%$               | 0,40 ponto                             |
| 07   | INDICADOR DE BACKUP - IB                     | Conformidade | Quinzenal                                                                                                 |                                      | 5,00 pontos                            |

| ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM | VALOR MÁXIMO | PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO | FAIXA | PONTUAÇÃO POR AVALIAÇÃO INSATISFATÓRIA |
|------|-------------------|--------------|----------------------------|-------|----------------------------------------|
|------|-------------------|--------------|----------------------------|-------|----------------------------------------|



## SENADO FEDERAL

| ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM              | VALOR MÍNIMO | PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO       | FAIXA                       | PONTUAÇÃO POR AVALIAÇÃO INSATISFATÓRIA |
|------|--------------------------------|--------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|
| 08   | TAXA DE ABANDONO LÍQUIDO - TAL | 3,00%        | Diária, por grupo de atendimento | $3,00\% < TAL \leq 5,00\%$  | 0,05 ponto                             |
|      |                                |              |                                  | $5,00\% < TAL \leq 8,00\%$  | 0,10 ponto                             |
|      |                                |              |                                  | $8,00\% < TAL \leq 10,00\%$ | 0,15 ponto                             |
|      |                                |              |                                  | $TAL > 10,00\%$             | 0,20 ponto                             |

**PARÁGRAFO SEXTO** – Sempre que a Nota de Avaliação atingir valor inferior a 85,00 (oitenta e cinco) pontos será aplicada advertência/glosa à CONTRATADA, conforme tabela abaixo:

| ITEM | NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)                                                                       | AÇÃO                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01   | $NA \geq 85,00$                                                                              | Sem aplicação de penalidades à CONTRATADA.                                                          |
| 02   | $75,00 \leq NA < 85,00$                                                                      | Advertência.                                                                                        |
| 03   | $65,00 \leq NA < 75,00$                                                                      | Glosa de 1,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.                                         |
| 04   | $55,00 \leq NA < 65,00$                                                                      | Glosa de 2,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.                                         |
| 05   | $50,00 \leq NA < 55,00$                                                                      | Glosa de 5,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.                                         |
| 06   | $NA < 50,00$                                                                                 | Glosa de 10,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.                                        |
| 07   | 02 (duas) Advertências consecutivas                                                          | Glosa de 1,00% sobre valor faturado no mês de aplicação da segunda advertência.                     |
| 09   | A partir da 3ª (terceira) advertência/glosa consecutiva, referente à Avaliação dos Serviços. | Acréscimo de 2,50% no índice de glosa calculado nesta tabela sobre o valor faturado no mês apurado. |

## CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal estimado de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), **correspondente a mão de obra**, conforme proposta da CONTRATADA, de fls. \_\_\_\_\_, deduzido o percentual de glosa calculado na forma da Cláusula Quinta, não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - O preço global 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 TERCEIRO** – O SENADO pagará à CONTRATADA, acrescendo ao preço global mensal, mediante apresentação de documento fiscal em separado, os valores referentes a eventual serviço extraordinário realizado, quando esgotados todos os meios de utilização do



## SENADO FEDERAL

“BANCO DE HORAS”, respeitado o limite fixado pela legislação, por empregado, na conformidade do inciso XII da Cláusula Segunda deste contrato.

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

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

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

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

**II** - Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP) e 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** - tabela demonstrando os descontos efetuados na nota fiscal do mês de referência, sobre os valores com obrigação mensal sem comprovação de pagamento (Vale-Transporte, Auxílio Alimentação, Adicional Noturno, etc.), tendo como base de cálculo a fórmula de composição de custos utilizada na formulação da planilha de preços das categorias;

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

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



## SENADO FEDERAL

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

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

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

**PARÁGRAFO NONO** – Nos direitos e vantagens variáveis dos empregados, a CONTRATADA, mensalmente, se creditará dos valores efetivamente gastos naquela rubrica, até o limite do custo mensal apurado segundo as planilhas de composição de custos apresentadas na licitação.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** – Se a CONTRATADA não efetuar a glosa respectiva, o gestor o fará unilateralmente.

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

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

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

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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



## SENADO FEDERAL

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

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

### CLÁUSULA SÉTIMA – DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

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

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os itens correspondentes a despesas operacionais administrativas (custos indiretos), lucro, insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de Lei) e materiais, constantes da Planilha de Preços de Mão de Obra do Anexo 05, serão reajustados com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato, não incidindo sobre tais itens quaisquer variações decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivos de trabalho.

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

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

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

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

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



## SENADO FEDERAL

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

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

**PARÁGRAFO NONO** – O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente à decisão do dissídio coletivo ou à homologação do novo acordo ou convenção coletiva de trabalho que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO**– O arredondamento de valores e preços deste 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 alínea I for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada.

### CLÁUSULA OITAVA - 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 NONA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho \_\_\_\_\_ e Natureza de Despesa \_\_\_\_\_, 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.



## SENADO FEDERAL

### CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor 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 (dez) dias, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.

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

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

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

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

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



## SENADO FEDERAL

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

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

**II** – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

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

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

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

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

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

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

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

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA FISCALIZAÇÃO

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



SENADO FEDERAL

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - 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, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

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

**V** - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base nas alíneas III e IV desta Cláusula.

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

**I** - apresentar documentação falsa;

**II** – fraudar a execução do contrato;

**III** – comportar-se de modo inidôneo;

**IV** – fazer declaração falsa;

**V** – cometer fraude fiscal.

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

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



## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO QUARTO** - Decorrido o prazo previsto para o início da execução deste contrato, sem a prestação dos serviços, será aplicada multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor global deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula, observando-se os critérios constantes do parágrafo décimo quinto.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A não apresentação da documentação prevista no parágrafo sexto, inciso II, da Cláusula Sexta, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, observando-se os critérios constantes do parágrafo décimo quinto.

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

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

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

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

| GRAU 2                                                            |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento) |          |
| ITEM                                                              | INFRAÇÃO |



## SENADO FEDERAL

|    |                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por dia.                                                                            |
| 8  | Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.                                                   |
| 9  | Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.                             |
| 10 | Deixar de substituir o empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, quando solicitado pelo gestor deste contrato, por ocorrência. |
| 11 | Manter profissional não qualificado em serviço, por ocorrência.                                                                                                         |

### GRAU 3

**De 0,5 (cinco décimos por cento) a 0,8% (oito décimos por cento)**

| ITEM | INFRAÇÃO                                                                                                                                                                      |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12   | Deixar de cumprir às exigências relativas às normas disciplinares e às orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência.                                  |
| 13   | 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.   |
| 14   | Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado, por ocorrência.                                                                                      |
| 15   | Deixar de fornecer produtos, materiais, ferramentas, instrumentos de uso necessário à execução do objeto do contrato, de acordo com o especificado no edital, por ocorrência. |

### GRAU 4

**De 0,9 (nove décimos por cento) a 1,6% (um vírgula seis décimos por cento)**

| ITEM | INFRAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16   | Manter em serviço número de profissionais inferior ao contratado, por empregado e por dia.                                                                                                                                                                                                        |
| 17   | Deixar de efetuar o pagamento de salários, auxílio transporte, auxílio alimentação e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim como todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por ocorrência e por dia. |
| 18   | Deixar de observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenções Coletivas das respectivas categorias, por empregado.                                                                                                                                                                     |
| 19   | Descontar do salário dos seus empregados o custo de uniforme e calçado, por empregado.                                                                                                                                                                                                            |

### GRAU 5

**De 1,7 (um vírgula sete décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento)**

| ITEM | INFRAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20   | Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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, na forma do Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010. |

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



## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – 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 PRIMEIRO** – Os percentuais previstos nos quadros do parágrafo oitavo 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 quarto desta cláusula.

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

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

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

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** – A multa de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente, desde que a CONTRATADA não tenha sido beneficiada com a conversão no curso da execução contratual.



## SENADO FEDERAL

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO** – 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 TERCEIRA – 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

**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 QUARTA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses consecutivos, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, 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.



## SENADO FEDERAL

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

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

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A CONTRATADA deverá, em até 60 (sessenta) dias contados do término do contrato, apresentar comprovação de quitação de todos os débitos rescisórios de caráter trabalhista devidos aos seus empregados, segundo os requisitos do parágrafo sexto da Cláusula Sexta e inciso XXXII da Cláusula Segunda.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – 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**

**REPRESENTANTE  
CONTRATADA**

**Diretor da SADCON**

**Coordenador da COPLAC**



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 019/2015

(Processo nº 00200.006079/2014-30)

ANEXO 07

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 – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 019/2015

(Processo nº 00200.006079/2014-30)

ANEXO 08

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.

|                                                                                         |                                      |                              |                                    |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| <b>PREGÃO ELETRÔNICO Nº 019/2015</b>                                                    |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Data de abertura:</b>                                                                |                                      |                              |                                    |                                |
|                                                                                         |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Nome da empresa:</b>                                                                 |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>CNPJ:</b>                                                                            |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Endereço:</b>                                                                        |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>CEP:</b>                                                                             |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Telefone: (DDD)</b>                                                                  |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Fax: (DDD)</b>                                                                       |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>e-mail:</b>                                                                          |                                      |                              |                                    |                                |
|                                                                                         |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Nome do Representante legal da empresa: (que irá assinar o contrato)</b>             |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>CPF: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)</b>              |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)</b> |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Instrumento de outorga de poderes: (informar o tipo de documento)</b>                |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Mão de Obra</b>                                                                      |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>Item</b>                                                                             | <b>Categoria</b>                     | <b>Total de Funcionários</b> | <b>Valor unitário Mensal (R\$)</b> | <b>Valor total Mensal(R\$)</b> |
| 1                                                                                       | Atendentes de Telecomunicações       | 10                           |                                    |                                |
| 2                                                                                       | Encarregados de Turma                | 2                            |                                    |                                |
| 3                                                                                       | Supervisores de Pós-Atendimento      | 2                            |                                    |                                |
| 4                                                                                       | Técnicos em Tecnologia da Informação | 4                            |                                    |                                |
| Valor total global para <u>12 meses</u>                                                 |                                      |                              |                                    | R\$                            |
| <b>SINDICATO DA CATEGORIA:</b>                                                          |                                      |                              |                                    |                                |
| <b>DATA BASE DA CATEGORIA: DIA/MÊS/ANO:</b>                                             |                                      |                              |                                    |                                |
|                                                                                         |                                      |                              |                                    |                                |



## SENADO FEDERAL

### Instruções de preenchimento:

A licitante deverá informar os preços por item, total do item, e total mensal e total global da proposta para o período de 12 meses, 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.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 019/2015

(Processo nº 00200.006079/2014-30)

ANEXO 09

|                              |
|------------------------------|
| <b>MODELO DE AUTORIZAÇÃO</b> |
|------------------------------|

**AUTORIZAÇÃO**

Autorizo o CONTRATANTE a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS aos trabalhadores, concernentes a este contrato, quando houver falha no cumprimento das obrigações por parte desta Empresa, até o momento da regularização.

Autorizo também o CONTRATANTE reter da fatura o valor da garantia contratual, na hipótese de não apresentação da garantia no prazo acordado.

EMPRESA:

CNPJ:

Representante

Cargo: