



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

EDITAL

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

(Contratação com utilização de DGBM – Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação)

A **UNIÃO**, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado SENADO, e este Pregoeiro, designado pela Portaria da Diretoria-Geral nº 1.761, de 2016, 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 17 de 2015 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015 e, tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.003651/2017-51, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**, destinada à prestação de serviços na área de operação do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado (*contact center*) da Ouvidoria do Senado Federal e outras atividades correlatas, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos.

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

DATA: 04/07/2017

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 09h30

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasgovernamentais.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.comprasgovernamentais.gov.br**.

CAPÍTULO I – DO OBJETO

1.1 – O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços na área de operação do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado (*contact center*) da Ouvidoria do Senado Federal (CORCID) e outras atividades correlatas, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com as quantidades, periodicidade, especificações, obrigações e demais condições deste edital e seus anexos.

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



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

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

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 Nº 12.690, de 19 de julho de 2012.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO III – DA RETENÇÃO DE PROVISÕES POR MEIO DE DEPÓSITO EM GARANTIA BLOQUEADOS PARA MOVIMENTAÇÃO - DGBM

3.1 – Esta contratação adotará a retenção da provisão de valores para o pagamento das férias, 1/3 constitucional de férias, 13º salário, com seus respectivos depósitos de FGTS e encargos previdenciários, da multa sobre FGTS, contribuição social e outras verbas rescisórias devidas aos trabalhadores da Contratada nos termos do Ato da Diretoria-Geral nº 11, de 2017 (Anexo 14).

3.1.1 – As verbas mencionadas no item 3.1 serão deduzidas do valor mensal a ser pago pelo SENADO, mensalmente, à Contratada.

3.1.2 - A última fatura apresentada pela Contratada relativa ao contrato a ser firmado será paga após a comprovação da quitação das verbas mencionadas no item 3.1.

3.1.3 - Os depósitos de que trata o item 3.1 serão efetuados conjuntamente com os valores correspondentes ao lucro e à taxa de administração incidentes sobre a parcela depositada, os quais serão liberados após a quitação das respectivas verbas trabalhistas e/ou previdenciárias.

3.1.4 - As quantias que serão retidas para o atendimento deste Capítulo serão obtidas pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da Contratada.

3.1.4.1 – Os valores relativos aos encargos previdenciários e ao FGTS serão liberados à Contratada após a comprovação dos respectivos pagamentos.

3.1.5 – A retenção prevista no item 3.1, bem como a sua liberação à contratada, dar-se-á de acordo com o previsto no Ato da Diretoria-Geral nº 11/2017 – Anexo 14.

3.2 - A assinatura do contrato será realizada antes dos seguintes atos:

I - Solicitação do Senado Federal à Instituição Financeira, mediante ofício, de implementação de DGBM;

II - A assinatura, pela empresa a ser contratada, do ato da regularização do DGBM perante a Instituição Financeira, a qual implicará expressa outorga de poderes ao Senado Federal para:

a) ter acesso aos saldos e aos extratos;

b) efetuar os pagamentos de verbas trabalhistas e/ou previdenciárias e de penalidades administrativas.

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, o **preço total anual de cada item de sua proposta**, observadas as especificações constantes dos anexos deste edital, expressos em algarismo arábico, na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto do contrato, em especial observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho, bem como indicação do respectivo sindicato da categoria, data-base da categoria (dia/mês/ano), materiais, insumos, tributos e encargos sociais.

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

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

4.5 – Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação, 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 – A licitante que seja beneficiada pela desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011 deverá observar os valores máximos aceitáveis para esta licitação, para empresas com desoneração, constantes do Termo de Referência – Anexo 1.

4.8 - 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.

4.9 – 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.

4.10 – As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

4.12 – 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.comprasgovernamentais.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.comprasgovernamentais.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



SENADO FEDERAL

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.

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 inexecutível.

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.



SENADO FEDERAL

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.

CAPÍTULO IX – DO JULGAMENTO

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

CAPÍTULO X – DA NEGOCIAÇÃO

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

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

CAPÍTULO XI – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

11.1 - O Pregoeiro solicitará à licitante vencedora o reenvio de sua proposta de preço devidamente adequada ao último lance 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 licita@senado.leg.br, cujo prazo de atendimento será de 120 (cento e vinte) minutos, contados da solicitação.

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

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

11.1.1.1.1 - Os valores dos salários-base de cada categoria deverão estar compatíveis com acordo coletivo/convenção coletiva de trabalho (ACT/CCT) a qual a empresa licitante esteja vinculada em razão de seu enquadramento sindical (art. 511, § 2º, da CLT), devendo ser observado, como valor mínimo, os salários-base informados no Anexo 6 deste edital.

11.1.1.2 – **Planilha de composição de custos e formação de preços, nos termos da IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015 do MPOG/SLTI,**



SENADO FEDERAL

com detalhamento de todos os elementos que influam no custo operacional, nos termos do Anexo 7;

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.

11.1.1.2.2 – Deve ser apresentado memorial de cálculo para os itens da planilha de formação de custos por categoria, conforme Anexo 7, 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 ou Escrituração Fiscal Digital (EFD), 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, com base nos quatro últimos demonstrativos ou, quando estes forem em número inferior a quatro, nos demonstrativos apresentados após o enquadramento da empresa no regime de tributação lucro real.

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 - Declaração de que tomou conhecimento da retenção mensal das provisões por meio de DGBM a ser realizada pelo Senado Federal, na forma do Capítulo IV e do Ato da Diretoria-Geral nº 11/2017 – Anexo 14.

11.1.1.5 - A proposta de preços deverá ser formatada conforme modelo constante do Anexo 10, 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 16, 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



SENADO FEDERAL

todos os custos da contratação, será oportunizado à licitante realizar os ajustes necessários, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da comunicação formal do Pregoeiro.

11.3.1 - Diante da complexidade das planilhas e os inúmeros incidentes de ordem legal, trabalhista, tributário, previdenciário e contábil que emergem das planilhas, poderá o Pregoeiro oportunizar à licitante melhor colocada a realização de ajustes a fim de que se obtenha uma planilha devidamente adequada, ainda que haja necessidade de mais de uma correção.

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 1), bem como sua adequação às especificações técnicas do objeto.

11.5.1 – Os valores unitários não poderão ser superiores aos constantes nos Anexos 4 e 5.

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

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

11.5.4 – 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.

11.5.5 - Havendo justificativa plausível, o Pregoeiro, motivadamente, poderá conceder a prorrogação do prazo de envio da proposta e documentação complementar referidos nos itens 11.1.1 e 12.3.

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:



SENADO FEDERAL

12.3.1 – CAPACIDADE TÉCNICA:

a) Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a licitante já executou, por período não inferior a 36 (trinta e seis) meses, serviços compatíveis em quantidade e características com o objeto licitado, assim considerados a gestão de mão de obra terceirizada, com número de postos de trabalho equivalente ao da contratação pretendida, para consecução de serviços de gerenciamento e operação de central de relacionamento.

a.1) Considera-se como “equivalente” o quantitativo de, no mínimo, de 20 (vinte) postos de trabalho;

a.2) Para a comprovação do lapso temporal mencionado na alínea “a” (36 meses), será admitido o somatório de atestados, desde que as contratações correspondam a períodos sucessivos, mas não concomitantes;

a.3) Para a comprovação do quantitativo mencionado na alínea “a.1”, será admitido o somatório de atestados, desde que contemplados no mesmo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses;

a.4) 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.5) A licitante deve disponibilizar todas as informações e documentos que eventualmente se façam necessários à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, tais como documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

12.3.2 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

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

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

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



SENADO FEDERAL

$$LC = \frac{AC}{PC}$$

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

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% (dezesesse 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 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

c) declaração, conforme modelo constante do Anexo 9, 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, a 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), a licitante deverá apresentar os devidos esclarecimentos juntamente com a documentação referente à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – Art. 31 da Lei nº 8.666/93.



SENADO FEDERAL

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 (dezesseis) 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 através do campo de “anexos” do sistema COMPRASNET, em formato de arquivo aceito pelo sistema, via fac-símile, para o número (61) 3303-1068, ou através de e-mail para o endereço eletrônico **licita@senado.leg.br** no prazo de 120 (cento e vinte) minutos, contados da solicitação do Pregoeiro.

12.4.1 – Os documentos remetidos via sistema, 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 16, Brasília-DF, CEP 70.165-900**.

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

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



SENADO FEDERAL

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

12.7 – A fim de verificar as condições de habilitação das licitantes, bem como as condições de participação previstas no Capítulo II deste Edital, o Pregoeiro deverá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, em especial os seguintes:

12.7.1 – Sicafe, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda ao art. 9º, III, da Lei nº 8.666/93;

12.7.2 – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

12.7.3 – Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis.

12.7.4 - Portal da Transparência do Governo Federal, no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br>, para verificar se o somatório de ordens bancárias recebidas pela licitante ME/EPP, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data da licitação, fixada no preâmbulo deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para esse benefício, conforme art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006.

12.8 – As consultas previstas no item anterior constituem meio legal de prova e serão realizadas em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seu sócio majoritário.

12.9 – 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.

12.9.1 – 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, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;

12.9.2 – 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.

12.10 – 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



SENADO FEDERAL

abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

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

CAPÍTULO XIII – DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

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

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

CAPÍTULO XIV – DO RECURSO

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

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

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

14.1.3 – A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo intimadas a apresentar contra-razões, também via sistema, em igual 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-Executivo de Contratações, nos termos do art. 10 da Política de Contratações



SENADO FEDERAL

do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora nº 17 de 2015 c/c o art. 4.º, incisos XVIII, XIX, XX e XXI, da Lei Nº 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-Executivo 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 anual** à vencedora do certame.

CAPÍTULO XVI – DA ASSINATURA DO CONTRATO

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

16.1.1 – Será permitida a assinatura eletrônica do contrato, mediante uso da certificação digital ICP Brasil, caso o representante legal da licitante a possua, no mesmo prazo indicado no item 16.1.

16.1.2 – O SENADO poderá enviar o contrato para assinatura da licitante, que deverá devolvê-lo assinado no prazo previsto no item 16.1.

16.1.3 – Caso a licitante não compareça ou assine o contrato no prazo estabelecido, fica o Pregoeiro autorizado 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.



SENADO FEDERAL

17.2 – As licitantes subseqüentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no subitem 16.1.3, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item 17.1.

17.3 - Se a licitante e/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, falhar ou fraudar a licitação ou a 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 5 (cinco) anos, bem como estará sujeita ao pagamento de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do ajuste, se contratada, ou sobre o valor total de sua proposta, se licitante, sem prejuízo das demais cominações legais.

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.

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 **licita@senado.leg.br**, até às 17h, 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 **licita@senado.leg.br**, até às 17h, no horário de Brasília-DF.

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



SENADO FEDERAL

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 1** – Termo de Referência;
- Anexo 2** – Descrição das Atribuições e Qualificação Profissional da Equipe Técnica;
- Anexo 3** - Detalhamento do Sistema de *Contact Center* Utilizado no Serviço de Relacionamento Público Alô Senado com o Usuário do Senado Federal;
- Anexo 4** – Planilha de Composição de Custos com preços máximos aceitáveis;
- Anexo 5** – Planilha de Composição de Custos para Empresas Beneficiadas pela Desoneração Tributária Prevista na Lei Nº 13.161/2015;
- Anexo 6** – Descrição da Categoria, Quantidade, Jornada de Trabalho e Salário Base;
- Anexo 7** – Planilha de preços de 1 (um) profissional nos termos da Instrução Normativa nº 02/2008 do MPOG/SLTI;
- Anexo 8** – Minuta de Contrato;
- Anexo 9** – Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e Administração Pública;
- Anexo 10** – Modelo de Apresentação de Proposta;
- Anexo 11** - Modelo de Autorização para pagamento direto de salários e demais verbas trabalhistas, no caso de inadimplemento pela Contratada;
- Anexo 12** - Acordo entre o MPU – Ministério Público do Trabalho e a AGU - Advocacia Geral Da União;
- Anexo 13** - Check List relativo às planilhas de formação de custos constantes do Anexo 7;
- Anexo 14** – Ato da Diretoria-Geral nº 11/2017;
- Anexo 15** – Termo de Cooperação Técnica celebrado entre o SENADO e o Banco do Brasil, para operacionalização do DGBM; e
- Anexo 16** – Modelo de Autorização para Retenção de Provisões por meio de DGBM.



SENADO FEDERAL

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, 16 de junho de 2017.

FELIPE GUIMARÃES CÔRTEZ
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 1

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO	Contratação de empresa para prestação de serviços na área de operação do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado (<i>contact center</i>) da Ouvidoria do Senado Federal (CORCID) e outras atividades correlatas, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos.																																			
ESPECIFICAÇÃO	Conforme Anexo 2 do edital – Descrição dos Serviços.																																			
CATSER	20605 (item 1) e 25623 (itens 2 a 4).																																			
JUSTIFICATIVA	A contratação tem o objetivo de realizar o processo de atendimento multimídia ao cidadão por meio do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, utilizado pela Ouvidoria do Senado Federal na execução de suas atividades-fins, provendo o desenvolvimento de todo o processo de atendimento, registro, tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas pelo Senado Federal.																																			
ADJUDICAÇÃO	Menor preço global anual.																																			
PREÇO ESTIMADO	<table><tr><th>Item</th><th>Categoria</th><th>Quant. de profissionais</th><th>Valor Unitário (por funcionário) (R\$)</th><th>Valor Total Mensal (todos os funcionários) (R\$)</th><th>Valor Total Anual (todos os funcionários) (R\$)</th></tr><tr><td>1</td><td>Atendente de telecomunicações</td><td>40</td><td>4.941,20</td><td>197.648,00</td><td>2.371.776,00</td></tr><tr><td>2</td><td>Encarregado de turma</td><td>4</td><td>6.740,96</td><td>26.963,84</td><td>323.566,08</td></tr><tr><td>3</td><td>Supervisor</td><td>3</td><td>11.708,56</td><td>35.125,68</td><td>421.508,16</td></tr><tr><td>4</td><td>Encarregado Geral</td><td>1</td><td>17.055,22</td><td>17.055,22</td><td>204.662,64</td></tr></table>						Item	Categoria	Quant. de profissionais	Valor Unitário (por funcionário) (R\$)	Valor Total Mensal (todos os funcionários) (R\$)	Valor Total Anual (todos os funcionários) (R\$)	1	Atendente de telecomunicações	40	4.941,20	197.648,00	2.371.776,00	2	Encarregado de turma	4	6.740,96	26.963,84	323.566,08	3	Supervisor	3	11.708,56	35.125,68	421.508,16	4	Encarregado Geral	1	17.055,22	17.055,22	204.662,64
	Item	Categoria	Quant. de profissionais	Valor Unitário (por funcionário) (R\$)	Valor Total Mensal (todos os funcionários) (R\$)	Valor Total Anual (todos os funcionários) (R\$)																														
	1	Atendente de telecomunicações	40	4.941,20	197.648,00	2.371.776,00																														
	2	Encarregado de turma	4	6.740,96	26.963,84	323.566,08																														
	3	Supervisor	3	11.708,56	35.125,68	421.508,16																														
	4	Encarregado Geral	1	17.055,22	17.055,22	204.662,64																														
Total Global Anual: R\$ 3.321.512,88																																				
<u>Observação:</u> Para as licitantes que sejam beneficiadas pela desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011, o valor máximo aceitável para esta licitação é de R\$ 3.116.542,32 , conforme Anexo 5.																																				
VIGÊNCIA DO CONTRATO	Conforme Cláusula Décima Oitava da minuta de contrato (Anexo 8).																																			



SENADO FEDERAL

FORMA DE PAGAMENTO	Conforme Cláusulas Nona e Décima da minuta de contrato (Anexo 8). <u>Observação:</u> A contratação será feita com retenção de provisões trabalhistas e/ou previdenciárias, nos termos do Capítulo IV e do Anexo 14 do edital.
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Programa de Trabalho Resumido: 084390 Natureza de Despesa: 339037
LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Coordenação de Relacionamento com o Cidadão (CORCID) do Senado Federal, em Brasília-DF.
FISCALIZAÇÃO	Conforme Cláusula Décima Quinta da minuta de contrato (Anexo 8).

Brasília, 16 de junho de 2017.

FELIPE GUIMARÃES CÔRTEZ
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 2

DESCRIÇÃO DAS ATRIBUIÇÕES E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE TÉCNICA

1) DAS ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE TÉCNICA

I - ATENDENTE DE TELECOMUNICAÇÕES (Item 1)

- a. Analisar as demandas dos cidadãos, com base em conhecimentos adquiridos no plano de capacitação e consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
- b. Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema;
- c. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
- d. Elaborar as correspondências em resposta às demandas dos usuários;
- e. Recepcionar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, com base em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com equipes do Senado Federal;
- f. Registrar nos aplicativos específicos os atendimentos para os canais web, canal de voz e por carta, obedecendo aos procedimentos padronizados;
- g. Oferecer suporte de informação para o atendimento ao usuário;
- h. Tratar os casos excepcionais que não puderem ser conduzidos e finalizados em tempo de atendimento com o usuário;
- i. Responder pelos contatos com os usuários de pós-atendimento telefônico;
- j. Colaborar na elaboração de novos roteiros de atendimento;
- k. Manter atualizados os bancos de dados e cadastros diversos;
- l. Dar apoio logístico geral para a operacionalização do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;



SENADO FEDERAL

- m. Registrar as ações, consultas ou respostas para os atendimentos tratados;
- n. Registrar em sistema aplicativo de atendimento os dados dos cidadãos e suas demandas;
- o. Repassar orientações para as equipes de atendimento e supervisão;
- p. Diagnosticar origem de ocorrências generalizadas e participar na elaboração de propostas de solução;
- q. Manter interação com sua respectiva Supervisão e/ou Senado Federal para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais;
- r. Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelo cidadão, por meio do canal telefônico, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
- s. Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- t. Consultar a Supervisão em caso de dúvidas ou ausência de informações;
- u. Realizar atividades de ginástica laboral com fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional; e
- v. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

II - ENCARREGADO DE TURMA (Item 2)

- a. Gerenciar o desempenho e a qualidade dos trabalhos executados pela equipe de atendimento;
- b. Gerenciar situações de conflito entre os atendentes de telecomunicações;
- c. Gerenciar situações de conflito entre os atendentes de telecomunicações e os cidadãos;
- d. Monitorar o desempenho dos atendentes de telecomunicações por meio de medições estatísticas e supervisão direta diária;
- e. Gerenciar o período de descanso dos atendentes de telecomunicações;
- f. Organizar e distribuir as tarefas diárias dos atendentes de telecomunicações;
- g. Monitorar os níveis de ociosidade dos atendentes de telecomunicações e dos grupos receptivos;



SENADO FEDERAL

- h. Gerenciar reclamações de clientes insatisfeitos, monitorando sua solução;
- i. Elaborar relatórios de serviços executados;
- j. Monitorar as estatísticas de tratamento de manifestações por atendente;
- k. Monitorar as estatísticas de chamadas por atendente de telecomunicações;
- l. Organizar e sistematizar listas de números telefônicos para realização de pesquisas de satisfação.
- m. Utilizar as ferramentas de controle e supervisão do sistema de *contact center* de fabricação Ericsson a fim de orientar alterações de configurações de atendentes de telecomunicações, habilidades, filas, privilégios, interpretação e configuração de relatórios etc.;
- n. Utilizar as ferramentas de controle e supervisão do sistema de gravação e monitoramento de áudio da plataforma Ericsson a fim de medir a qualidade do atendimento realizado pelos atendentes de telecomunicações, identificando necessidades de treinamento e capacitação;
- o. Fornecer suporte aos atendentes de telecomunicações com respeito às atividades, procedimentos e rotinas de atendimento aos cidadãos, e esclarecimentos com relação aos objetivos a serem alcançados nas campanhas receptivas;
- p. Supervisionar as chamadas e os diálogos mantidos entre os atendentes de telecomunicações e os cidadãos, intervindo e assumindo o atendimento ao cidadão quando necessário; e
- q. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de supervisão.

III - SUPERVISOR (CONTROLE DE QUALIDADE) (Item 3)

- a. Identificar os níveis de qualidade do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado definidos e contratados pelo Senado Federal;
- b. Implantar programa de qualidade total, com vistas à certificação do processo de atendimento do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;
- c. Elaborar os roteiros de atendimento dos serviços inerentes ao contrato, de acordo com as características das chamadas, bem como aperfeiçoar constantemente a qualidade do atendimento;
- d. Atualizar continuamente os roteiros existentes, buscando o aprimoramento e a melhora dos atendimentos nos diversos níveis;



SENADO FEDERAL

- e. Elaborar a estrutura dos relatórios de forma a propiciar a análise dos resultados para a melhoria da qualidade dos serviços, a fim de melhor aferir a sua medição;
- f. Produzir relatórios sobre o desempenho e a qualidade do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;
- g. Identificar metodologias e sistemáticas aplicáveis aos processos de atendimento receptivo oferecidos pelo Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;
- h. Desenvolver programas de atividades para monitoração, gravação e avaliação das conversações telefônicas - receptivas - para cada serviço disponível no Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;
- i. Monitorar a qualidade dos processos, com base nos padrões pré- definidos e contratados;
- j. Monitorar a capacidade humana de tratamento de chamadas telefônicas de cada serviço oferecido pelo Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, garantindo a manutenção dos níveis de qualidade de serviço;
- k. Produzir relatórios das tendências e resumos das estatísticas relativas ao Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;
- l. Mensurar sistematicamente o grau de satisfação dos usuários;
- m. Atualizar banco de soluções e *scripts* baseado em orientações recebidas das equipes do Senado Federal; e
- n. Executar quaisquer outras atividades inerentes à área de controle de qualidade

IV - SUPERVISOR (SELEÇÃO E CAPACITAÇÃO) (Item 3)

- a. Elaborar e manter Plano de Recrutamento e Seleção de equipes, identificando metodologia, etapas de avaliação e critérios;
- b. Manter arquivo eletrônico contendo identificação cadastral completa, processo de avaliação e resultado, para todos os integrantes das equipes e candidatos não selecionados;
- c. Manter arquivo físico contendo a cópia de todos os materiais utilizados em todos os treinamentos ministrados às equipes prestadoras de todos os serviços identificados no Edital e seus anexos;
- d. Confeccionar e fornecer material didático para todos os treinandos;



SENADO FEDERAL

- e. Elaborar avaliação, direcionada aos treinandos, de todos os treinamentos efetuados;
- f. Elaborar e disponibilizar o Plano de Capacitação das equipes, identificando instrutor, conteúdo programático, público-alvo, carga horária, cópia do material, datas de início e fim e local do treinamento;
- g. Elaborar os projetos de treinamento de capacitação e desenvolvimento dos empregados terceirizados do contrato do Alô Senado;
- h. Propor, após a análise das gravações, ajustes nos roteiros e orientação sobre o comportamento e a reação dos atendentes de telecomunicações às diversas situações ocorridas durante o diálogo, bem como definir a necessidade de novos treinamentos para os atendentes de telecomunicações, ou redefinir os objetivos a serem alcançados;
- i. Propor os requisitos de treinamento dos empregados terceirizados do contrato do Alô Senado;
- j. Fornecer retorno direto e imediato de suas observações aos atendentes de telecomunicações monitorados;
- k. Entrevistar e selecionar os colaboradores para o Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;
- l. Estabelecer programas de treinamento para os empregados terceirizados (agentes de atendimento) do contrato Alô Senado;
- m. Produzir relatórios dos processos seletivos realizados;
- n. Realizar todas as atividades de treinamento com as equipes de atendimento;
- o. Pesquisar, definir e providenciar todos os recursos e materiais necessários ao treinamento dos atendentes de telecomunicações;
- p. Conduzir cursos e treinamento de capacitação e desenvolvimento de pessoal; e
- q. Executar quaisquer outras atividades inerentes à área de capacitação.

V - ENCARREGADO GERAL (Item 4)

- a. Organizar e documentar o processo de atendimento ao cidadão, desde o envio das mensagens, passando pelo seu processamento na Central e distribuição às áreas resolvedoras do SENADO, até a resposta ao cidadão;
- b. Definir, em conjunto com a equipe de gerenciamento do SENADO, as regras de atendimento e providenciar sua implementação, tanto em relação à parte tecnológica quanto à parte de recursos humanos;



SENADO FEDERAL

- c.** Coordenar os recursos humanos disponibilizados para a realização do trabalho de atendimento ao usuário;
- d.** Coordenar o processo de melhora constante dos mecanismos de atendimento, com vistas à implantação de programa de qualidade total;
- e.** Oferecer suporte às necessidades das equipes de atendimento e supervisão e controle de qualidade;
- f.** Acompanhar as evoluções tecnológicas e operacionais do setor de contact center e propor sugestões para melhora constante do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado;
- g.** Implementar medidas para que os níveis de serviço de atendimento, dispostos no contrato (Anexo 8), sejam rigorosamente cumpridos;
- h.** Buscar interface com áreas do Senado, que sejam parceiras ou destinatárias do produto do serviço de relacionamento público Alô Senado (contact center) da Ouvidoria do Senado Federal; e
- i.** Elaborar relatórios gerenciais que constatem a rotina e os desempenhos qualitativo e quantitativo (incluindo as atividades dos atendentes contratados), do produto do atendimento do serviço de relacionamento público Alô Senado da Ouvidoria do Senado Federal.



SENADO FEDERAL

2) DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE TÉCNICA:

I - ATENDENTE DE TELECOMUNICAÇÕES

- a. Escolaridade mínima de Ensino Médio completo;
- b. Amplo conhecimento de internet e do pacote Office da Microsoft;
- c. Capacidade de digitação mínima de 100 (cem) toques por minuto;
- d. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- e. Habilidade de interpretação de textos;
- f. Aprovação em teste de audiometria e fonoaudiologia que comprove capacidade auditiva e boa dicção, para atendimento telefônico;
- g. Habilidade de monitoração, organização, controle, solução de problemas e relacionamento pessoal;
- h. Habilidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- i. Dinamismo na busca de soluções para melhora da qualidade dos serviços.

II - ENCARREGADO DE TURMA

- a. Escolaridade mínima de Ensino Superior completo ou em curso;
- b. Amplo conhecimento de internet e do pacote Office da Microsoft;
- c. Capacidade de digitação mínima de 100 (cem) toques por minuto;
- d. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- e. Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal.
- f. Habilidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- g. Dinamismo na busca de soluções para melhora da qualidade dos serviços;
- h. Experiência na atividade de supervisão de equipes e revisão de textos.



SENADO FEDERAL

- i. Aprovação em teste de audiometria e fonoaudiologia que comprove capacidade auditiva e boa dicção, para atendimento telefônico; e
- j. Experiência mínima de 6 (seis) meses na atividade de supervisão de Central de Relacionamento ou call center revisão de textos

III - SUPERVISOR (CONTROLE DE QUALIDADE)

- a. Escolaridade mínima de Ensino Superior completo;
- b. Conhecer o funcionamento institucional do Senado Federal;
- c. Ter dinamismo na busca de soluções para melhora da qualidade dos serviços;
- d. Amplo conhecimento de internet e do pacote Office da Microsoft;
- e. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f. Habilidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;
- g. Capacidade de obedecer a procedimentos rotineiros;
- h. Experiência em processos de certificação de qualidade; e
- i. Experiência mínima de 6 (seis) meses em processos de controle de qualidade de operações de atendimento.

IV - SUPERVISOR (SELEÇÃO E CAPACITAÇÃO)

- a. Escolaridade mínima de Ensino Superior completo, preferencialmente na área de Letras ou Pedagogia;
- b. Conhecer o funcionamento institucional do Senado Federal
- c. Ter dinamismo na busca de soluções para melhora da qualidade dos serviços;
- d. Amplo conhecimento de internet e do pacote Office da Microsoft;
- e. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f. Habilidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;
- g. Capacidade de obedecer a procedimentos rotineiros;



SENADO FEDERAL

- h.** Experiência em processos seletivos;
- i.** Experiência na elaboração didática de materiais de treinamento; e
- j.** Experiência em processos de capacitação.

V - ENCARREGADO GERAL

- a.** Escolaridade mínima de Ensino Superior completo, preferencialmente em Administração, Marketing, Comunicação Social, Estatística, Análise de Sistemas, Processamento de Dados ou Engenharia;
- b.** Conhecimento do funcionamento do Senado Federal;
- c.** Bom nível de liderança e relacionamento;
- d.** Paciência e facilidade em resolver dúvidas;
- e.** Habilidade em lidar com situações de desgaste;
- f.** Facilidade de relacionamento com profissionais de nível gerencial e técnico;
- g.** Boa fluência verbal e escrita;
- h.** Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional e de qualidade;
- i.** Amplo conhecimento de internet e do pacote Office da Microsoft;
- j.** Dinamismo na busca de soluções para melhora da qualidade dos serviços; e
- k.** Experiência mínima de 6 (seis) meses nas atividades de gestão de Central de Relacionamento.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 3

DETALHAMENTO DO SISTEMA DE *CONTACT CENTER* UTILIZADO NO SERVIÇO DE RELACIONAMENTO PÚBLICO ALÔ SENADO COM O USUÁRIO DO SENADO FEDERAL.

O Serviço de Relacionamento Público Alô Senado conta com 50 (cinquenta) Postos de Atendimento (PAs), 6 (seis) Postos de Pós-Atendimento e 10 (dez) Postos de Supervisão/Gerência, os quais fazem uso dos módulos e sistemas a seguir detalhados.

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

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



SENADO FEDERAL

MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO PABX - MD110
3.1.1.8. Módulo Monitor.
3.1.1.9. Módulo Plusinfo.
3.1.1.10. Módulo Plusinfo web.
3.1.1.11. Módulo De-Para.

TABELA 2
APLICATIVOS E MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

FORNECEDOR	SISTEMA	NOME	VERSÃO
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Agente	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Cadastro	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Chamado Atendimento	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Comparador Database	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	De-Para	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Gerador de Database	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Gerador de Estrutura	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Gerador de Informação.	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Gerente	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Monitor	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Plusinfo – WEB	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Portal WEB	SF
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Templates de Gráficos	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Visualizador de Cubo	PLUSINFO 4.47
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Workflow – WEB	SF
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha	Softphone	SF
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	EcareLink	1.1.0.32
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Eware Replay	7.1
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Replay	7.0.1
DAMOVO	Solidus & Care	ATB	
DAMOVO	Solidus & Care	Configuration Manager.	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	DeskTop Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Information Manager	3.0.6
MICROSOFT	MR. Interview	SQL 2005	SP1
SPSS	SPSS	PASW Statistics 22	Base
SPSS	SPSS	PASW Statistics 22	Tables
SPSS	SPSS	PASW Statistics 22	Complex Samples
SPSS	SPSS	Sentinel LM Server	Administration
SPSS	SPSS	Dimensions	6



SENADO FEDERAL

FORNECEDOR	SISTEMA	NOME	VERSÃO
SPSS	SPSS	Mr. Interview	6
SPSS	SPSS	ScriptWriter Station	6
SPSS	SPSS	Quotas	6



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 4

**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS COM PREÇOS MÁXIMOS
ACEITÁVEIS**

RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA						
Item	Categoria	Quant. de postos	Quant. de profissionais	Turno	Custo Unitário (R\$)	Custo Mensal (R\$)
1	Atendente de telecomunicações	20	20	8:00/14:00	4.941,20	197.648,00
			20	13:00/19:00		
2	Encarregado de turma	2	2	8:00/14:00	6.740,96	26.963,84
			2	13:00/19:00		
3	Supervisor	3	2	8:00/14:00	35.125,68	35.125,68
			1	13:00/19:00		
4	Encarregado Geral	1	1	8:00/14:00 e 13:00/19:00	17.055,22	17.055,22
TOTAL MENSAL			48			R\$ 276.792,74
TOTAL ANUAL (12 meses)						R\$ 3.321.512,88

Obs: Para cada categoria, deve ser apresentada a planilha de formação de custos por categoria, conforme modelo constante do Anexo 7 do Edital.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 5

**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS PARA EMPRESAS BENEFICIADAS
PELA DESONERAÇÃO TRIBUTÁRIA PREVISTA NA LEI Nº 13.161/2015, QUE
ALTEROU A LEI Nº 12.546/2011
COM PREÇOS MÁXIMOS ACEITÁVEIS**

RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA						
Item	Categoria	Quant. de postos	Quant. de profissionais	Turno	Custo Unitário	Custo Mensal
1	Atendente de telecomunicações	20	20	8:00/14:00	4.667,68	186.707,20
			20	13:00/19:00		
2	Encarregado de turma	2	2	8:00/14:00	6.286,89	25.147,56
			2	13:00/19:00		
3	Supervisor	3	2	8:00/14:00	10.756,17	32.268,51
			1	13:00/19:00		
4	Encarregado Geral	1	1	8:00/14:00 e 13:00/19:00	15.588,59	15.588,59
TOTAL MENSAL			48			R\$ 259.711,86
TOTAL ANUAL (12 meses)						R\$ 3.116.542,32

Obs: Para cada categoria, deve ser apresentada a planilha de formação de custos por categoria, conforme modelo constante do Anexo 7 do Edital.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 6

DESCRIÇÃO DA CATEGORIA, QUANTIDADE, JORNADA DE TRABALHO E
SALÁRIO BASE

Item	Categoria	Quant. de postos	Quant. de profissionais	Turno	Dias da semana	Jornada de trabalho diária	Salário base
1	Atendente de telecomunicações	20	20	8:00/14:00	Segunda-feira a Sexta-feira	6 horas	R\$ 1.669,49
			20	13:00/19:00			
2	Encarregado de turma	2	2	8:00/14:00	Segunda-feira a Sexta-feira	6 horas	R\$ 2.524,48
			2	13:00/19:00			
3	Supervisor	3	2	8:00/14:00	Segunda-feira a Sexta-feira	6 horas	R\$ 4.884,39
			1	13:00/19:00			
4	Encarregado Geral	1	1	10:00/13:00 e 14:00/19:00	Segunda-feira a Sexta-feira	8 horas	R\$ 7.356,98
			48				

I. Os intervalos intrajornada serão concedidos de acordo com escala preestabelecida pelo Encarregado de Turma, respeitada a tabela de horários acima.

II. Não haverá folguista/cobertura para os intervalos intrajornada (repouso e alimentação).

III. Os valores salariais das categorias deverão estar compatíveis com acordo coletivo/convenção coletiva de trabalho (ACT/CCT) a qual a empresa licitante esteja vinculada em razão de seu enquadramento sindical (art. 511, § 2º, da CLT), devendo ser observado, como valor mínimo, os salários-base informados na tabela acima (Acórdão TCU nº 189/2011 – Plenário).



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 7

PLANILHA DE PREÇOS DE 1 (Um) PROFISSIONAL NOS TERMOS DA IN Nº 02/2008, ATUALIZADA ATÉ A IN Nº 4/2015, DO MPOG/SLTI

Empresa
CNPJ
CCT ou ACT
Data Proposta

Empresa beneficiada com a desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011? () Não () Sim. Indicar fundamentação legal (norma, artigo e inciso).

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		-



SENADO FEDERAL

	Outros		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		-
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte {(x...(dias) -6% s/ salário} (Decreto nº 37.940/2016 - 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) (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.	PREVIDENCIARIO E FGTS		-
4.2.	13º SALÁRIO		-



SENADO FEDERAL

4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE		-
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 (Taxa de Administração)		
B	LUCRO		
C	TRIBUTOS		
C.1	Tributos Federais (PIS)		-
	Tributos Federais (COFINS)		-
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)		-
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013 (Somente para empresa beneficiada pela desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011)		
	Subtotal		-
	VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)		-
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	TOTAL UNITÁRIO		
	TOTAL GERAL		

ESTE ANEXO SERÁ OBJETO DE VERIFICAÇÃO, NOS TERMOS DO CHECK LIST DE VERIFICAÇÃO DE PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE CUSTOS, CONFORME CONSTA DO ANEXO 13



SENADO FEDERAL

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)
- 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 :

O Senado Federal não considerará os itens 'Assistência Médica', 'Seguro de Vida', 'Auxílio Funeral' ou quaisquer outros itens cuja obrigação de arcar com seus custos possua condicionantes que limitem as obrigações da empresa, e/ou que apliquem a obrigação somente aos profissionais da empresa que prestem serviços terceirizados vinculados a um tomador de serviço.

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 :

Caso a empresa seja beneficiária da desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011, deverá preencher este módulo prevendo esta condição.

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.

Os percentuais referentes aos itens "Aviso Prévio Trabalhado" e Incidência do 4.1 sobre o Aviso Prévio Trabalhado" serão devidos apenas no primeiro ano de vigência do contrato. Havendo a prorrogação contratual, estes itens serão suprimidos da planilha de custos do contrato, em atendimento ao exposto nos Pareceres nº 003/2015 e 001/2016, da Secretaria de Controle Interno do SF, em consonância com o Acórdão nº 3006/2010 – Plenário/TCU.

Os valores percentuais do "Aviso Prévio Trabalhado" e do "Aviso Prévio Indenizado" deverão ser complementares em até 100% da mão de obra contratada.

Após o primeiro ano do contrato será excluído o item "Incidência do 4.1 sobre o Aviso Prévio Trabalhado".

A exclusão do "Aviso Prévio Trabalhado" e da respectiva incidência da planilha não enseja a exclusão do item "Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Trabalhado".

O valor do somatório das Multas do FGTS do "Aviso Prévio Trabalhado" e do "Aviso Prévio Indenizado" não poderá ultrapassar o percentual de 4,83%.



SENADO FEDERAL

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.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 8

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº

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

A **UNIÃO**, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, _____, e _____, com sede na _____, fax nº (____) ____-____ e (____) ____-____, telefone nº (____) ____-____ e ____-____, CNPJ-MF nº _____ /____-____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. _____, CI. _____, expedida pela ____/____, CPF nº. _____-____, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do PREGÃO ELETRÔNICO nº ____/20____, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento digital nº _____ do Processo nº 00200.003651/2017-51, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº _____, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora nº 17 de 2015 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a prestação serviços na área de operação do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado (*contact center*) da Ouvidoria do Senado Federal (CORCID) e outras atividades correlatas, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12



SENADO FEDERAL

(doze) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato, do edital e de seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

i) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo, perante ao SENADO, por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

- a) falta justificada ou injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da comunicação da ausência;
- b) gozo de férias e licenças;
- c) solicitação do gestor do contrato, no caso de falta grave devidamente documentada;
- d) automaticamente, após 3 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências;
- e) quando não possuir a qualificação mínima exigida; e
- f) sempre que seus serviços e/ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes ao SENADO, devidamente justificado.

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

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

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

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

XVII - registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho por meio de sistema biométrico de registro de jornada ou sistema



SENADO FEDERAL

eletrônico similar, na forma disposta no § 2º do artigo 74 da CLT, permitindo à fiscalização do SENADO o acesso aos respectivos dados;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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.

I – Não haverá solicitação de folguistas pelo SENADO.

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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; e

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



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

a) Entende-se por canais web todas as tecnologias de internet que o SENADO disponibiliza ou pode disponibilizar para atendimento ou monitoração de canais institucionais, incluindo a chamada web 2.0 que engloba as redes sociais;

b) Não se excluem as demais redes sociais ou as novas tecnologias que possam ser criadas e que sejam do interesse institucional do SENADO como ferramentas de comunicação e relacionamento.

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

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

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA deverá operar o Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, com pessoal qualificado, utilizando os sistemas disponíveis, mantendo constantes programas de treinamento interno ou externo, sempre atualizados com as técnicas mais modernas de tratamento pessoal e interpessoal, técnicas de atendimento ao usuário, técnicas de comunicação, entre outros.

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA deverá garantir não só a alta qualidade dos serviços prestados pelo SENADO, como também a satisfação pessoal e o desenvolvimento profissional de todos que, de forma direta ou indireta, participem das atividades do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado do Senado Federal.

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá elaborar Relatório Diário de Ocorrências, por turno, para registro e acompanhamento, pelas partes, das falhas ocorridas no processo de atendimento, seja de ordem humana, seja de ordem tecnológica, referentes aos softwares ou equipamentos alocados no Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, o qual deverá conter:

I - indicação do horário de acontecimento da(s) falha(s);

II - forma inicial de comunicação utilizada;



SENADO FEDERAL

III - fato motivador da(s) falha(s), inclusive se decorrente de erro de programação ou operação;

IV - horário do saneamento; e

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

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

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

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

I - Tais serviços poderão, a qualquer momento, ser incrementados e modificados para ampliar a atuação do SENADO dentro da filosofia e diretrizes de relacionamento estabelecidas, proporcionando, assim, um maior grau de satisfação no relacionamento do cidadão com o SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – Caberá à CONTRATADA a função de administrar a operação do processo de atendimento da Central de Relacionamento.

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO – É de responsabilidade da CONTRATADA realizar o atendimento receptivo do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado por grupo ou grupos de atendentes de telecomunicações, com treinamento e preparação para execução de serviços receptivos em telefone e outras mídias, utilizando aplicativos informatizados para fornecer informações e serviços, tais como: pesquisa legislativa, envio de mensagens aos senadores.

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Os serviços de que trata este contrato deverão ser estruturados pela CONTRATADA visando à manutenção da qualidade dos serviços igual ou superior aos índices abaixo identificados:

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



SENADO FEDERAL

ITEM	DESCRIÇÃO	MEDIDA (*)	EXIGIDO	GLOSA A SER APLICADA
Atendimento Receptivo				0,8% (oito décimos por cento) do valor mensal do contrato por ocorrência
IPT	Atendidas no Primeiro Toque	Atendido	Acima 80%	
		Glosa	60% a 80%	
		Penalidade	Abaixo 60%	
ICE	Atendidas em até 30 segundos de Espera	Atendido	Acima 95%	
		Glosa	80% a 95%	
		Penalidade	Abaixo 80%	
TME	Tempo Médio de Espera (segundos)	Atendido	Até 30s	
		Glosa	30s a 60s	
		Penalidade	Acima 60s	
IAL	Abandono em Espera	Atendido	Abaixo 3%	
		Glosa	3% a 6%	
		Penalidade	Acima 6%	
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Atendido	100%	
		Glosa	95% a 99%	
		Penalidade	Abaixo 95%	
Retorno				
ILE	Ligações Efetivadas	Atendido	Acima 95%	
		Glosa	80% a 95%	
		Penalidade	Abaixo 80%	
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Atendido	100%	
		Glosa	95% a 99%	
		Penalidade	Abaixo 95%	
Atendimento Multicanais				
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Atendido	100%	
		Glosa	95% a 99%	
		Penalidade	Abaixo 95%	
Atendimento de Distribuição das Manifestações				
IDM	Índice de Distribuição das Manifestações em 1 hora	Atendido	100%	
		Glosa	95% a 99%	
		Penalidade	Abaixo 95%	
Índice de Satisfação do usuário (ver subitem 12.9.2.1)				
ISU	Índice de satisfação dos usuários do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado	Atendido	Acima 85%	
		Glosa	75% a 85%	
		Penalidade	Abaixo 75%	

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

- a) A pesquisa será realizada a partir da seleção de amostra dos usuários do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado de coleta de dados estruturado e fechado.
- b) O objetivo desta avaliação é mensurar o grau de satisfação do usuário com o atendimento recebido pelos atendentes de telecomunicações.
- c) A metodologia, a sistemática, o instrumento de coleta de dados e o plano de análise desta pesquisa deverão ser aprovados pelo SENADO antes de sua aplicação.
- d) Os índices desta pesquisa não podem ficar abaixo de 85% em nenhum dos critérios descritos no inciso seguinte.

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

- a) Objetividade: refere-se ao grau de entendimento do quanto o atendimento realizado foi objetivo e conduzido sem dispersão por parte do atendente, atendo-se ao pedido do cidadão e respeitando a cronologia do atendimento com saudação inicial, desenvolvimento da chamada e mensagem de despedida.
- b) Clareza: refere-se ao grau de clareza das informações que o atendente transmitiu ao cidadão. É da responsabilidade do atendente explicar corretamente a informação solicitada de forma que o cidadão compreenda a mensagem.
- c) Assertividade: refere-se ao grau de afirmação das informações prestadas. Este índice tem por objetivo identificar quantas das informações prestadas foram apresentadas com segurança pelo atendente, tanto em relação ao tempo de busca da informação, quanto em relação ao entendimento correto da questão colocada pelo cidadão e a identificação da resposta correta.
- d) Efetividade: refere-se ao grau de atendimentos que foram realizados com a efetiva conclusão das demandas dos cidadãos. Relaciona a demanda inicial com o resultado final do atendimento.
- e) Cordialidade: refere-se ao grau de cortesia do atendimento. Pretende identificar se o atendente foi cordial e educado durante a prestação do serviço.

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

- a) O Relatório de Avaliação das equipes de atendimento deverá ter periodicidade semanal, ser consolidado mensalmente, e entregue até o 5º dia útil do mês subsequente.
- b) O Relatório deverá ser produzido pelos encarregados de turma sobre as equipes de atendimento, abrangendo a performance de cada atendente no que diz respeito à assiduidade, pontualidade, índice de atendimentos realizados, paralisação do



SENADO FEDERAL

atendimento durante a jornada de trabalho, necessidade de treinamento, entre outros.

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

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

a) Esse Relatório deverá ser mensal e entregue até o 5º dia útil do mês subsequente, representando, respectivamente, a consolidação da opinião das equipes de atendentes de telecomunicações a respeito do comportamento dos encarregados de turma nos quesitos disponibilidade, cordialidade, domínio dos sites institucionais utilizados e atualidades, capacidade de oferecer soluções, relacionamento interpessoal, conhecimento do processo legislativo e desempenho na gestão da equipe.

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA SEXTA – DOS CRITÉRIOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

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

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

II - Avaliação psicológica e de proficiência: prova objetiva e subjetiva de português, com avaliação gramatical e de redação; prova de conhecimento específico para cada categoria especificada; prova de digitação para as categorias especificadas no Anexo 2 do edital; entrevista para identificar o nível de conhecimento e adaptabilidade do candidato às características do cargo pretendido.

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

b) As provas e seus conteúdos deverão ser propostos pela CONTRATADA e aprovados pelo SENADO.

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

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CAPACITAÇÃO ORGANIZACIONAL, TREINAMENTO E RECICLAGEM

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

I - Equipe de atendimento e encarregados de turma:

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

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

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

II - Equipe de encarregados de turma:

a) Curso básico de liderança: deve contemplar conteúdos na área de liderança de equipe, avaliação e monitoramento de equipe, supervisão em *contact center* e estilos de liderança x maturidade dos liderados, entre outros conteúdos pertinentes. Carga horária de 8 (oito) horas.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA deverá desenvolver programa de treinamento continuado para todos os colaboradores, com carga horária mensal de 4 (quatro) horas, a fim de alcançar todas as demandas de informação que irão ocorrer durante a vigência deste contrato, principalmente em relação ao processo legislativo.



SENADO FEDERAL

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

PARÁGRAFO SEXTO - Os conteúdos destes treinamentos deverão ser produzidos e fornecidos, pela CONTRATADA, em documentos impressos e digitais, em acordo com o ambiente tecnológico disponibilizado pelo SENADO.

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

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

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

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

I - Agenda mensal de treinamentos;

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

III - Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;

IV - Periodicidade mínima para aplicação de reciclagens;

V - Carga horária das reciclagens aplicadas, por colaborador;

VI - Avaliação de aproveitamento; e

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO - A CONTRATADA deverá comunicar ao SENADO sobre a necessidade de reciclagem das equipes de atendentes de telecomunicações em serviços e aplicações em uso, ou operação nas suas Unidades, para que seja providenciado o repasse das



SENADO FEDERAL

informações necessárias, viabilizando a formação de instrutores da CONTRATADA, que atuarão no repasse aos atendentes de telecomunicações.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PLANOS DE AÇÃO

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

I - Plano Inicial, que consiste no planejamento para a absorção de conhecimentos e dos serviços, com garantia de manutenção do padrão de qualidade do Atendimento, de acordo com a descrição dos serviços, requisitos de qualificação para sua execução e indicadores de desempenho definidos neste contrato.

II - Plano de Sucessão Final, que consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto deste Contrato e da tecnologia utilizada na prestação dos serviços.

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

IV - Plano de Contingência, com previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades do Serviço de Relacionamento Público Alô Senado fora do ambiente do SENADO, para os casos de ocorrência de situações de emergência ou de sinistros que impeçam o uso das instalações físicas e equipamentos disponíveis.

a) Este Plano de Contingência deverá garantir o mínimo de 10 (dez) posições de atendimento, sem a necessidade de abertura de link com o Senado, mas com toda a infraestrutura requerida para o tratamento e registro das interações entre o SENADO e o cidadão, devendo disponibilizar todas as funcionalidades de uma operação normal, configurada por meio:

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

a.2) Da disponibilização do *front-end* e aplicativos utilizados pelo SENADO ou, caso não seja possível, da disponibilização de software de CRM que registre o cadastro do cidadão, a mensagem recebida e o envio automático e eletrônico destas mensagens aos destinatários. Caso não seja utilizado o *front-end* do SENADO, as informações registradas deverão ser armazenadas em banco de dados compatível com os utilizados pelo Senado para posterior migração;

a.3) Da gravação telefônica das chamadas atendidas;



SENADO FEDERAL

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

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

O SENADO fará a retenção da provisão de valores para o pagamento das férias, de 1/3 constitucional das férias e 13º salário, com seus respectivos depósitos de FGTS e encargos previdenciários; multa sobre fundo de garantia (FGTS), contribuição social e outras verbas rescisórias devidas aos trabalhadores da CONTRATADA, por meio de Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação - DGBM.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

PARÁGRAFO OITAVO – Ocorrendo a situação prevista no Parágrafo Sétimo desta cláusula, poderão ser liberados à empresa os valores depositados referentes ao lucro e à taxa de administração. O remanescente dos valores depositados passará a se vincular ao novo contrato.

PARÁGRAFO NONO – Se houver redução do objeto contratado no curso do contrato ou em razão de celebração de novo contrato, os depósitos correspondentes à redução promovida serão liberados na forma prevista no inciso III do Parágrafo Sexto desta cláusula.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A CONTRATADA deverá apresentar ao gestor do contrato solicitação para pagamento direto aos trabalhadores acompanhada da comprovação da ocorrência dos eventos mencionados no *caput*, em até 20 (vinte) dias antes da data prevista em ato normativo ou no Contrato para o pagamento das referidas verbas, bem como de lista em formato definido pelo SENADO, contendo dados relativos ao pagamento dos empregados.

I - A CONTRATADA será informada de eventuais inconsistências nos dados para pagamento em até 5 (cinco) dias corridos antes da data prevista em ato normativo ou no Contrato para a quitação das referidas verbas.

II – Quando forem verificadas inconsistências de dados, cuja responsabilidade de informação seja da CONTRATADA, o SENADO não efetuará o pagamento direto aos trabalhadores, cabendo à CONTRATADA efetuar-los dentro dos prazos legais e/ou contratuais, nos termos do Parágrafo Décimo Terceiro.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O prazo previsto no Parágrafo Décimo não exime a CONTRATADA da responsabilidade de observar os prazos legais, que prevalecem sobre os contratuais, para pagamento das verbas trabalhistas e/ou previdenciárias.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Na hipótese de inobservância do prazo previsto no Parágrafo Décimo Primeiro, ou caso o prazo legal para pagamento seja inferior a 20 (vinte dias), deverá a CONTRATADA quitar as verbas trabalhistas e/ou previdenciárias no prazo legal e solicitar a liberação do respectivo valor ao SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Os valores provisionados serão liberados à CONTRATADA, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação dos documentos que comprovem a quitação das verbas de que trata o *caput* desta Cláusula.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – Ao final da vigência contratual, o saldo existente no DGBM somente será liberado à CONTRATADA após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado e das sanções pecuniárias aplicadas, em até 90 (noventa) dias após o encerramento da vigência contratual, mediante homologação e/ou instrumento equivalente emitido pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Os valores depositados em garantia serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação firmado com a Instituição Financeira, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal estimado de R\$ _____ (_____), **correspondente a mão de obra**, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº _____, não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

Item	Categoria	Quant. de postos	Quant. de profissionais	Custo Unitário	Custo Mensal
1	Atendente de telecomunicações	20	20		
			20		
2	Encarregado de turma	2	2		
			2		
3	Supervisor	3	2		
			1		
4	Encarregado Geral	1	1		

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O preço global anual estimado do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de R\$ _____ (_____), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos, necessários à perfeita execução deste contrato, **observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.**



SENADO FEDERAL

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

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

PARÁGRAFO QUARTO – O pagamento das faturas mensais estará sujeito à ajustes decorrentes da aplicação de glosas quando não houver cumprimento dos níveis de serviço exigidos em conformidade com a Cláusula Quinta.

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

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

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

II - Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP) e Guias de Relação de Empregados (GRE); bem como, de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (CRF), a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, e ainda, a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

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

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

V - tabela demonstrando os descontos efetuados na nota fiscal do mês de referência, sobre os valores com obrigação mensal sem comprovação de pagamento (Vale-Transporte, Auxílio Alimentação, Adicional Noturno, etc.), tendo como base de cálculo



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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:

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

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os itens correspondentes a despesas operacionais administrativas (custos indiretos), lucro, insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de Lei) e materiais, constantes da Planilha de Preços de Mão de Obra do Anexo 7, serão reajustados com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato, não incidindo sobre tais itens quaisquer variações decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivos de trabalho.

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

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



SENADO FEDERAL

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.

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – O arredondamento de valores e preços deste contrato 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 no inciso I for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho _____ 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - 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.



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

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

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

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

PARÁGRAFO OITAVO – A garantia apresentada será avaliada pelo SENADO, não se admitindo qualquer restrição ou condicionante à sua plena execução, sobretudo se apresentada em alguma das formas previstas nos incisos II e III do caput desta cláusula, garantia que será



SENADO FEDERAL

rejeitada se houver exclusão ou omissão de quaisquer das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, nos termos do parágrafo anterior.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA FISCALIZAÇÃO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS PENALIDADES

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

I - advertência;

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

II - multa;

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

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

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



SENADO FEDERAL

sempre que a CONTRATADA ressarcir ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base nas alíneas III e IV desta Cláusula.

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

I - apresentar documentação falsa;

II – fraudar a execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;

V – cometer fraude fiscal.

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

GRAU 1	
De 0,1% (um décimo por cento) a 0,2% (dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
1	Deixar de observar as determinações do SENADO quanto à permanência e à circulação de seus empregados nos prédios, por ocorrência.
2	Deixar de manter seus empregados identificados, uniformizados e calçados adequadamente, por empregado e por ocorrência.
3	Deixar de manter a disciplina nos locais dos serviços e não retirar o empregado com conduta julgada inconveniente, por empregado e por dia.
4	Deixar de apresentar cópia autenticada das alterações contratuais, quando realizadas, por ocorrência.
5	Veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato, sem autorização expressa do Senado Federal, por ocorrência.
6	Deixar de manter durante a execução deste contrato as condições que ensejaram sua contratação, por ocorrência.
7	Deixar de providenciar a abertura da conta bloqueada para movimentação – DGBM, no prazo previsto, por dia.

GRAU 2	
De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
8	Deixar de cumprir orientação do gestor quanto à execução dos serviços previstos no contrato, por ocorrência.
9	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por dia.
10	Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.
11	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.
12	Deixar de substituir o empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, quando solicitado pelo gestor deste contrato, por ocorrência.
13	Manter profissional não qualificado em serviço, por ocorrência.



SENADO FEDERAL

GRAU 3	
De 0,5 (cinco décimos por cento) a 0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
14	Deixar de cumprir às exigências relativas às normas disciplinares e às orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência.
15	Deixar de fornecer a seus empregados equipamentos de proteção e segurança do trabalho, de acordo com a legislação em vigor, exigindo-lhes o uso em serviço, por ocorrência.
16	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado, por ocorrência.

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

GRAU 5	
De 1,7 (um vírgula sete décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
21	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
22	Deixar de efetuar o pagamento de salários, auxílio-transporte, auxílio-alimentação e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por ocorrência e por dia.
23	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato, por ocorrência.
24	Contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores ocupantes de cargos ou funções comissionadas, na forma do Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.

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

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



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Os percentuais previstos nesta cláusula, somadas todas as penalidades aplicadas, não poderão superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato, ressalvadas as hipóteses especiais dos parágrafos segundo e quarto desta cláusula.

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

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – Em casos excepcionais, caso a penalidade prevista se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, observados os demais critérios previstos no parágrafo décimo sexto.

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



SENADO FEDERAL

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

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma do parágrafo décimo nono e vigésimo, será o valor remanescente descontado da garantia ou, em último caso, cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO

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

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

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

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

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

III – judicial, nos termos da legislação.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA

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



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 inciso XXIX da Cláusula Segunda e do Parágrafo Sexto da Cláusula Décima.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

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

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

Brasília-DF, ____ de _____ de 20__.

SENADO FEDERAL

Diretor da SADCON

**REPRESENTANTE
CONTRATADA**

Coordenador da COPLAC



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo n.º 00200.003651/2017-51)

ANEXO 9

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

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

Nome do Órgão/Empresa	N.º/Ano do Contrato	Valor total do contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observações:

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



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 10

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

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

PREGÃO ELETRÔNICO N° ____ / ____					
Data de abertura:					
Nome da empresa:					
CNPJ:					
Endereço:					
CEP:					
Telefone: (DDD)					
Fax: (DDD)					
e-mail:					
Dados Bancários:					
Nome do Representante legal da empresa: (que irá assinar o contrato)					
CPF: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)					
RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)					
Instrumento de outorga de poderes: (informar o tipo de documento)					
Empresa beneficiária da desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011? () Não () Sim Indicar fundamentação legal (norma, artigo e inciso)					
Certificação digital: O representante legal da empresa que assinará o contrato possui certificação digital ICP Brasil? () Sim () Não					
Mão de Obra					
Item	Categoria	Carga horária diária	Total de Funcionários	Valor unitário Mensal (R\$)	Valor total Mensal(R\$)
Valor total anual					R\$
SINDICATO DA CATEGORIA:					
DATA BASE DA CATEGORIA: DIA/MÊS/ANO:					



SENADO FEDERAL

Instruções de preenchimento:

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

Os valores unitários e totais deverão ser grafados somente até os centavos.

A proposta de preços deverá estar datada e assinada.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 11

MODELO DE AUTORIZAÇÃO

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:



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 12

**ACORDO ENTRE O MPU – MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
E A AGU - ADVOCACIAGERAL DA UNIÃO**

Acordo entre MPT e AGU impede a União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão de obra.

Termo de Conciliação Judicial

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Guilherme Mastrichi Basso, pela Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Guiomar Rechia Gomes, pelo Procurador-Chefe da PRT da 10ª Região, Dr. Brasilino Santos Ramos e pelo Procurador do Trabalho, Dr. Fábio Leal Cardoso, e a UNIÃO, neste ato representada pelo Procurador-Geral da União, Dr. Moacir Antonio da Silva Machado, pela Sub Procuradora Regional da União - 1ª Região, Dra. Helia Maria de Oliveira Bettero e pelo Advogado da União, Dr. Mário Luiz Guerreiro;

CONSIDERANDO que toda relação jurídica de trabalho cuja prestação laboral não eventual seja ofertada pessoalmente pelo obreiro, em estado de subordinação e mediante contraprestação pecuniária, será regida obrigatoriamente pela Consolidação das Leis do Trabalho ou por estatuto próprio, quando se tratar de relação de trabalho de natureza estatutária, com a Administração Pública;

CONSIDERANDO que a legislação consolidada em seu art. 9º, comina de nulidade absoluta todos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação da lei trabalhista;

CONSIDERANDO que as sociedades cooperativas, segundo a Lei nº. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º "(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados".

CONSIDERANDO que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária (art. 86 da Lei nº. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente



SENADO FEDERAL

impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão de obra terceirizada;

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do *merchandage* é vedada pelo art. 3º da CLT e repelida pela jurisprudência sumulada do C. TST (En. 331);

CONSIDERANDO que os trabalhadores aliciados por cooperativas de mão de obra, que prestam serviços de natureza subordinada à UNIÃO, embora laborem em situação fática idêntica a dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonogada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente àquelas destinadas a tutelar a segurança e higidez do trabalho subordinado, o que afronta o princípio da isonomia, a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho (arts. 5º, caput, e 1º, III e IV, da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que num processo de terceirização o tomador dos serviços (no caso a administração pública) tem responsabilidade sucessiva por eventuais débitos trabalhistas do fornecedor de mão de obra, nos termos do Enunciado 331, do TST, o que poderia gerar graves prejuízos financeiros ao erário, na hipótese de se apurar a presença dos requisitos do art. 3º da CLT na atividade de intermediação de mão de obra patrocinada por falsas cooperativas;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem implementar política no sentido de: "8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das leis do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores, velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as empresas."

RESOLVEM

Celebrar CONCILIAÇÃO nos autos do Processo nº 01082-2002-020-10-00-0, em tramitação perante a MM. Vigésima Vara do Trabalho de Brasília-DF, mediante os seguintes termos:

Cláusula Primeira - A UNIÃO abster-se-á de contratar trabalhadores, por meio de cooperativas de mão de obra, para a prestação de serviços ligados às suas atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados, sendo eles:

- a) – serviços de limpeza;
- b) – serviços de conservação;
- c) – serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) – serviços de recepção;
- e) – serviços de copeiragem;
- f) – serviços de reprografia;
- g) – serviços de telefonia;



SENADO FEDERAL

- h) – serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) – serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) – serviços de auxiliar de escritório;
- k) – serviços de auxiliar administrativo;
- l) – serviços de office boy (contínuo);
- m) – serviços de digitação;
- n) – serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) – serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – serviços de ascensorista;
- q) – serviços de enfermagem; e
- r) – serviços de agentes comunitários de saúde.

Parágrafo Primeiro – O disposto nesta Cláusula não autoriza outras formas de terceirização sem previsão legal.

Parágrafo Segundo – As partes podem, a qualquer momento, mediante comunicação e acordos prévios, ampliar o rol de serviços elencados no caput.

Cláusula Segunda - Considera-se cooperativa de mão de obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva) pelos seus associados.

Cláusula Terceira - A UNIÃO obriga-se a estabelecer regras claras nos editais de licitação, a fim de esclarecer a natureza dos serviços licitados, determinando, por conseguinte, se os mesmos podem ser prestados por empresas prestadoras de serviços (trabalhadores subordinados), cooperativas de trabalho, trabalhadores autônomos, avulsos ou eventuais.

Parágrafo Primeiro - É lícita a contratação de genuínas sociedades cooperativas desde que os serviços licitados não estejam incluídos no rol inserido nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira e sejam prestados em caráter coletivo e com absoluta autonomia dos cooperados, seja em relação às cooperativas, seja em relação ao tomador dos serviços, devendo ser juntada, na fase de habilitação, listagem contendo o nome de todos os associados. Esclarecem as partes que somente os serviços podem ser terceirizados, restando absolutamente vedado o fornecimento (intermediação de mão de obra) de trabalhadores a órgãos públicos por cooperativas de qualquer natureza.

Parágrafo Segundo – Os editais de licitação que se destinem a contratar os serviços disciplinados pela Cláusula Primeira deverão fazer expressa menção ao presente termo de conciliação e sua homologação, se possível transcrevendo-os na íntegra ou fazendo parte integrante desses editais, como anexo.

Parágrafo Terceiro - Para a prestação de serviços em sua forma subordinada, a licitante vencedora do certame deverá comprovar a condição de empregadora dos prestadores de



SENADO FEDERAL

serviços para as quais se objetiva a contratação, constituindo-se esse requisito, condição obrigatória à assinatura do respectivo contrato.

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Cláusula Quarta – A UNIÃO obriga-se ao pagamento de multa (astreinte) correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Conciliação, sendo a mesma reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Parágrafo Primeiro – O servidor público que, em nome da Administração, firmar o contrato de prestação de serviços nas atividades relacionadas nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira, será responsável solidário por qualquer contratação irregular, respondendo pela multa prevista no caput, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo Segundo – Em caso de notícia de descumprimento dos termos firmados neste ajuste, a UNIÃO, depois de intimada, terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentar sua justificativa perante o Ministério Público do Trabalho.

DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

Cláusula Quinta – A UNIÃO se compromete a recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes ora pactuadas em relação às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de vincular todos os órgãos integrantes da administração pública indireta ao cumprimento do presente termo de conciliação, sendo que em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista deverá ser dado conhecimento ao Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais – DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ou órgão equivalente, para que discipline a matéria no âmbito de sua competência.

DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE

Cláusula Sexta – As partes submetem os termos da presente conciliação à homologação do Juiz da MM. Vigésima Vara do Trabalho, para que o ajuste gere os seus efeitos jurídicos.

Cláusula Sétima - Os termos da presente avença gerarão seus efeitos jurídicos a partir da data de sua homologação judicial.

Parágrafo único – Os contratos em vigor entre a UNIÃO e as Cooperativas, que contrariem o presente acordo, não serão renovados ou prorrogados.

Cláusula Oitava - A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus.

Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, caput, da CLT.



SENADO FEDERAL

Brasília, 05 de junho de 2003.

GUILHERME MASTRICHI BASSO-GUIOMAR RECHIA GOMES

Procurador-Geral do Trabalho Vice-Procuradora-Geral do Trabalho

BRASILINO SANTOS RAMOS-FÁBIO LEAL CARDOSO

Procurador-Chefe/PRT 10ª Região Procurador do Trabalho

MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO

Procurador-Geral da União

HELIA MARIA DE OLIVEIRA BETTERO-MÁRIO LUIZ GUERREIRO

Subprocuradora-Regional da União-1ª Região Advogado da União

Testemunhas:

GRIJALBO FERNANDES COUTINHO

Presidente da Associação Nacional dos Magistrados
da Justiça do Trabalho – ANAMATRA

PAULO SÉRGIO DOMINGUES

Presidente da Associação dos Juízes Federais
do Brasil - AJUFE

REGINA BUTRUS

Presidente da Associação Nacional dos Procuradores
do Trabalho – ANPT



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 13

**CHECK LIST RELATIVO ÀS PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE CUSTOS
CONSTANTES DO ANEXO 7**

Pregão
Data de Abertura
Itens/Grupos
Empresa
CNPJ

1.	Verificações prévias	Sim	Não	Não se aplica	
1.1	Edital exige salários mínimos?				
1.2	Há exigência de valores mínimos de benefícios?				
1.3	Há condição diferenciada de férias (períodos de recesso sem exigência de substituição, etc.)?				
2.	Verificações na planilha	Sim	Não	Não se aplica	Observações/Pedidos de esclarecimento
2.1	Em caso de resposta positiva ao item 1.1, a proposta atende aos valores mínimos de salários definidos no edital?				
2.2	Foi apresentada a CCT a que todas as categorias da proposta se vinculam?				
2.3	A CCT concede algum benefício sem definir o valor a ser desembolsado pelo empregador? Em caso afirmativo, foi cotado pela empresa com a apresentação de memorial de cálculo ou foi justificada sua ausência na cotação?				
2.4	Caso a empresa tenha se declarado desonerada (percentual de INSS no módulo 4.1 zerado), os valores da proposta estão abaixo dos valores estimados para empresas desoneradas (no edital, estes valores são diferentes dos				



SENADO FEDERAL

	valores estimados para empresas sem este benefício)?				
2.5	Em caso de resposta negativa ao item 1.1, a proposta atende aos pisos salariais estipulados na CCT apresentada?				
2.6	O SAT/RAT apresentado na proposta condiz com o SAT/RAT associado ao CNAE principal da empresa (vide Decreto 3048/2008 da Presidência da República)?				
2.7	Caso haja incidência de FAP sobre o SAT/RAT, foi apresentado o comprovante?				
2.8	Foi apresentado o memorial de cálculo de cada percentual constante nas planilhas de formação de custos, bem como de cada item cotado nos módulos 2 e 3 (equipamentos, uniformes, EPIs, etc)?				
2.9	Caso haja adicional noturno, o mesmo foi calculado corretamente (vide condições estipuladas em CCT/ACT, ou memorial de cálculo pelo padrão da CLT, adaptado à situação da contratação)?				
2.10	Caso haja adicional de periculosidade, o mesmo foi calculado corretamente (vide condições estipuladas em CCT/ACT, ou em CLT, onde a base da cálculo deve ser o salário base)?				
2.11	Caso haja adicional de insalubridade, o mesmo foi calculado corretamente (vide condições estipuladas em CCT/ACT, ou em CLT, onde a base da cálculo deve ser o salário mínimo vigente)?				
2.12	Caso haja cotação de horas extras de forma habitual, estas foram calculadas corretamente (vide condições estipuladas em CCT/ACT, ou em CLT)?				
2.13	Caso haja cotação de materiais ou equipamentos, foram observadas as condições de depreciação estipuladas pela ADVOSF)?				



SENADO FEDERAL

2.14	Caso a empresa tenha se declarado desonerada (percentual de 0% do INSS, no módulo 4.1), se foi apresentada a fundamentação legal e cotada corretamente a nova contribuição previdenciária sobre a receita bruta – CPRB (A nova regra da desoneração dada pela Lei nº 13.161/2015, com vigência a partir de 1º/12/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011). O percentual está correto?				
2.15	Os cálculos estão efetuados corretamente, de acordo com a planilha padrão de conferência (incluindo cálculo de impostos "por dentro" e cálculo de percentuais de despesas administrativas e lucro na forma definida na IN 02/2008, ou seja, despesas administrativas incidem sobre o total dos módulos 1 a 4; lucro incide sobre o total dos módulos 1 a 4 acrescidos das despesas administrativas; impostos incidem sobre o valor final)?				
2.16	Os percentuais de aviso prévio trabalhado e indenizado e de suas respectivas multas são coerentes com a sistemática explanada pela SCISF?				
2.17	Os cálculos de arredondamento são condizentes com as disposições do Ato nº 20 de 2010 do Primeiro-Secretário (inclusive no resumo)?				
2.18	Os benefícios previstos em CCT estão cotados na proposta (observar que o Plano de Saúde na CCT do SEAC/SINDISERVIÇOS não pode ser aceito, tendo em vista o posicionamento da ADVOSF)?				
2.19	Caso não cotado algum benefícios previsto em CCT, há justificativa válida apresentada pela empresa?				
2.20	Há alguma categoria com fator K superior a 2,70 sem justificativa plausível (caso haja, deve ser pedida redução dos valores à empresa)?				
2.21	No caso da empresa se beneficiar da desoneração, mesmo que o fator K seja menor que 2,70, há valores abusivos de				



SENADO FEDERAL

	lucro, despesas administrativas ou quaisquer outros elementos da planilha (caso haja, deve ser pedida redução dos valores à empresa)?				
2.22	Os percentuais decorrentes de obrigação legal foram cotados corretamente?				
2.23	Os percentuais decorrentes de dados estatísticos foram calculados corretamente e possuem justificativas plausíveis?				
2.24	No caso da existência de outros itens na contratação sem relação com terceirização, os cálculos aritméticos foram efetuados corretamente?				
2.25	As verbas variáveis foram calculadas de acordo com o número de dias considerados usualmente pelo Senado (22 dias para 2ª a 6ª; 15 dias para escala 15x36; 26 dias para 2ª a sábado)? Em caso negativo, foram apresentadas as devidas justificativas?				
2.26	Foi cotada indevidamente Contribuição Assistencial?				
2.27	O valor do auxílio-alimentação obedece ao estipulado pela decisão da Comissão Diretora do Senado Federal (R\$ 22,12 ao dia por empregado, no mínimo)				
2.28	A planilha foi apresentada na forma mais atualizada?				



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 14

ATO DA DIRETORIA-GERAL Nº 11, DE 2017

Institui os Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação - DGBM nos Contratos de Terceirização de Mão de Obra no Senado Federal.

A DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL, no uso das competências conferidas pelo art. 252 do Regulamento Administrativo, consolidado pela Resolução do Senado Federal nº 20, de 2015;

Considerando o Grupo de Trabalho instituído pela Portaria da Diretoria-Geral nº 3205 de 2016 destinado a estudar e propor novas formas de contratação e pagamento nos processos de terceirização e mão de obra, RESOLVE:

Art. 1º Os editais de licitação e os contratos de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra no âmbito do Senado Federal deverão conter previsão de provisionamento de valores para o pagamento das férias, de 1/3 (um terço) constitucional das férias e 13º (décimo terceiro) salário, com seus respectivos depósitos de Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e encargos previdenciários; multa sobre FGTS, contribuição social e outras verbas rescisórias devidas aos trabalhadores da contratada, por meio de Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação - DGBM.

§ 1º As verbas mencionadas no caput deste artigo serão deduzidas do valor mensal a ser pago diretamente à empresa.

§ 2º A última fatura apresentada pela contratada será paga após a comprovação da quitação das verbas mencionadas no caput deste artigo.

§ 3º Os depósitos de que trata o caput serão efetuados conjuntamente com os valores correspondentes ao lucro e à taxa de administração incidentes sobre a parcela depositada, os quais serão liberados após a quitação das respectivas verbas trabalhistas e/ou previdenciárias.

§ 4º As quantias que serão retidas para o atendimento deste artigo serão obtidas pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da contratada.

§ 5º Os valores relativos aos encargos previdenciários e ao FGTS serão liberados à contratada após a comprovação dos respectivos pagamentos.



SENADO FEDERAL

Art. 2º Os valores provisionados na forma do artigo 1º serão pagos diretamente aos trabalhadores nas seguintes condições:

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

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

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

IV - ao final da vigência do contrato, incluídas suas eventuais prorrogações, para o pagamento das verbas descritas no caput do art. 1º.

§ 1º A hipótese prevista no inciso IV do caput deste artigo não se aplica caso seja pactuado novo contrato, contiguamente, com a mesma empresa, e com o mesmo objeto.

§ 2º Ocorrendo a situação prevista no § 1º, poderão ser liberados à empresa os valores depositados referentes ao lucro e à taxa de administração. O remanescente dos valores depositados passará a se vincular ao novo contrato.

§ 3º Se houver redução do objeto contratado no curso do contrato ou em razão de celebração de novo contrato, os depósitos correspondentes à redução promovida serão liberados na forma prevista no inciso III deste artigo.

§ 4º A contratada deverá apresentar à Administração solicitação para pagamento direto aos trabalhadores acompanhada da comprovação da ocorrência dos eventos mencionados no caput em até 20 (vinte) dias antes da data prevista em ato normativo ou no Contrato para pagamento das referidas verbas, bem como de lista em formato definido pelo Senado, contendo dados relativos ao pagamento dos empregados.

I - A contratada será informada de eventuais inconsistências nos dados para pagamento em até 5 (cinco) dias corridos antes da data prevista em ato normativo ou no Contrato para quitação das referidas verbas;

II - Quando forem verificadas inconsistências de dados, cuja responsabilidade de informação seja da contratada, o Senado Federal não efetuará o pagamento direto aos trabalhadores, cabendo à contratada efetuar-los, dentro dos prazos legais e/ou contratuais, nos termos do § 6º;

§ 5º O prazo previsto no § 4º não exime a contratada da responsabilidade de observar os prazos legais, que prevalecem sobre os contratuais, para pagamento das verbas trabalhistas e/ou previdenciárias.



SENADO FEDERAL

§ 6º Na hipótese de inobservância do prazo previsto no § 4º, ou caso o prazo legal para pagamento seja inferior a 20 (vinte dias), deverá a contratada quitar as verbas trabalhistas e/ou previdenciárias no prazo legal e solicitar a liberação do respectivo valor ao Senado Federal.

§ 7º Os valores provisionados serão liberados à contratada, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação dos documentos que comprovem a quitação das verbas de que trata o caput do artigo 1º.

§ 8º Ao final da vigência contratual, o saldo existente no DGBM somente será liberado à contratada após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado e das sanções pecuniárias aplicadas, em até 90 (noventa) dias após o encerramento da vigência contratual, mediante homologação e/ou instrumento equivalente emitido pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados.

§ 9º Quando, por decisão da Diretoria-Geral, não for possível a realização dos pagamentos diretamente aos trabalhadores pela própria Administração, os valores provisionados serão depositados em consignação na Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de verbas trabalhistas, bem como das contribuições previdenciárias e FGTS.

Art. 3º O Senado Federal firmará Acordo de Cooperação Técnica com Instituição Financeira, cuja minuta constará anexa ao Edital, o qual determinará os termos para a implementação de DGBM, bem como as condições de sua movimentação.

Art. 4º O Acordo de Cooperação Técnica poderá ser ajustado às peculiaridades do objeto do contrato administrativo e aos procedimentos internos da Instituição Financeira.

Art. 5º A assinatura do contrato de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra entre o Senado Federal e a empresa vencedora do certame será realizada antes dos seguintes atos:

I - Solicitação do Senado Federal à Instituição Financeira, mediante ofício, de implementação de DGBM;

II - A assinatura, pela empresa a ser contratada, do ato da regularização do DGBM perante a Instituição Financeira, a qual implicará expressa outorga de poderes ao Senado Federal para:

a) ter acesso aos saldos e aos extratos;

b) efetuar os pagamentos de verbas trabalhistas e/ou previdenciárias e de penalidades administrativas.

Art. 6º Os valores depositados em garantia serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação firmado com a Instituição Financeira, sempre escolhido o de maior rentabilidade.



SENADO FEDERAL

Art. 7º O Senado Federal poderá negociar com a Instituição Financeira, caso haja cobrança de tarifas bancárias, a isenção ou redução das referidas tarifas para implementação e manutenção de DGBM.

§ 1º Os editais deverão informar aos proponentes que, em caso de cobrança de tarifa bancária, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados como DGBM.

Art. 8º Compete à Diretoria Executiva de Contratações autorizar a movimentação dos valores depositados em garantia bloqueados para movimentação - DGBM.

Art. 9º Os DGBM serão adotados nos processos de licitação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra que forem autuados a partir da vigência desta norma.

Art. 10. A Administração promoverá novas licitações para suprir os objetos dos contratos em vigor, visando à implementação de DGBM, salvo hipótese de concordância das atuais contratadas com a adoção imediata do DGBM, nas prorrogações, repactuações ou aditivos dos contratos em curso, o que ocorrer primeiro.

§ 1º Em caso de concordância, conforme o caput deste artigo, os DGBM serão implementados nas prorrogações, repactuações ou aditivos que forem autuados a partir da vigência desta norma.

§ 2º Nos contratos em vigor, a adoção de DGBM poderá ser postergada por decisão fundamentada da Diretoria-Geral, desde que a próxima alteração contratual não exceda 180 (cento e oitenta) dias, contados da última alteração.

§ 3º A concordância da contratada implicará a obrigação de efetuar DGBM dos valores referentes à multa do FGTS e de outras verbas trabalhistas e previdenciárias já recebidas pela empresa e não pagas aos trabalhadores.

§ 4º A Diretoria-Geral poderá autorizar que os depósitos previstos no § 3º sejam parcelados em até 12 (doze) meses, mediante solicitação da empresa para compensação de seus créditos perante o Senado Federal.

Art. 11. Caberá à Comissão de Minutas-Padrão promover as alterações necessárias nos editais e nos contratos para a implementação de DGBM.

Art. 12. Poderá a Diretoria-Geral determinar a implementação do DGBM nos contratos em vigor ou em processos de contratação já autuados, bem como dispensar sua implementação nos contratos em vigor ou em novas contratações.

Art. 13. Revoga-se o Ato da Diretoria-Geral nº 2 de 2017.

Art. 14. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, 07 de março de 2017. Ilana Trombka, Diretora-Geral.

Boletim Administrativo do Senado Federal, nº 6211, seção nº 2, de 8 de março de 2017, p. 1.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 15

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA N.º ____/____

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO _____ (ÓRGÃO / ENTIDADE) E O BANCO BRASIL S/A, VISANDO A OPERACIONALIZAÇÃO DO “DEPÓSITO EM GARANTIA”, VINCULADO A OBRIGAÇÕES, NOS TERMOS DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SLTI/MP N.º 02, DE 30 DE ABRIL DE 2008 E ALTERAÇÕES POSTERIORES.

A **UNIÃO**, por intermédio do _____, (informar o órgão) com sede na _____, (endereço completo) inscrito no CNPJ/MF sob o nº _____/____-__, por meio da Coordenação _____, consoante delegação de competência conferida pela Portaria nº _____, de ____/____/____, (data) publicada no D.O.U. de ____/____/____, (data) neste ato representado pelo _____ (cargo), Senhor _____, brasileiro, _____ (estado civil), portador da Carteira de Identidade nº _____, expedida pela _____ e do CPF nº _____, nomeado pela Portaria nº _____, de ____/____/____ (data), publicada no D.O.U. de ____/____/____ (data), doravante denominada **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, e o **BANCO DO BRASIL S/A**, Agência 1607-1 Governo Federal, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.000.000/0001-91, estabelecido no SCN, Quadra 02 Bloco A, Ed. Corporate Financial Center, Sala 601, Brasília/DF, neste ato representado pelo seu Gerente de Negócios Sr. THIAGO AUGUSTO DIAS CARVALHO BRAZ, CNH nº 03271791437, DETRAN MG, CPF nº 015.168.456-17, doravante denominado **BANCO**, resolvem celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, para gerenciamento de depósitos para Garantias de Contratos Administrativos, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008 e alterações posteriores, por meio do denominado **DEPÓSITO EM GARANTIA**, e das demais normas pertinentes, mediante as seguintes condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Para efeito deste Termo de Cooperação Técnica entende-se por:

1. CLT - Consolidação das Leis do Trabalho.



SENADO FEDERAL

2. **Prestador de Serviços** - pessoa física ou jurídica que possui Contrato firmado com a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
3. **Rubricas** - itens que compõem a planilha de custos e de formação de preços de contratos firmados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
4. **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** – são depósitos efetuados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** a título de garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e outras a serem provisionados às empresas contratadas para prestação de serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra na forma da Instrução Normativa/SLTI/MP nº 2 de 30 de abril de 2008 e alterações posteriores.
5. **Contratos** – instrumento formalizador do vínculo entre a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e o **Prestador de Serviços** materializado pelo sistema do **BANCO** por um “Evento” o qual possibilita à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** a individualização dos depósitos e a gestão de cada contrato.
6. **Evento** - é a representação no sistema do **BANCO** do Contrato entre a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e o **Prestador de Serviços**, onde é abrigado o **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
7. **Usuário(s)** - servidor(es) da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e por ele formalmente indicado(s), com conhecimento das chaves e senhas para acesso aos aplicativos instalados nos sistemas de Autoatendimento do **BANCO**.
8. **Administração Pública Federal** - Administração Direta e Indireta da União, abrangendo inclusive as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob controle do poder público e das fundações por ele instituídas ou mantidas.
9. **ID Depósito:** é o número que identifica o pré-cadastramento do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, que dará origem ao depósito após o envio dos recursos pelo depositante.

CLÁUSULA SEGUNDA DO OBJETO

O presente instrumento tem por objetivo regulamentar o estabelecimento, pelo **BANCO**, dos critérios para abertura de **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, destinado a abrigar os recursos provisionados de rubricas constantes da planilha de custos e formação de preços dos contratos firmados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, bem como viabilizar o acesso da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** aos saldos e extratos de todos os “Eventos”.

1. Os **Contratos** firmados entre a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e a empresa terceirizada serão albergados pelo **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
2. O **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** será destinado, exclusivamente, para recebimento dos recursos provisionados de rubricas constantes da planilha de custos e de formação de preços dos contratos firmados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
3. Os recursos depositados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** serão individualizados em Eventos específicos, abertas para cada contrato administrativo firmado com seus prestadores de serviços.
4. A movimentação ou encerramento do Depósito em Garantia se dará unicamente mediante ordem expressa da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e eventual saldo existente será debitado visando à destinação definida pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
5. Os recursos provisionados em **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** - serão corrigidos automaticamente, pelo **BANCO**, conforme índice de remuneração da caderneta de poupança, na forma pró-rata die, ou outro índice que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA TERCEIRA



SENADO FEDERAL

DO FLUXO OPERACIONAL

A abertura, captação e movimentação dos recursos dar-se-á conforme o fluxo operacional a seguir:

- 1º) A **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** firma o **Contrato** com o **Prestador de serviços**.
- 2º) A **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, por meio do Ordenador de Despesas ou do servidor previamente designado por este, envia ao **BANCO** ofício, na forma do Anexo I do presente Termo, solicitando o cadastramento de Evento específico para acolhimento do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, que serão efetuados como provisionamento, em cumprimento ao que determina a Instrução Normativa/SLTI/MP nº 2 de 30 de abril de 2008 e alterações posteriores.
- 3º) Após cadastramento do Evento, o **BANCO** encaminha à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ofício na forma do Anexo II, solicitando o comparecimento do **Prestador de Serviços** para assinatura do contrato e entrega de documentação.
- 4º) Após assinatura do contrato pelo **Prestador de Serviços**, o **BANCO** encaminha à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ofício na forma do Anexo III do presente Termo informando os dados do Evento cadastrado.
- 5º) A **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** gera o ID Depósito na internet no endereço www.bb.com.br ou o solicita à sua agência de relacionamento.
- 6º) De posse do ID Depósito, a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** envia ao **BANCO** Ordem Bancária para abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
- 6.1) Após geração do primeiro ID Depósito, novos depósitos para um mesmo Evento podem ser realizados da seguinte forma:
 - 6.1.1) Para que os recursos sejam depositados no mesmo **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação** (depósito em continuação): utilize o ID Depósito do primeiro depósito ou o número do **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação** para geração de novo ID Depósito;
 - 6.1.2) Para que os recursos sejam depositados em **Depósito em Garantia – bloqueados para movimentação** distintos: gere um novo ID Depósito para cada depósito utilizando a opção “primeiro depósito”.
- 7º) O **BANCO** recebe a Ordem Bancária transmitida via arquivo pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e efetua a abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
- 8º) O **BANCO** envia à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** arquivo retorno em leiaute específico, contendo o número do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** bem como as eventuais rejeições, indicando seus motivos.
- 9º) A **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, por meio do Ordenador de despesa ou do servidor previamente designado por este, solicita ao **BANCO** a movimentação dos recursos, na forma do Anexo IV do presente Termo.
- 10) O **BANCO** acata solicitação de movimentação financeira efetuada pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, confirmando por meio de ofício, nos moldes indicados no Anexo V deste Termo.
- 11) O **BANCO** disponibiliza à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** aplicativo, via internet, para consulta de saldos e extratos do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA QUARTA DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

À **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** compete:

1. Assinar o Termo de Adesão ao Regulamento do **BANCO**, onde está estabelecido o vínculo jurídico com o **BANCO**, para amparar a utilização do aplicativo Autoatendimento Setor Público para consulta dos saldos/extratos pela internet.
2. Designar, por meio de ofício, conforme Anexo VI do presente Instrumento, servidores para os quais o **BANCO** concederá acesso aos aplicativos dos sistemas de Autoatendimento, com poderes para efetuarem consultas aos saldos e extratos do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
3. Remeter ofícios à Agência do **BANCO**, solicitando o cadastramento do Evento que abrigará o **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
4. Remeter ao **BANCO** arquivos de Ordem Bancária em leiaute específico, para a abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
5. Remeter ofícios à Agência do **BANCO**, solicitando a movimentação de recursos do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** diretamente para a conta do **Prestador de Serviços**.
6. Comunicar ao **Prestador de Serviços**, na forma do Anexo VII do presente instrumento, a abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, orientando-o a comparecer à Agência do **BANCO**, para providenciar entrega de documentos e assinatura do contrato, em caráter irrevogável e irretratável.
7. Prover os ajustes técnicos de tecnologia da informação para possibilitar o acesso aos sistemas de Autoatendimento, por intermédio do qual será viabilizado o acesso aos saldos e extratos do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
8. Adequar-se a eventuais alterações nos serviços oferecidos pelo **BANCO**.
9. Instruir os usuários sobre forma de acesso às transações dos sistemas de Autoatendimento do **BANCO**.
10. Manter rígido controle de segurança das senhas de acesso aos sistemas de Autoatendimento do **BANCO**.
11. Assumir como de sua inteira responsabilidade os prejuízos que decorrerem do mau uso ou da quebra de sigilo das senhas dos servidores devidamente cadastrados nos sistemas de Autoatendimento, conforme item 2 desta cláusula, cuidando de substituí-las, imediatamente, caso suspeite de que tenham se tornado de conhecimento de terceiros não autorizados.
12. Responsabilizar-se por prejuízos decorrentes de transações não concluídas em razão de falha de seu equipamento e/ou erros de processamento em razão da inexistência de informação ou de fornecimento incompleto de informações.
13. Comunicar tempestivamente ao **BANCO** qualquer anormalidade detectada que possa comprometer o perfeito funcionamento da conexão aos sistemas de Autoatendimento, em especial, no que concerne à segurança das informações.
14. Permitir, a qualquer tempo, que técnicos do **BANCO** possam vistoriar o hardware e software utilizados para conexão aos sistemas de Autoatendimento.
15. Não divulgar quaisquer informações contidas nas transações efetuadas nos sistemas de Autoatendimento colocados à sua disposição, de modo a manter o sigilo bancário, a privacidade em face de servidores, prestadores de serviço e outras pessoas integrantes da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, que não sejam usuários, e as normas de segurança da informação do **BANCO**.
16. Inserir no edital de licitação e no contrato de prestação de serviços entre a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e o Prestador de Serviços que a abertura e manutenção de **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, estão sujeitos à cobrança de tarifas bancárias, nos valores estabelecidos na Tabela de Tarifas, afixada nas agências do **BANCO** e disponível no endereço eletrônico na internet: www.bb.com.br, na forma regulamentada pelo Banco Central do Brasil.



SENADO FEDERAL

Parágrafo Único: A isenção da cobrança de tarifas bancárias poderá ser negociada entre os Partícipes.

CLÁUSULA QUINTA DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DO BANCO

Ao **BANCO** compete:

1. Disponibilizar os sistemas de Autoatendimento à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
2. Gerar e fornecer chaves e senhas iniciais de acesso, para utilização na primeira conexão aos sistemas de Autoatendimento, oportunidade na qual as senhas serão obrigatoriamente substituídas, pelos respectivos detentores das chaves, por outra de conhecimento exclusivo do usuário.
3. Informar à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** quaisquer alterações nos serviços oferecidos pelo **BANCO**, por intermédio dos sistemas de Autoatendimento ou por outro meio de comunicação utilizado pelo **BANCO**.
4. Prestar o apoio técnico que se fizer necessário à manutenção do serviço, objeto deste Termo.
5. Processar os arquivos remetidos pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** destinados a abrir **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
6. Gerar e encaminhar via sistema de Autoatendimento, os arquivos retorno do resultado da abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**.
7. Efetuar a movimentação do **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação** diretamente para a conta do **Prestador de Serviços**, de acordo com o solicitado pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
8. Orientar sua rede de agências quanto aos procedimentos operacionais específicos objeto deste Termo.
9. Informar à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** os procedimentos adotados, em atenção aos ofícios recebidos.

Parágrafo Único: Não caberá ao **BANCO** qualquer responsabilidade além daquelas expressamente delimitadas neste Termo, ficando desde já ajustado que o **BANCO** não tem ingerência no processo de contratação administrativa de interesse da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e que não decorrerão para o **BANCO** quaisquer obrigações que não estejam previstas neste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA DA VIGÊNCIA

O presente Termo de Cooperação terá vigência de 60 (sessenta) meses, a contar da data de sua assinatura, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, com a redação da Lei nº 9.648, de 1998.

CLÁUSULA SÉTIMA DA PUBLICAÇÃO

A publicação de extrato do presente instrumento no Diário Oficial será providenciada pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à data de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias a partir daquela data.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA OITAVA DAS ALTERAÇÕES

Sempre que necessário, as cláusulas deste Termo de Cooperação Técnica, à exceção da que trata do objetivo, poderão ser aditadas, modificadas ou suprimidas, mediante Termo de Aditamento, celebrado entre os Partícipes, passando esse termo a fazer parte integrante deste Instrumento como um todo, único e indivisível.

CLÁUSULA NONA DA RESCISÃO

Este Termo de Cooperação Técnica poderá ser rescindido por qualquer dos Partícipes em razão do descumprimento de qualquer das obrigações ou condições nele pactuadas, bem assim pela superveniência de norma legal ou fato administrativo que o torne formal ou materialmente inexecutável ou, ainda, por ato unilateral, mediante comunicação prévia da parte que dele se desinteressar, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, ficando os Partícipes responsáveis pelas obrigações anteriormente assumidas.

CLÁUSULA DÉCIMA DO FORO

Os casos omissos e/ou situações contraditórias deste Termo de Cooperação Técnica deverão ser resolvidos mediante conciliação entre os Partícipes, com prévia comunicação por escrito da ocorrência, consignando prazo para resposta, e todos aqueles que não puderem ser resolvidos desta forma, serão dirimidos pela Justiça Federal de ____/____.

E, assim, por estarem justos e acordados, os Partícipes firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, perante as testemunhas que também o subscrevem, para que produza os legítimos efeitos de direito.

Local, ____ de ____ de 201__.

Assinatura do representante da
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

Assinatura do representante do **BANCO**



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 066/2017

(Processo nº 00200.003651/2017-51)

ANEXO 16

**AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE DEPÓSITO
EM GARANTIA BLOQUEADOS PARA MOVIMENTAÇÃO - DGBM**

AUTORIZAÇÃO

Em cumprimento ao Ato da Diretoria-Geral do Senado Federal nº 11, de 2017¹, o qual tomei conhecimento, **AUTORIZO** a União, representada pelo Senado Federal, inscrito no CNPJ sob o nº 00.530.279/0001-15, situado na Praça dos Três Poderes, Brasília-DF, a utilizar os Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação – DGBM, para provisionar os valores para pagamento das férias, de 1/3 constitucional de férias e 13º salário, com seus respectivos depósitos de FGTS e encargos previdenciários, multa sobre o Fundo de Garantia (FGTS), contribuição social e outras verbas rescisórias devidas aos trabalhadores encarregados da execução do objeto do Contrato nº ____/____, as quais serão deduzidas do valor mensal a ser pago diretamente a esta CONTRATADA.

Estou ciente de que os depósitos acima citados serão efetuados conjuntamente com os valores correspondentes ao lucro e à taxa de administração incidentes sobre a parcela depositada, no mesmo percentual constante da minha proposta, conforme previsto na norma referenciada.

Autorizo também o Senado Federal a ter acesso aos saldos e aos extratos relativos aos valores do DGBM, bem como a efetuar os pagamentos de verbas trabalhistas e previdenciárias, e, nas condições contratuais, de penalidades administrativas, por meio do saldo existente no DGBM.

EMPRESA:

CNPJ:

Representante

Cargo:

¹ Anexo 14 do edital do Pregão Eletrônico nº ____/____