



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

E D I T A L

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

(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 1.172, de 2020, tornam pública, para conhecimento das empresas interessadas, na forma da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, 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 estabelecida no, Anexo V da Resolução nº 13, de 2018, e do Ato da Diretoria-Geral nº 9, de 2015, e, tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.008201/2020-51, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**, destinada à **prestação de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, englobando a **operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal.**

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

DATA: 13/04/2021

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 09:30

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**.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO I - DO OBJETO

1.1. O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa para **prestação de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal**, 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/ou CATMAT e as constantes deste edital prevalecerão as últimas.

CAPÍTULO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES), 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 Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES), 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 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 empresarial;



SENADO FEDERAL

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 n.º 12.690, de 19 de julho de 2012.

2.4. A fim de verificar as condições de participação previstas neste Capítulo, o Pregoeiro realizará consulta nas seguintes bases de dados:

2.4.1. SICAF e Relação de Servidores disponíveis no Portal da Transparência do Senado Federal, 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;

2.4.2. 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;

2.4.3. Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis>;

2.4.4. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, mantido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), no endereço: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>.

2.5. Constatada a ocorrência objetiva de uma das hipóteses de impedimento de participação previstas neste Capítulo referidas anteriormente, o Pregoeiro relatará o fato em campo próprio do sistema e concederá à respectiva licitante a oportunidade de manifestação acerca da matéria e, eventualmente, a comprovação do afastamento dos efeitos da causa impeditiva de participação no certame.

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, 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.



SENADO FEDERAL

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.

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

b. O percentual a ser retido relativamente a rubrica “Multa sobre FGTS dos Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado” da planilha de custos e formação de preços da proposta da Contratada será fixo e corresponderá a 3,82% (três inteiros e oitenta e dois centésimos por cento) da remuneração do empregado.

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:

3.2.1. Solicitação do Senado Federal à Instituição Financeira, mediante ofício, de implementação de DGBM;

3.2.2. 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 – DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA E ANEXAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

4.2. A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o preço total anual de cada item **para 12 (doze) meses**, 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 o Acordo Coletivo de Trabalho ou a Convenção Coletiva de Trabalho indicado(a) sob a responsabilidade do licitante nos termos do item 11.1.1.a.1.1.

4.3. O campo ‘Descrição Detalhada do Objeto Ofertado’ será destinado às informações complementares da proposta.

4.4. No ato do cadastramento da proposta, a licitante deverá anexar em campo próprio do sistema a documentação comprobatória dos requisitos de habilitação estabelecidos no Capítulo XI deste edital.



SENADO FEDERAL

- 4.4.1.** A licitante poderá deixar de anexar em campo próprio do sistema apenas os documentos de habilitação que constem do SICAF, observando-se, nesse caso, o disposto nos itens 11.1.1 e 11.3 do edital.
- 4.4.2.** Os documentos que compõem a habilitação e os eventuais anexos da proposta cadastrada da licitante mais bem classificada somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento da fase de lances.
- 4.5.** 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.
- 4.6.** Não serão classificadas as propostas em desconformidade com este edital.
- 4.7.** A licitante que se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte e queira se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006 deverá declarar em campo próprio do sistema.
- 4.8.** 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 e Anexo 7.
- 4.9.** 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.
- 4.10.** A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.
- 4.11.** Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta cadastrada.
- 4.12.** As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste edital.
- 4.12.1.** Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.
- 4.13.** 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.



SENADO FEDERAL

5.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico (“chat”).

5.2.1. Diante da indisponibilidade momentânea do campo próprio do sistema eletrônico, a licitante deverá formalizar o apontamento, de imediato e exclusivamente, pelo e-mail licita@senado.leg.br, sob pena de preclusão da oportunidade de alegação da matéria, devendo o Pregoeiro registrar o fato no “chat” e relatar o teor das comunicações.

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.

5.6. O Pregoeiro poderá suspender a sessão pública do certame, justificando, no “chat”, os motivos da suspensão e informando a data e o horário previstos para a reabertura da sessão.

CAPÍTULO VI – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1. Em sede de verificação de conformidade formal das ofertas cadastradas, o Pregoeiro somente poderá realizar a desclassificação das propostas antes da fase de lances quando:

6.1.1. as descrições do objeto estiverem em manifesta desconformidade com o edital;

6.1.2. os valores ofertados configurarem preços simbólicos, irrisórios ou com presunções absolutas de inexequibilidade;

6.1.3. as informações registradas na descrição do objeto evidenciarem, de forma flagrante, a identificação da licitante.

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

CAPÍTULO VII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

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.



SENADO FEDERAL

7.4. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.4.1. Para o fim de desempate das propostas serão aplicados, sucessivamente, os critérios previstos nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006 e no §2º do art. 3º da Lei nº 8.666/1993 e, persistindo o empate, o sorteio eletrônico a ser realizado pelo sistema.

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 “etapa aberta” da fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir o lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

7.6.1. A possibilidade de exclusão de lance inexequível por parte do Pregoeiro não desonera a licitante da responsabilidade pelo registro da oferta, ainda que haja erro manifesto.

7.7. Para envio dos lances referentes ao presente pregão eletrônico será adotado o modo de disputa “aberto e fechado”, conforme procedimento estabelecido no art. 33 do Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.

CAPÍTULO VIII - DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

8.1. Havendo participação de microempresas e/ou empresas de pequeno porte 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 ou empresa de pequeno porte 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 ou empresa de pequeno porte 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 ou empresa de pequeno porte mais bem classificada na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite fixado no “caput” deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

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



SENADO FEDERAL

8.2. A fim de verificar a pertinência de declaração de enquadramento da licitante mais bem classificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, o Pregoeiro realizará consulta ao 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.

CAPÍTULO IX – DO JULGAMENTO

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

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 envio da proposta de preços formatada de acordo com o Anexo 11 do edital e devidamente adequada ao último lance, por meio de campo próprio do sistema.

11.1.1. A proposta de preços deverá, ainda, estar acompanhada dos seguintes anexos:

a. Planilha de composição de custos e formação de preços, conforme modelo constante do Anexo 8, com especificação da categoria profissional, carga horária diária, preço mensal unitário por categoria, preço total mensal por categoria, preço global mensal e global total da proposta para os 12 (doze) meses de execução contratual;

a.1. A composição dos custos da proposta será realizada a partir do Acordo Coletivo de Trabalho ou da Convenção Coletiva de Trabalho indicado(a) sob a responsabilidade do licitante nos termos da alínea a.1.1, devendo ser observado, como valor mínimo, os salários-base informados no Anexo 3;

a.1.1. É de responsabilidade da licitante a indicação do ACT/CCT tendo em vista seu enquadramento sindical (art. 511, § 2º, da CLT) ou, em caso de vinculação sindical plúrima do empregador terceirizante (art. 581, §1º, CLT), norma coletiva de trabalho (ACT/CCT) que envolva os segmentos profissionais cujas atividades estejam contempladas no objeto da licitação.

a.1.2. Deverá ser considerado o auxílio-alimentação no valor de R\$ 22,12 (vinte e dois reais e doze centavos), por dia útil de trabalho, fixado



SENADO FEDERAL

por decisão na 14ª Reunião de 2011 da Comissão Diretora, realizada de 20/12/2011, ou valor estabelecido no Acordo Coletivo de Trabalho ou na Convenção Coletiva de Trabalho indicado(a) sob a responsabilidade do licitante nos termos da alínea a.1.1, caso este seja superior àquele.

a.1.3. Deverá ser apresentado memorial de cálculo para os itens da planilha de formação de custos por categoria, conforme Anexo 8, especialmente os variáveis, cujo cálculo dependa de dados estatísticos e que não sejam decorrentes de obrigação legal. Tal memorial será avaliado pelo Pregoeiro, com o suporte técnico da Equipe de Apoio com formação profissional na área contábil, havendo a possibilidade de diligências e complementação de informações, caso se entenda necessário.

i. Considerando os princípios da economicidade e da obtenção da proposta mais vantajosa e com fundamento no art. 623 da CLT, será considerada indevida a inclusão, na planilha de custos e formação de preços, de benefícios estabelecidos em acordo ou convenção coletiva de trabalho que:

i.1. atribuam exclusivamente ao tomador de serviços a responsabilidade pelo seu custeio;

i.2. estabeleçam distinções entre os trabalhadores alocados nos postos de trabalho do tomador de serviços e os demais trabalhadores da empresa; e

i.3. condicionem o benefício à liberalidade do tomador de serviços.

a.1.4. As licitantes sujeitas ao regime de tributação de incidência não cumulativa de PIS e COFINS deverão apresentar o Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais (DAFON) 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.

b. Declaração expressa de que estará apta a **iniciar a execução dos serviços de forma imediata** após a assinatura do contrato.

c. Declaração de que o licitante instalará escritório no Distrito Federal, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da vigência do contrato;

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

e. Instrumento de outorga de poderes ao representante legal da empresa que assinará o contrato.



SENADO FEDERAL

11.1.2. Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio da proposta pelo sistema, será admitido o envio do respectivo arquivo para o e-mail licita@senado.leg.br, devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no “chat” a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para os demais licitantes interessados.

11.1.3. O prazo para envio da proposta é de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

11.1.4. Para a contagem do prazo de que trata o item anterior não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

11.1.5. Em caso de não envio da proposta no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

11.1.6. Todos os valores constantes da proposta de preços e planilhas anexas deverão ser expressos 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 adotada;

11.1.7. Caso venha a ser contratada, a licitante não poderá alegar falta ou omissão de itens nas referidas planilhas, e, às suas expensas, deverá executar todos os serviços e fornecer todos os materiais que se mostrarem posteriormente necessários ao pleno atendimento do objeto contratado, sem que isso implique em custo adicional ao Senado Federal.

a. A licitante assume integral responsabilidade acerca das alíquotas e base de cálculo dos tributos e contribuições previdenciárias que compõem a proposta, em especial àqueles influenciados por seu regime de tributação (PIS e COFINS); por incidência de desoneração (INSS e CRPB) e/ou diferenciação de alíquota/base de cálculo em decorrência da atividade desempenhada (ISS).

a.1. A aceitação da proposta por parte do Senado Federal não gera para a futura contratada o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro quando a modificação superveniente da alíquota e/ou base de cálculo dos tributos e contribuições previdenciárias for decorrente de ato voluntário da empresa ou em face de erro inescusável quanto à interpretação de seu regime de tributação.

11.2. Caso haja erros ou omissões sanáveis no conteúdo da proposta e da planilha de composição de custos, será oportunizado à licitante realizar os devidos ajustes e complementações desde que não haja a majoração do preço global ofertado durante a fase de lances.

11.2.1. Respeitado o preço global ofertado durante a fase de lances e observado os valores unitários máximos fixados em edital, admitir-se-á a redistribuição dos valores totais unitários.

11.2.2. Para a realização dos ajustes na proposta e na planilha, será concedido o prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da comunicação formal do Pregoeiro via chat, podendo tal prazo



SENADO FEDERAL

ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

11.2.3. Diante da ocorrência de novos erros resultantes das correções e complementações realizadas nos termos do item 11.2, poderá o Pregoeiro oportunizar a realização de novos ajustes, desde que mantido o valor global ofertado durante a fase de lances.

a. O prazo para a realização dos novos ajustes será fixado motivadamente pelo Pregoeiro, tendo em vista a complexidade das correções.

11.3. A proposta será desclassificada quando:

11.3.1. as especificações do objeto ofertado estiverem em manifesta desconformidade com as exigências estabelecidas no edital;

11.3.2. contiver valores simbólicos, irrisórios ou com presunção absoluta de inexecutabilidade, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie, de forma expressa e motivada, à parcela ou à totalidade de remuneração.

11.4. O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade com as especificações técnicas estabelecidas no edital e quanto ao preço ofertado, que não poderá ser superior ao valor estimado constante no Termo de Referência (Anexo 1).

11.4.1. Os valores unitários não poderão ser superiores aos constantes nos Anexos 6 e 7.

11.4.2. O Pregoeiro poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão no que tange ao julgamento da melhor proposta, admitindo a correção de falhas de natureza formal e a complementação de informações.

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

11.4.4. Se houver indícios de inexecutabilidade relativa da proposta, o Pregoeiro deverá assegurar à licitante a oportunidade de demonstração e comprovação da viabilidade financeira e econômica da oferta.

CAPÍTULO XII – DA HABILITAÇÃO

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

12.1.1. Diante da expiração de validade dos documentos registrados no SICAF referentes aos Níveis III, IV e VI, as licitantes deverão apresentar documentação complementar a fim de suprir tais exigências, observado em relação às empresas enquadradas como ME/EPP o disposto no art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

12.2. Para fins de habilitação jurídica, o Pregoeiro verificará a compatibilidade entre o objeto do certame e as atividades previstas como “objeto social” no ato constitutivo das licitantes, conforme natureza da pessoa jurídica.

12.3. Caso não estejam digitalmente disponíveis no SICAF, em observância ao disposto no item 4.4 deste edital, no ato do cadastramento da proposta, a licitante deverá apresentar a documentação comprobatória dos seguintes requisitos de habilitação:



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 12 (doze) meses, serviços compatíveis em quantidade e características com o objeto licitado, assim considerados a gestão de mão de obra terceirizada de, ao menos, 50% (cinquenta por cento) do total de postos de trabalho, ou seja, 52 (cinquenta e dois) postos de trabalho;

a.1. Para a comprovação do lapso temporal mencionado na alínea "a" (12 meses), será admitido o somatório de atestados, desde que as contratações correspondam a períodos sucessivos, mas não concomitantes.

a.2. Para a comprovação do número mínimo de postos de trabalho, mencionado na alínea "a" (52 postos de trabalho) será admitido o somatório de atestados, desde que contemplados no mesmo período mínimo de 12 (doze) meses.

a.3. 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.

b. Declaração de que o licitante instalará escritório no Distrito Federal, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da vigência do contrato.

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 ou de regulamentação da Receita Federal do Brasil em caso de escrituração contábil digital, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios:

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor global anual estimado para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.
- b.** Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor global anual estimado para a contratação, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido na alínea “a”, admitindo-se a sua atualização até o mês que anteceder a abertura desta licitação, por meio de índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.
- c.** declaração, conforme modelo constante do Anexo 10, 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”;
- 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 o subitem c, 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, a serem apreciados pela Equipe de Apoio com formação na área contábil.
- d.** Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de Insolvência Civil, 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 subalínea “c.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).



SENADO FEDERAL

12.3.3. OUTROS DOCUMENTOS:

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

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

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

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

12.4. Caso seja necessário, para fins de confirmação, esclarecimento ou saneamento da documentação de habilitação, o Pregoeiro, a título de diligência, poderá solicitar à licitante o envio, através do campo de “anexos” do sistema, de documentação complementar.

12.4.1. Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio pelo sistema, será admitido o envio dos respectivos documentos para o e-mail licita@senado.leg.br, devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no “chat” a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para os demais licitantes interessados.

12.4.2. O prazo para envio dos documentos é de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

12.4.3. Para a contagem do prazo de que trata o item anterior não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

12.4.4. Em caso de não envio dos documentos no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será inabilitada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

12.4.5. Havendo dúvida razoável quanto à autenticidade ou em razão de outro motivo devidamente justificado, o Pregoeiro, a qualquer momento, poderá solicitar ao licitante o envio, em original ou por cópia autenticada, dos documentos remetidos nos termos do item anterior.

12.4.6. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal, situada na Via N2, Bloco 16, CEP 70.165-900, Brasília-DF, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

12.4.7. O licitante se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos encaminhados na forma do item 12.4.

12.5. Os documentos de habilitação deverão se referir à empresa licitante, salvo quando, comprovadamente, após a data de emissão dos respectivos documentos, haja superveniente alteração contratual ou transferência de acervo técnico.



SENADO FEDERAL

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

12.5.2 – Os documentos relativos à habilitação técnica e econômico-financeira poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial.

12.6. Para fins de verificação das condições de habilitação, o Pregoeiro poderá, diretamente, realizar consulta em sítios oficiais de órgãos e entidades cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública, constituindo os documentos obtidos como meio legal de prova.

12.7. As microempresas ou empresas de pequeno porte, assim declaradas para efeito dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

12.7.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, 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;

12.7.2. 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.

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

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

12.9. Na fase de habilitação, caso conste do SICAF a existência de “Ocorrências Impeditivas Indiretas” em relação à primeira classificada no certame, o Pregoeiro deverá promover diligências para o levantamento de conjunto de indícios no sentido de analisar a configuração da tentativa de fraude ou burla aos princípios estabelecidos no art. 3º da Lei nº 8.666/1993 ou da configuração das hipóteses previstas no art. 5º, IV, “e”, e no art. 14 da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

12.9.1. Constituem indícios para a configuração da tentativa de fraude ou burla a confusão societária e/ou o compartilhamento de estrutura humana e física entre as pessoas jurídicas envolvidas, em especial as seguintes características:

a. identidade dos sócios;

b. atuação no mesmo ramo de atividades;

c. data de constituição da nova empresa posterior à data de aplicação da sanção de suspensão/impedimento ou declaração de inidoneidade;



SENADO FEDERAL

- d. compartilhamento ou transferência da mesma estrutura física, técnica e/ou de recursos humanos.
- e. identidade (ou proximidade) de endereço dos estabelecimentos;
- f. identidade de telefones, e-mails e demais informações de contato.

12.9.2. Diante da constatação de possível tentativa de burla ou fraude à qualquer sanção de suspensão temporária, impedimento de licitar ou declaração de inidoneidade aplicada a uma outra empresa, o Pregoeiro registrará, no “chat”, os fatos e indícios levantados, suspenderá o certame e oportunizará à licitante o exercício do contraditório e da ampla defesa, em campo próprio do sistema, no prazo de 5 (cinco) dias, devendo a licitante apresentar todos os esclarecimentos e documentação tendentes a ilidir a suspeita da prática de comportamento ilícito.

12.9.3. Constatada a tentativa de fraudar ou burlar os efeitos da sanção aplicada a outra empresa, o Pregoeiro, ao estender à licitante os efeitos das sanções de suspensão temporária e/ou impedimento de licitar e/ou contratar com a Administração, bem assim de declaração de inidoneidade aplicadas à outra pessoa jurídica:

- a. inabilitará a licitante por inaptidão jurídica para assumir obrigações com a Administração;
- b. relatará o fato à autoridade superior para a instauração de procedimento administrativo específico objetivando a apuração exauriente acerca dos fatos e a eventual responsabilização da licitante pela prática de comportamento inidôneo.

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, exclusivamente em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

14.1.1. A ausência do registro de intenção de recurso, no prazo estabelecido no item anterior, implica a decadência do direito e autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

14.1.2. Na motivação, a licitante deverá indicar qual ato decisório é objeto da intenção de recurso e o fundamento sucinto para o pleito de reforma ou revisão.



SENADO FEDERAL

14.1.3. O Pregoeiro realizará o exame de admissibilidade da intenção recursal, limitando-se a verificar a presença dos pressupostos recursais.

a. A decisão do Pregoeiro acerca da aceitação ou rejeição da intenção de recurso será devidamente motivada e registrada em campo próprio do sistema.

b. Não será admitida intenção de recurso quando:

b.1. constatada a ausência de pressuposto de admissibilidade recursal;

b.2. fundada em mera insatisfação da licitante;

b.3. ostentar caráter meramente protelatório.

14.1.4. A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita poderá registrar as razões do recurso, exclusivamente em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar as contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

a. Para o regular processamento do recurso, alerta-se que o Sistema COMPRASNET exige o preenchimento pela recorrente do campo referente às razões recursais no prazo indicado.

14.2. Para a formulação das razões e contrarrazões recursais, havendo solicitação nesse sentido, será assegurada aos licitantes interessados, além dos documentos constantes do sistema, vista imediata dos autos do procedimento administrativo licitatório.

14.2.1. Na análise do recurso, a Administração poderá promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos.

14.3. Admitida a intenção recursal, o Pregoeiro poderá reconsiderar ou não a sua decisão objeto do recurso.

14.3.1. Não havendo reconsideração da decisão, os autos serão encaminhados à autoridade superior para julgamento do recurso.

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 do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 13 de 2018 c/c o art. 4.º, incisos XVIII, XIX, XX e XXI, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002.

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

CAPÍTULO XV - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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



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 **5 (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.

17.2. As licitantes subsequentes, 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 até 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.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XVIII – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

18.1. Até às 17h (horário de Brasília/DF) do terceiro dia útil anterior à 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.

18.2. Compete ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação.

18.2.1. A impugnação não incide efeito suspensivo automático, devendo a Administração respondê-la em até 1 (um) dia útil antes do prazo previsto para a abertura do certame.

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 deverão ser enviados ao Pregoeiro até às 17h (horário de Brasília/DF) do terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico licita@senado.leg.br.

18.4.1. O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, prestará os esclarecimentos solicitados até 1 (um) dia útil antes do prazo previsto para a abertura do certame.

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

CAPÍTULO XIX – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

19.2. Integram este edital os seguintes anexos:

- **Anexo 1** – Termo de Referência;
- **Anexo 2** – Atribuições e Requisitos Exigidos para cada Categoria Profissional;
- **Anexo 3** – Descrição da Categoria, Quantidade, Jornada de Trabalho e Salário Base;
- **Anexo 4** – Catálogo de Serviços;
- **Anexo 5** – Relógio e Sistema de Registro de Ponto Biométrico;
- **Anexo 6** – Planilha de Composição de Custos com Preços Máximos aceitáveis;
- **Anexo 7** – Planilha de Composição de Custos para Empresas Beneficiadas pela Desoneração Tributária Prevista na Lei nº 13.161/2015 com Preços Máximos aceitáveis;
- **Anexo 8** – Planilha de preços de 1 (um) profissional nos termos da Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG/SLTI;
- **Anexo 9** – Minuta de Contrato;



SENADO FEDERAL

- **Anexo 10** – Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e Administração Pública;
- **Anexo 11** – Modelo de Apresentação de Proposta;
- **Anexo 12** – Modelo de Autorização;
- **Anexo 13** – Acordo entre o MPU e AGU;
- **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;
- **Anexo 16** – Modelo de Autorização Para Utilização do Sistema de Depósito em Garantia Bloqueados para Movimentação – DGBM;
- **Anexo 17** – Ato nº 22 de 2016; e
- **Anexo 18** – Ato do 1º Secretário nº 8/2018.

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.

19.3.1. A inclusão posterior de documentos será admitida em caráter de complementação de informações acerca dos documentos enviados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame, no sentido de aferir o substancial atendimento aos requisitos de proposta e de habilitação.

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XX – DO FORO

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

Brasília, 29 de março de 2021

JANIO DE ABREU

Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 036/2021

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 1

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO	Prestação de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos.
ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	Conforme Anexos 2, 3, 4 e 5 do edital.
CATSER	17256
JUSTIFICATIVA	Dar continuidade aos serviços de atendimento e suporte técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), através da Central de atendimentos – Ramal 2000, atualmente sendo oferecidos por meio do Contrato CT nº 25/2017. No Senado Federal, as atividades administrativas, legislativas e de gabinetes são amparadas fortemente pelo uso de soluções de Tecnologia da Informação (TI) – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram vitais para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo a essas soluções tornou-se fator crítico para a disponibilidade e estabilidade dos serviços de TI e do funcionamento do Senado Federal.
ADJUDICAÇÃO	Menor Preço Global Anual.



SENADO FEDERAL

PREÇO ESTIMADO	Item	Categoria	Qtde. de Postos de Trabalho	Unidade*	Estimativa Unitária (R\$)	Total Mensal (R\$)	Total Anual (R\$)
	1	Técnico de Atendimento Nível I	35	Unidade	5.037,15	176.300,25	2.115.603,00
	2	Técnico de Atendimento Nível II	55	Unidade	6.463,45	355.489,75	4.265.877,00
	3	Supervisor de Suporte Remoto e Presencial	12	Unidade	9.814,30	117.771,60	1.413.259,20
	4	Técnico de Apoio à Ferramenta de ITSM	1	Unidade	12.970,84	12.970,84	155.650,08
	5	Gestor de Service Desk	2	Unidade	15.217,37	30.434,74	365.216,88
	Total de Profissionais			105	Total Menal (R\$)	692.967,18	
	Total Anual					R\$ 8.315.606,16	
<p>*Unidade disponível no sistema Comprasnet. Considerar que cada unidade corresponde a um Posto de Trabalho, que, por sua vez, corresponde a um profissional.</p> <p>Obs: 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\$7.714.728,48, conforme Anexo 7.</p>							
VIGÊNCIA DO CONTRATO	Conforme Cláusula Décima Quinta da minuta de contrato (Anexo 9).						
FORMA DE PAGAMENTO	Conforme Cláusula Sétima da minuta de contrato (Anexo 9). <u>Observação:</u> A contratação será feita com retenção de provisões trabalhistas e/ou previdenciárias, nos termos do Capítulo III e do Anexo 15 do edital.						



SENADO FEDERAL

CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Programa de Trabalho Resumido: 01.031.0034.4061.5664 Natureza da Despesa: 339037
LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais de uso do SENADO, na Residência Oficial e no aeroporto.
FISCALIZAÇÃO	Conforme Cláusula Décima Segunda da minuta de contrato (Anexo 9).

Brasília, 29 de março de 2021

JANIO DE ABREU

Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 2

**ATRIBUIÇÕES E REQUISITOS EXIGIDOS PARA CADA CATEGORIA
PROFISSIONAL**

A Os profissionais que serão alocados na execução dos serviços terão as seguintes atribuições, divididas conforme as categorias elencadas abaixo:

A.1. Categoria: Técnico de Atendimento Nível I

- A.1.1. realizar o atendimento de ligação telefônica;
- A.1.2. orientar para tentativa de solução;
- A.1.3. abrir ocorrência para o problema manifestado pelo usuário;
- A.1.4. encaminhar o problema à área competente, com registro das orientações;
- A.1.5. atender as solicitações enviadas à Coordenação de Atendimento por meio dos outros canais disponibilizados, além do telefone, incluindo e-mail e sistemas administrativos;
- A.1.6. realizar ligações aos usuários para agendar serviços e fazer pesquisa de satisfação;
- A.1.7. registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.

A.2. Categoria: Técnico de Atendimento Nível II

- A.2.1. verificar as ocorrências abertas (ainda não atendidas);
- A.2.2. orientar o cliente quanto à solução do problema e/ou tomar as providências necessárias;
- A.2.3. identificar a causa do problema;
- A.2.4. visitar o local indicado na ocorrência, para atendimento pessoal; e
- A.2.5. encerrar a ocorrência, relatando as ações tomadas e informando as condições de aceite do cliente.
- A.2.6. atender as solicitações enviadas à Coordenação de Atendimento por meio dos outros canais disponibilizados, além do telefone, incluindo e-mail e sistemas administrativos;
- A.2.7. registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.



SENADO FEDERAL

A.3. Categoria: Supervisor do Suporte Remoto e Presencial

- A.3.1.** supervisionar a execução dos serviços de suporte técnico remoto/presencial;
- A.3.2.** implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto/presencial;
- A.3.3.** efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de suporte técnico remoto/presencial sob sua supervisão;
- A.3.4.** verificar o status dos postos de atendimento de suporte técnico remoto;
- A.3.5.** zelar pela qualidade e integridade dos registros dos chamados;
- A.3.6.** escutar gravações dos atendimentos realizados a fim de identificar e sugerir pontos de melhoria na prestação dos serviços;
- A.3.7.** identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e corrigi-las;
- A.3.8.** orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- A.3.9.** verificar pausas e assiduidade dos colaboradores;
- A.3.10.** fornecer sugestões e, com o apoio e aprovação do Senado federal, inserir e atualizar de forma contínua os scripts de atendimento de suporte remoto/presencial e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- A.3.11.** buscar informações claras e objetivas com as unidades administrativas do PRODASEN/SENADO e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;
- A.3.12.** gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços;
- A.3.13.** participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- A.3.14.** documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato, sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores do PRODASEN/SENADO na resolução de incidentes ou problemas;
- A.3.15.** participar da configuração do ambiente da ferramenta utilizada para o registro dos chamados.
- A.3.16.** atender as solicitações enviadas à Coordenação de Atendimento por meio dos outros canais disponibilizados, além do telefone, incluindo e-mail e sistemas administrativos;
- A.3.17.** registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.
- A.3.18.** atuar proativamente nas áreas clientes, identificando potenciais problemas técnicos;
- A.3.19.** identificar oportunidades de melhorias do negócio do cliente e informá-las ao PRODASEN/SENADO;
- A.3.20.** realizar a comunicação dos assuntos técnicos juntos às áreas clientes, quando definido pelo PRODASEN/SENADO;
- A.3.21.** organizar os trabalhos multiequipes que visam atender necessidade ou resolver problema das áreas clientes;



SENADO FEDERAL

- A.3.22. organizar o atendimento junto às áreas clientes em campanhas cujos assuntos sejam pertinentes às atividades contratadas, quando definido pelo PRODASEN/SENADO;
- A.3.23. registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.

A.4. Categoria: Técnico de apoio à ferramenta de ITSM

- A.4.1. supervisionar a execução dos serviços relacionados à configuração da ferramenta de registro e controle de chamados adotada pelo PRODASEN/SENADO;
- A.4.2. implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais sob sua supervisão;
- A.4.3. zelar pela qualidade e integridade dos registros dos chamados;
- A.4.4. identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e corrigi-las;
- A.4.5. orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários da ferramenta quando a situação requerer;
- A.4.6. verificar pausas e assiduidade dos colaboradores;
- A.4.7. fornecer sugestões e, com o apoio e aprovação do Senado federal, inserir e atualizar de forma contínua as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- A.4.8. gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços;
- A.4.9. participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- A.4.10. participar da configuração do ambiente da ferramenta ITSM utilizada para o registro dos chamados, propondo melhorias e adequações conforme o contexto vigente.
- A.4.11. documentar as configurações, modificações e todos os ajustes realizados na ferramenta em ambiente próprio designado pelo PRODASEN/SENADO;
- A.4.12. registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.

A.5. Categoria: Gestor de *Service Desk*

- A.5.1. gerenciar a execução dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- A.5.2. acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos;
- A.5.3. propor e obter acordo em relação às interfaces do software de atendimento com os demais processos de operação de serviços de TI e com as demais unidades administrativas do Senado Federal;
- A.5.4. prover aos fiscais do contrato os relatórios gerenciais definidos pelo Senado Federal e sugeridos pela contratada suficientes para a comprovação dos serviços



SENADO FEDERAL

realizados elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;

- A.5.5.** documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores do PRODASEN/SENADO na resolução de incidentes ou problemas;
- A.5.6.** executar os serviços de supervisão de turno na ausência dos profissionais que executam esses serviços;
- A.5.7.** atuar como preposto administrativo, intermediando o contato entre o Senado federal e a CONTRATADA;
- A.5.8.** providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo gestor ou fiscais do contrato;
- A.5.9.** sanar pronta e formalmente todas as pendências administrativas constatadas pelo gestor ou fiscais do contrato;
- A.5.10.** participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- A.5.11.** realizar outras atividades correlatas;
- A.5.12.** receber notificações da fiscalização do contrato administrativo entre o Senado Federal e a CONTRATADA;

B Quanto à qualificação profissional, a CONTRATADA deverá alocar na execução dos serviços profissionais que preencham os seguintes requisitos:

B.1. Categoria Técnico de Atendimento Nível I:

B.1.1. Grau de escolaridade: ensino médio completo (Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio, antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 120 horas/aula.

B.1.2. Certificado de participação em curso "ITIL Foundation" versão 3 ou superior com carga horária mínima de 24 horas. Para funcionários que já prestaram serviço na Central de atendimentos do Prodasen esta certificação deverá ser apresentada no prazo máximo de 6 meses após a assinatura do contrato.

B.1.3. Experiência profissional:

B.1.3.1. 6 (seis) meses de experiência como técnico de atendimento nível 1 ou técnico de atendimento nível 2 (Presencial);

B.1.3.2. conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;

B.1.3.3. conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;

B.1.3.4. conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;

B.1.3.5. conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;

B.1.3.6. conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.



SENADO FEDERAL

B.2. Categoria Técnico de Atendimento Nível II:

- B.2.1.** Grau de escolaridade: ensino médio completo (Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio, antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 120 horas/aula.
- B.2.2.** Certificado de participação em curso "ITIL Foundation" versão 3 ou superior com carga horária mínima de 24 horas. Para funcionários que já prestaram serviço na Central de atendimentos do Prodasen esta certificação deverá ser apresentada no prazo máximo de 6 meses após a assinatura do contrato.
- B.2.3.** Experiência profissional:
 - B.2.3.1.** 6 (seis) meses de experiência como técnico de atendimento nível 1 (Remoto) ou técnico de atendimento nível 2 (Presencial);
 - B.2.3.2.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
 - B.2.3.3.** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;
 - B.2.3.4.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
 - B.2.3.5.** conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;
 - B.2.3.6.** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

B.3. Categoria Supervisor de Suporte Remoto e Presencial:

- B.3.1.** Grau de escolaridade: ensino médio completo (Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio, antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 120 horas/aula.
- B.3.2.** Certificado de participação em curso "ITIL Foundation" versão 3 ou superior com carga horária mínima de 24 horas.
- B.3.3.** Experiência profissional:
 - B.3.3.1.** experiência mínima de 6 (seis) meses como técnico de atendimento nível 2 (Presencial) ou como supervisor de Help Desk;
 - B.3.3.2.** conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
 - B.3.3.3.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
 - B.3.3.4.** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;



SENADO FEDERAL

- B.3.3.5.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- B.3.3.6.** conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;
- B.3.3.7.** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

B.4. Categoria Técnico de Apoio à Ferramenta de ITSM:

- B.4.1.** Grau de escolaridade: ensino médio completo (Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio, antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 120 horas/aula.
- B.4.2.** Certificado de participação em curso "ITIL Foundation" versão 3 ou superior com carga horária mínima de 24 horas.
- B.4.3.** Experiência profissional:
 - B.4.3.1.** experiência mínima de 6 (seis) meses em uma das seguintes atividades: redes, bancos de dados, sistemas operacionais, sistemas aplicativos ou ambientes de segurança computacional;
 - B.4.3.2.** conhecer elementos dos bancos de dados MSSQL, Oracle ou PostGreSql;
 - B.4.3.3.** criação de consultas SQL;
 - B.4.3.4.** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft e Linux;
 - B.4.3.5.** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores;
 - B.4.3.6.** possuir conhecimento de instalação e configuração completa da ferramenta OTRS – Open Ticket Request System.

B.5. Categoria Gestor de *Service Desk*:

- B.5.1.** Grau de escolaridade: superior completo (Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio, antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 360 horas/aula, na área de Tecnologia da Informação ou de Gestão.
- B.5.2.** Certificado de participação em curso "ITIL Foundation" versão 3 ou superior com carga horária mínima de 24 horas.
- B.5.3.** Certificado de participação em curso "COBIT Foundation" versão 5 ou superior com carga horária mínima de 15 horas.
- B.5.4.** Experiência profissional:
 - B.5.4.1.** experiência mínima de 6 (seis) meses de atuação em atividade de Gestão de Service Desk na área de TI ou como supervisor de Help Desk;



SENADO FEDERAL

- B.5.4.2.** conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- B.5.4.3.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- B.5.4.4.** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;
- B.5.4.5.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- B.5.4.6.** conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;
- B.5.4.7.** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

C Quantidade de equipamentos de microinformática

A quantidade de equipamentos de microinformática atualmente no Senado Federal é descrita a seguir:

Item	Equipamento	Quantidade
1	IMPRESSORA EXTERNA	730
2	LEITOR BIOMETRICO	82
3	MICROCOMPUTADOR	6.511
4	NOTEBOOK	537
5	SCANNER	186
6	TABLET PC	133
7	HD EXTERNO	207
8	LEITORA DE CÓDIGO DE BARRAS	237
9	MONITORES	8.785
10	APARELHOS TELEVISORES (Sistema VIP)	500
TOTAL		17.908



SENADO FEDERAL

D Quantidade geral de chamados à central de atendimento de TI – ref. jan/2018 a out/2019

O quadro abaixo apresenta a quantidade mensal de chamados à Central de Atendimento de TI do Senado no período de Janeiro de 2018 e Outubro de 2019.

Ano	2018	2019
	Chamadas Recebidas	Chamadas Recebidas
JANEIRO	4026	5852
FEVEREIRO	5513	14049
MARÇO	7789	9229
ABRIL	7698	11722
MAIO	8540	7847
JUNHO	5884	6119
JULHO	5546	*
AGOSTO	6553	7798
SETEMBRO	4674	7899
OUTUBRO	7448	6626
NOVEMBRO	6484	4461
DEZEMBRO	4535	4213
TOTAL	74690	77141

*O mês de JUL/2019 não foi computado em razão da troca de sistema de registro dos chamados, o que prejudicou a apuração.

Ano	2018	2019
Chamados do Sistema VIP	Chamados Recebidas	Chamados Recebidas
Janeiro	03	28
Fevereiro	09	89
Março	12	53
Abril	09	100
Maior	06	50
Junho	12	39
Julho	03	37
Agosto	06	65
Setembro	03	53
Outubro	12	58
Novembro	19	52
Dezembro	27	29
TOTAL	121	653



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 3

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

Item	Categoria	Qtde. de Postos de Trabalho	Medida*	Jornada Diária	Carga horária semanal	Salário Base
1	Técnico de Atendimento Nível I	35	Unidade	7 horas	35 horas.	R\$ 1.936,69
2	Técnico de Atendimento Nível II	55	Unidade	8 horas	40 horas, com intervalo para almoço de, no mínimo, 1 hora	R\$ 2.653,94
3	Supervisor de Suporte Remoto e Presencial	12	Unidade	8 horas	40 horas, com intervalo para almoço de, no mínimo, 1 hora	R\$ 4.347,93
4	Técnico de Apoio à Ferramenta de ITSM	01	Unidade	8 horas	40 horas, com intervalo para almoço de, no mínimo, 1 hora	R\$ 5.944,20
5	Gestor de Service Desk	02	Unidade	8 horas	40 horas, com intervalo para almoço de, no mínimo, 1 hora	R\$ 7.101,34
Total		105				

***A medida disponível no Comprasnet para o CATSER 17256 é a “Unidade”. Cada unidade corresponde a um Posto de Trabalho, que, por sua vez, corresponde a um profissional.**



SENADO FEDERAL

Observações:

- Os valores salariais das categorias deverão estar compatíveis com Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho indicado(a) sob a responsabilidade do licitante, devendo ser observado, como valor mínimo, os salários-base informados na tabela acima (Acórdão TCU nº 189/2011 – Plenário)
- É de responsabilidade da licitante a indicação do ACT/CCT tendo em vista seu enquadramento sindical (art. 511, § 2º, da CLT) ou, em caso de vinculação sindical plúrima do empregador terceirizante (art. 581, §1º, CLT), norma coletiva de trabalho (ACT/CCT) que envolva os segmentos profissionais cujas atividades estejam contempladas no objeto da licitação.
- A licitante se responsabiliza pelos ônus financeiros e acréscimos substanciais de custos em face de alteração superveniente de ACT/CCT incidente sobre o contrato em decorrência de decisão judicial ou fato que afete o enquadramento sindical da CONTRATADA ou a sua vinculação a instrumento coletivo de trabalho no qual a empresa tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 4

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

A O quadro abaixo apresenta o Catálogo de Serviços atendidos pela Coordenação de Atendimento:

GRUPO: APOIO A USUÁRIOS Serviço: Orientação aos Usuários			
Descrição:	Orienta usuários sobre a utilização de software e aplicativos disponibilizados pelo Prodasen.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Redirecionamento de chamadas indevidas.		Nível 1.	
Suporte e solução de dúvida técnica/operacional.		Todas as Filas.	
Criticidade:	Baixa.		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		
Produto Associado:	Softwares Homologados pelo SF.		



SENADO FEDERAL

GRUPO: APOIO A USUÁRIOS			
Serviço: Administração Geral de Gabinetes			
Descrição:	Disponibiliza procedimentos voltados a recepção, afastamento e substituição de Senadores.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Solicitação de apoio do gerente de relacionamento.		GR:GR Parlamentar	
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	Servidores dos Gabinetes de Senadores.		
Produto Associado:	COOPERE, Active Directory, EXCHANGE.		



SENADO FEDERAL

GRUPO: APOIO A USUÁRIOS Serviço: Suporte Telefônico			
Descrição:	Serviço para categorizar o pré atendimento.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
			Nível 1.
Criticidade:	Normal.		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		
Produto Associado:	Não se aplica.		

GRUPO: APOIO A USUÁRIOS Serviço: Suporte a Aplicações Corporativas			
Descrição:	Orienta, informa e corrige eventuais falhas operacionais que possam ocorrer nas atividades de TI.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Instalação/atualização da aplicação.			Nível 1, Nível 2 e Nível 3::SUAPE.
Reinstalação da aplicação.			
Desinstalação da aplicação.			



SENADO FEDERAL

Criação de atalho para a aplicação.		Nível 1, Nível 2.
Atualização de conteúdo de portais		Nível 3::SUAPE
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.	
Produto Associado:	Softwares Homologados pelo SF.	

GRUPO: ARMAZENAMENTO		
Serviço: Armazenamento de Arquivos - drives de rede		
Descrição:	Disponibiliza drives de rede à usuários do senado (drive U, V, X).	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Alteração da capacidade de área de armazenamento.		Nível 4::Servidores SESSR , Nível 3::SUAPE.
Inativação de área de armazenamento.		GR::GR Parlamentar.
Criação de área em <i>storage</i>.		Nível 4::Servidores SESSR , Nível 3::SUAPE.
Configuração de compartilhamento de diretório do <i>storage</i>.		
Criação/alteração/exclusão de pastas em drive de rede.	Para efetivação desta requisição é necessária a aprovação de servidor com função FC2 acima.	Nível 3::SUAPE.
Criação de drive de rede.		



SENADO FEDERAL

Liberação de espaço em área de armazenamento.		Esta requisição precisa ser aprovada pelo Gr da Área de Atendimento.	GR::GR Administrativo , GR::GR Parlamentar , GR::GR Legislativo , GR::GR Gráfica, GR::GR ILB.
Criticidade:	Normal.		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		
Produto Associado:	COOPERE, AD e Softwares Homologados pelo SF.		

GRUPO: ARMAZENAMENTO			
Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Armazenamento Storages			
Descrição:	Referente ao contrato de manutenção Corretiva e Preventiva à solução de armazenamento de dados.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção corretiva.	A manutenção preventiva tem que está descrita em contrato.	Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores.	
Manutenção preventiva.			
Criticidade:	Muito Alta.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Storages HDS (HITACHI) modelo HUS 150 e switches Brocade modelo 6510.		



SENADO FEDERAL

GRUPO: ARMAZENAMENTO OK			
Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Subsistemas de Armazenamento Storages NetApp			
Descrição:	Referente a contrato de manutenção Corretiva e Preventiva para Subsistema de Armazenamento Storages NetApp.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção preventiva.	A manutenção preventiva tem que está descrita em contrato.	Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores.	
Manutenção corretiva.			
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	SESSR		
Produto Associado:	Storages NetApp.		

GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS			
Serviço: Acesso à Internet - browsers proxys			
Descrição:	Administra acesso a sites, portais, redes sociais, etc. da internet		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Bloqueio/desbloqueio de acesso à internet.	O Nível 3::SUAPE roteia a solicitação para a fila Nível 4::Estacoes SESIET	Nível 3::SUAPE e Nível 4::Estacoes SESIET.	
Liberação de acesso a sites bloqueados.			



SENADO FEDERAL

Recategorização para liberação de acessos em sites bloqueados.		
Liberação de acesso de login a sites de redes sociais.		Nível 3::SUAPE
Configuração de FTP		Nível 1, Nível 2 e Nível 3::SUAPE.
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.	
Produto Associado:		

GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS Serviço: Acesso a Rede Cabeada (roteamento)		
Descrição:	Fornece acesso a rede local do Senado por meio de Roteadores e switches.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Instalação de ponto de rede e VIP.		Nível 3::ADM Mantenedores.
Desinstalação de ponto de rede e VIP.		
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Funcionários do SF.	
Produto Associado:	Switches/routers.	



SENADO FEDERAL

GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS Serviço: Rede Sem Fio do Senado			
Descrição:	Acesso a rede local do Senado via Access Points em todo campus do Senado por equipamentos de propriedade do Senado (notebooks).		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Instalação de <i>access point/switch</i> .		Nível 4::Rede SESIER e Nível 3::ADM Mantenedores.	
Desinstalação de <i>access point/switch</i> .			
Recolhimento de <i>access point</i> – Reforma.			
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	Usuários de Notebook do SF.		
Produto Associado:	Access point, controladores dos AP.		

GRUPO: ESTAÇÕES Serviço: Assistência Técnica Forponto/Mems			
Descrição:			
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção corretiva.		Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.	
Atualização de versão para o software Forponto/Mems.			
Criticidade:	Normal.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		



SENADO FEDERAL

Produto Associado:	Forponto e Mems.
---------------------------	------------------

GRUPO: ESTAÇÕES		
Serviço: Assistência Técnica a Computador POSITIVO		
Descrição:		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.		Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção preventiva.		
Criticidade:	Normal.	
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.	
Produto Associado:	Estação de Trabalho Positivo.	

GRUPO: ESTAÇÕES		
Serviço: Assistência Técnica a Computador iMAC		
Descrição:		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.		Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção preventiva.		
Criticidade:	Normal.	



SENADO FEDERAL

Usuários:	
Produto Associado:	Estação de Trabalho iMAC.

GRUPO: ESTAÇÕES Serviço: Assistência Técnica a Computador DELL 3030			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.			Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção preventiva.			
Criticidade:	Normal.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Estação de Trabalho DELL 3030.		

GRUPO: ESTAÇÕES Serviço: Assistência Técnica a Notebook LENOVO			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.			Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção preventiva.			



SENADO FEDERAL

Criticidade:	Normal.
Usuários:	
Produto Associado:	Notebook LENOVO.

GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Assistência Técnica a Tablet			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.			Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção preventiva.			
Criticidade:	Normal.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Tablet.		

GRUPO: ESTAÇÕES	
Serviço: Suporte a Hardware de Estações de Trabalho	
Descrição:	Este serviço tem a finalidade de movimentação e instalação/recolhimento dos equipamentos (computadores e etc.), novos ou existentes, substituição de insumos (fusores, 1baterias, etc.), CPU, Cabos de energia, estabilizador, caixa de som, monitor, leitor biométrico, Mouse, Teclado, Fonte, HD, HD externo, Leitor de CD/DVD, MICROCOMPUTADOR, NOTEBOOK.



SENADO FEDERAL

Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Empréstimo de equipamento.	Para a execução da requisição “Solicitação de equipamento” é necessária a aprovação do GR da Área.	Nível 3:: Manutenção Equipamentos, GR::GR Administrativo, GR::GR Parlamentar, GR::GR Legislativo , GR::GR Gráfica e GR::GR ILB.
Solicitação de equipamento.		
Remanejamento interno de equipamentos.	Para a execução da requisição “Remanejamento externo de equipamentos” é necessária a aprovação do chefe da área. As requisições para “Remanejamento” e “Empréstimo de recursos para evento” são feitas pelo canal Central de Serviços.	Nível 3:: Manutenção Equipamentos.
Remanejamento externo de equipamentos.		
Recolhimento de equipamento.		
Entrega de equipamento.		
Empréstimo de recursos para evento.		
Movimentação de equipamento para laboratório	Os equipamentos cobertos por contrato são encaminhados diretamente do Nível 1 para a manutenção na ADM Mantenedores.	Nível 3::ADM Mantenedores.
Manutenção em estação de trabalho.		
Manutenção de monitor.		
Manutenção de periféricos.		
Manutenção de cabeamento de rede.		
Criticidade:	Baixa	
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF	



SENADO FEDERAL

Produto Associado:	Microcomputadores Positivo.
---------------------------	-----------------------------

GRUPO: ESTAÇÕES		
Serviço: Suporte a Software de Estações de Trabalho		
Descrição:	Configuração e solução de problemas relacionados a softwares básicos de estações de trabalho, na plataforma Windows e Ubuntu, tais como Outlook, word, excel, Internet Explorer, etc. Administra aplicativos instalados em desktops do Senado Federal.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Criação de atalho da aplicação.		Nível 1 e Nível 2
Backup de dados em estação de trabalho.		Nível 1, Nível 2, Nível 3:: SUAPE e Nível 3::Manutenção Equipamentos::Laboratório
Instalação de software.		Nível 1, Nível 2, Nível 3::SUAPE
Desinstalação de software.		
Reinstalação de software.		
Restauração de dados de estação de trabalho.		
Instalação de software licenciado.		
Desinstalação de software licenciado.		
Reinstalação de software licenciado.		
Configuração de software.		
Instalação de software não homologado.		Nível 3::SUAPE.
Concessão de acesso à instalação de software.		



SENADO FEDERAL

Revogação de acesso à instalação de software.		
Inclusão/retirada de autologon.		
Avaliação de software não homologado.		
Relatório de login.		
Verificação da quantidade softwares instalados.		
Instalação Padrão.		Nível 2 e Nível 3::SUAPE.
Movimentação de software com licença limitada.		
Criticidade:	Baixa	
Usuários:		
Produto Associado:	Softwares Homologados pelo Senado Federal.	

GRUPO: SISTEMA VIP (Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb)		
Serviço: Suporte presencial ao Sistema VIP (Aparelhos de Televisão).		
Descrição:	Configuração e solução de problemas relacionados ao Sistema VIP Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb) do Senado Federal, com atendimento presencial aos usuários em todo o complexo arquitetônico do Senado Federal, para fins de configurar os equipamentos televisores e verificar conexões no equipamento do usuário e nos closets de rede que atende(m) ao usuário(s).	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:



SENADO FEDERAL

Habilitar ponto VIP.	Se houver ponto de cabeamento disponível no local, o técnico habilita o ponto e configura a TV, sintonizando os canais e orientando o(a) usuário(a); caso não exista ponto, encaminha ao Nível 3, para que o Adm_Mantenedores abra chamado à empresa de cabeamento.	Nível 1 e Nível 2::Nível 3
Manutenção corretiva de ponto VIP (televisão)	O técnico Nível 2 verifica presença de sinal, cabos, conexões e configuração do aparelho de TV. Caso seja detectado problema do Sistema, encaminhar ao nível 4 – SEINDC.	Nível 1 e Nível 2::Nível 4 SEINDC
Problema no ponto de cabeamento (VIP).	Após diagnosticado que o problema é no(s) ponto(s) de rede, o Chamado é encaminhado ao Nível 3, à fila Adm_Mantenedores, para que seja aberto Chamado/solicitação à mantenedora (empresa de cabeamento).	Nível 1 e Nível 2::Nível 3
Criticidade:	Média	
Usuários:		
Produto Associado:	Sistema VIP (Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb), em atendimento presencial.	



SENADO FEDERAL

GRUPO: IntraVIP (Sistema de distribuição “streamings”) Serviço: Suporte presencial ao Sistema IntraVIP (Microcomputadores).		
Descrição:	Configuração e solução de problemas relacionados IntraVIP, Sistema de distribuição de “streamings” de vídeo através da Rede Local do Senado Federal, com suporte ao software de reprodução de “streamings” instalados nas estações de trabalho do Senado Federal.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Solução de problemas relacionados à reprodução de “streamings” de vídeo em estação de trabalho.	Caso problema não seja no equipamento do usuário encaminhar para nível 4 – SESIER.	Nível 1, Nível 2, Nível 3, Nível 4 - SESIER
Criticidade:	Média	
Usuários:	Funcionários do S	
Produto Associado:	Windows mídia player; VLC.	

GRUPO: GESTÃO INTERNA Serviço: Gerenciamento da Base de Conhecimento		
Descrição:	Este serviço tem a finalidade de atualizar/criar documentação e procedimentos técnicos para a base de conhecimento.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Atualização de documentação e procedimentos técnicos para a base de conhecimento.		Base Conhecimento.



SENADO FEDERAL

Criação de documentação e procedimentos técnicos para a base de conhecimento.		
Criticidade:	Baixa.	
Usuários:	Usuários da Unidades Organizacionais do SF.	
Produto Associado:	https://intranet.senado.leg.br/wiki/wiki-de-tecnologia-da-informacao e OTRS	

GRUPO: GESTÃO INTERNA		
Serviço: Gerenciamento de Qualidade do Atendimento		
Descrição:	Este serviço tem a finalidade de disponibilizar a gerência demonstrativos para averiguação da qualidade dos serviços.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Atualização de relatório gerencial.		Qualidade.
Criação de <i>dashboards</i> .		
Atualização de <i>dashboards</i> .		
Criação de relatório demonstrativo para averiguação da qualidade do serviço.		
Criação de relatórios diversos.		
Treinamento interno.		
Pesquisa de satisfação.		
Criticidade:	Baixa.	
Usuários:	Usuários da Unidades Organizacionais do SF.	
Produto Associado:	OTRS e Arquimedes.	



SENADO FEDERAL

GRUPO: GESTÃO INTERNA		
Serviço: Gerenciamento de Serviços de TI - Central COINTI OTRS		
Descrição:	Gerencia dos serviços de TI prestados pelo Prodasen.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Criação de relatório gerencial.		Nível 4::Produção SEPRTI e Qualidade.
Manutenção do cadastro de atendente.		Nível 3::GSTI- Atendimento e Nível 4::Produção SEPRTI.
Manutenção do catálogo de serviços.		
Manutenção de fila.		
Manutenção do CMDB.		
Manutenção de processos OTRS		
Treinamento do OTRS.		
Cadastro de gerente de relacionamento.		Nível 3::GSTI- Atendimento
Cadastro de mantenedor.		Nível 3:: ADM Mantenedores.
Cadastro de contrato.		
Atualização cadastral de lotação de equipamento.		Nível 3::Manutenção Equipamentos.
Atualização cadastral de localização de equipamento.		
Atualização cadastral de localização de impressora.		



SENADO FEDERAL

Cadastro de equipamento novo		Qualidade e Nível 3::ADM Mantenedores.
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Analistas.	
Produto Associado:	OTRS.	

GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA		
Serviço: Assistência Técnica a Equipamentos de Impressão		
Descrição:	Fornecimento de solução de impressão, cópia e digitalização.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Instalação de impressora.		Nível 3::ADM Mantenedores::Externa- Impressoras.
Manutenção preventiva.		
Manutenção corretiva.		
Recolhimento de impressora.		
Remanejamento interno de impressora.		
Remanejamento externo de impressora.		
Manutenção/configuração de impressora.		
Troca de Insumo de impressão.		
Configuração de scanner.		
Criticidade:	Normal	
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.	
Produto Associado:	Impressoras e Scanners.	



SENADO FEDERAL

GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA			
Serviço: Assistência Técnica a Scanners Planetários			
Descrição:	Orienta, informa e corrige eventuais falhas que possam ocorrer nos Serviços de Impressão.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Instalação de impressora.		Nível 3::ADM Mantenedores::Externa- Impressoras	
Manutenção corretiva.		Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.	
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		
Produto Associado:			

GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA			
Serviço: Configuração de Serviço de Impressão			
Descrição:	Orienta, informa e corrige eventuais falhas que possam ocorrer nos Serviços de Impressão.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Configuração de impressoras em perfis de usuário.		Nível 1, Nível 2, Nível 3::SUAPE.	
Instalação/configuração de driver de impressora.			
Definição de impressora como padrão.			



SENADO FEDERAL

Reinício de SPOOLER de impressão.		Nível 1, Nível 2.
Criação/configuração de fila de impressão.		Nível 3::NOC
Alteração de fila de impressão.		
Inativação de fila de impressão.		
Alteração de permissionamento em fila de impressão.		
Exclusão de jobs em fila de impressão.		
Concessão de acesso a impressora.		Nível 3::SUAPE
Cancelamento de acesso a impressora.		
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.	
Produto Associado:	COOPERE.	

GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI		
Serviço: Suporte a Equipamentos Diversos - Coletores Biométricos, Câmeras de Segurança, Vídeo Wall, etc.		
Descrição:	Suporte técnico a equipamentos diversos, tais como coletores biométricos e câmeras de segurança.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção de vídeo wall.		Nível 3::ADM Mantenedores
Manutenção de coletor biométrico.		



SENADO FEDERAL

Manutenção de scanner planetário.		
Criticidade:	Normal.	
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.	
Produto Associado:	Cabeamento das câmeras da Polícia do Senado Federal (CFVT) e manutenção das câmeras, Componentes de hardware (Equipamentos) e software que compõe a solução de vídeo wall.	

GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI Serviço: Assistência Técnica ao Sistema Vídeo Wall		
Descrição:	Referente ao contrato de Manutenção Corretiva de Sistema de Vídeo Wall.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.		Nível 3::ADM Mantenedores
Manutenção corretiva.		Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Criticidade:	Baixa.	
Usuários:	SEMOTI/SEPRTI	
Produto Associado:	Componentes de hardware (Equipamentos) e software que compõe a solução de video wall.	

GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Circuito Fechado de Televisão	
Descrição:	Referente ao contrato de Manutenção corretiva com fornecimento de peças originais/novas no Circuito Fechado de Televisão com Sistema ENDURA da marca PELCO.



SENADO FEDERAL

Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.			Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção corretiva.			
Instalação de câmera de segurança.			
Criticidade:	Normal.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF		
Produto Associado:	Cabeamento das câmeras da Polícia do Senado Federal (CFVT) e manutenção das câmeras.		

GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI			
Serviço: Assistência Técnica e Suporte a Coletores Biométricos			
Descrição:	Referente ao contrato de Manutenção Preventiva, Corretiva e atualização de versão para coletores de ponto biométrico, para o software Forponto e MEMS, e para os equipamentos que fazem a leitura de informações biométricas e sua gravação em Smart Card.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Atualização de versão do software dos coletores de ponto biométrico		Antes de acionar o Mantedor responsável pelo Coletor Biométrico, a Administração de Mantenedores solicita o Mantenedor responsável pelo Cabeamento para uma análise dos cabos.	Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção preventiva.			
Manutenção corretiva.			
Suporte técnico			
Criticidade:	Normal.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Coletor Biométrico.		



SENADO FEDERAL

GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI		
Serviço: Assistência Técnica à Infraestrutura de Rede - Cabeamento de Dados, Voz e Imagem		
Descrição:	Execução de projeto, instalação, retirada, remanejamento e manutenção de cabos de par trançado e cabos de fibra óptica do sistema de cabeamento da Rede Local e de cabos de áudio e vídeo do Sistema de Voz e Imagem dos Plenários (ponto de rede para Sistema VIP).	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Instalação de <i>access point/switch</i> .		Nível 3::SUAPE e Nível 3::ADM
Desinstalação de <i>access point/switch</i> .		Mantenedores::Externa-Rede.
Habilitação de ponto de rede e VIP.		
Levantamento de infraestrutura.	Serviço destinado para Chamado encaminhado erroneamente como manutenção, destino Rede. E Solicitação de avaliação de infra da Engenharia, destino Mantenedor Externo.	Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Rede, Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Instalação de ponto de rede VIP.		Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores
Desinstalação de ponto de rede e VIP.		
Manutenção de ponto de rede.	Troca de cabo, conserto de conector, etc. Relacionado a microcomputador à rede.	Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Rede, Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores
Manutenção de câmera de segurança.		
Instalação de câmera de segurança.		
Instalação de cabo óptico.		Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores
Desinstalação de cabo óptico.		
Fusão de fibra óptica.		
Plantão de atendimento presencial.		



SENADO FEDERAL

Manutenção preventiva.	Reorganização de cabos.	
Criticidade:	Normal.	
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.	
Produto Associado:	Não se aplica.	

GRUPO: MENSAGERIA Serviço: E-mail Corporativo - Exchange		
Descrição:	Permite a troca de e-mails entre usuários internos e externos. Orienta, informa e corrige eventuais falhas que possam ocorrer nos softwares de correio eletrônico/OWA e mantém contas de usuários (e-mail institucional/caixa postal institucional).	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Cópia de segurança de caixa postal – PST.		Nível 3::SUAPE e Nível 4::Servidores SESSR.
Configuração de caixa postal pessoal.	Inclui inicialmente o OWA	Nível 1, Nível 2 e Nível 3::SUAPE.
Configuração de caixa postal institucional.		
Remoção de caixa postal institucional.		
Criação/remoção de perfis de usuário.		
Criação/exclusão de arquivos de dados de usuário.		
Criação/exclusão de regras em e-mails.		
Instalação/atualização do aplicativo.		



SENADO FEDERAL

Criação de caixa postal pessoal.		Nível 3::SUAPE.
Desativação de caixa postal pessoal.		
Exclusão de caixa postal pessoal.		
Bloqueio/desbloqueio de caixa postal.		
Criação de endereço de e-mail secundário.		
Criação de caixa postal institucional.		
Alteração de caixa postal institucional.		
Exclusão de caixa postal institucional.		
Criação de lista de distribuição.		
Alteração de lista de distribuição.		
Exclusão de lista de distribuição.		
Criação/alteração/exclusão de sala de reunião.		
Atualização de informações cadastrais no outlook.		
Autorização de acesso à caixa postal institucional.		
Cancelamento de acesso à caixa postal institucional.		
Inclusão de gerente de lista de distribuição.		
Autorização para envio e recebimento de e-mails externos.		
Autorização de envio para lista de distribuição.		



SENADO FEDERAL

Aumento de tamanho de caixa postal.	
Criticidade:	Alta.
Usuários:	Senado Federal
Produto Associado:	Ms Outlook/OWA, Exchange, AD.

GRUPO: SEGURANÇA		
Serviço: Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede		
Descrição:	Disponibiliza identidade digital (login/senha do AD) e o acesso a recursos de rede. Autoriza, cancela acesso a recursos de rede e software homologados pelo Senado Federal.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Concessão de acesso a sistemas.		Nível 3::SUAPE.
Cancelamento de acesso a sistemas.		
Atualização geral de gabinete.		
Criação/reactivação de login de rede.		
Alteração de login.		
Criação/reactivação de login de usuários externos.		
Inativação de login de usuários externos.		
Solicitação de nova senha. Administração Geral de Unidades Administrativas		
Concessão de privilégio de perfil de administrador de estação de trabalho.		
Criação/alteração de grupos de segurança.		
Exclusão de grupo de segurança.		



SENADO FEDERAL

Criação/reativação de login genérico.		
Restrição de acesso a máquinas.		
Concessão de acesso a drive de rede.		
Cancelamento de acesso a drive de rede.		
Configuração automática de mapeamento de drive.		
Criticidade:	Normal.	
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF	
Produto Associado:	COOPERE/AD.	

GRUPO: SEGURANÇA		
Serviço: Backup Corporativo - TSM		
Descrição:	Habilita o funcionamento e uso continuando da geração e restauração de cópias de segurança de dados corporativos do Senado Federal.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Restauração de backup de drive de rede.		N3::NOC
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Senado Federal.	
Produto Associado:	Tivoli Storage Manager, Fitoteca Quantum Scalar i6000.	

GRUPO: SERVIDORES		
Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (Dell)		
Descrição:	Referente ao contrato de Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor em Rack do fabricante Dell.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:



SENADO FEDERAL

Manutenção preventiva.	A criticidade foi marcada como alta em virtude de termos serviços de produção em máquinas Dell (NMS).	Nível 3::Administração de Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção corretiva.		
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.	
Produto Associado:	Servidores de Rede Dell Modelos XXX e YYY.	

GRUPO: SERVIDORES			
Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (IBM)			
Descrição:	Referente ao contrato Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor em Rack do fabricante IBM.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção preventiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	SESSR		
Produto Associado:	Servidores de Rede IBM Modelos XXX e YYY.		



SENADO FEDERAL

GRUPO: SERVIDORES			
Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (HP)			
Descrição:	Referente ao contrato de Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor em Rack do fabricante HP.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção preventiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Servidores de Rede HP Modelos XXX e YYY.		

GRUPO: SERVIDORES			
Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (Lenovo)			
Descrição:	Referente ao contrato de Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor em Rack do fabricante Lenovo.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção preventiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		



SENADO FEDERAL

Produto Associado:	Servidores de Rede Lenovo Modelos XXX e YYY.		
GRUPO: SERVIDORES Serviço: Assistência Técnica e Suporte aos Servidores de rede em lâminas e transceivers IBM FLEX System			
Descrição:	Referente ao contrato de Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor de Rede em lâminas e transceivers.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção preventiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Servidores de Rede IBM Flex System.		

GRUPO: SERVIDORES Serviço: Assistência Técnica e Suporte aos Servidores de rede em lâminas, switches e adaptadores			
Descrição:	Referente ao contrato de Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor de Rede em lâminas, switches e adaptadores.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção preventiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores	



SENADO FEDERAL

Criticidade:	Alta.
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.
Produto Associado:	Servidores de Rede.

GRUPO: SERVIDORES			
Serviço: Assistência Técnica para Servidor de Rede IBM BLADE CENTER H 712016			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva			Nível 3::Adm Mantenedores
Manutenção preventiva			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Alta.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Servidores de Rede IBM Blade Center H 712016.		

GRUPO: SERVIDORES			
Serviço: Assistência Técnica para Servidor de Rede Novo IBM BLADE CENTER Flex System			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:



SENADO FEDERAL

Manutenção corretiva		Nível 3::Adm Mantenedores
Manutenção preventiva		Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.	
Produto Associado:	Servidores de Rede IBM Blade Center Flex System.	

GRUPO: SERVIÇO NÃO CATALOGADO			
Serviço: Serviço COATEN Não Catalogado			
Descrição:	Serviços da COATEN não identificados.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Requisição de serviço não catalogada.		Todas as áreas da COATEN.	
Criticidade:	Muito Baixa.		
Usuários:	Todos os usuários do SF.		
Produto Associado:	Não se aplica.		

GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Suporte a Monitor de Vídeo			
Descrição:			
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Recolhimento de monitor.		Nível 2::Atendimento N2	
Recolhimento de monitor para galpão		Nível 2::Atendimento N2	
Solicitação de monitor adicional		Nível 2::Atendimento N2	



SENADO FEDERAL

Criticidade:	Normal.
Usuários:	
Produto Associado:	

GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Suporte a Periféricos de Estação de Trabalho			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Recolhimento de periférico.			Nível 2::Atendimento N2
Recolhimento de periférico para o galpão			Nível 2::Atendimento N2
Solicitação de periférico			Nível 2::Atendimento N2
Fornecimento de periférico para cliente. Ex.: solicitação de estabilizador, cabo VGA, HDMI, ...			Nível 2::Atendimento N2
Criticidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			

GRUPO: IMPRESSÃO CORPOTATIVA			
Serviço: Suporte a Equipamentos de Impressão			
Descrição:		Manutenção em equipamentos relacionados ao serviços de impressão, que são de responsabilidade direta do PRODASEN (exemplo: impressoras próprias sem contrato de manutenção)	
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Instalação de impressora sem contrato			Nível 2::Supervisão N2



SENADO FEDERAL

Manutenção corretiva de impressora sem contrato		Nível 2::Supervisão N2
Recolhimento de impressora sem contrato		Nível 2::Supervisão N2
Recolhimento de impressora sem contrato para o galpão		Nível 2::Supervisão N2
Remanejamento interno de impressora sem contrato		Nível 2::Supervisão N2
Remanejamento realizado na mesma área		Nível 2::Supervisão N2
Remanejamento externo de impressora sem contrato		Nível 2::Supervisão N2
Remanejamento realizado em áreas distintas		Nível 2::Supervisão N2
Configuração de impressora sem contrato		Nível 2::Supervisão N2
Troca de insumo de impressora sem contrato		Nível 2::Supervisão N2
Troca de toner		Nível 2::Supervisão N2
Configuração de scanner sem contrato		Nível 2::Supervisão N2

Criticidade:	Normal.
Usuários:	Funcionários do Senado Autorizados
Produto Associado:	

GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS		
Serviço: Acesso à Rede via VPN		
Descrição:	Fornece token para acesso seguro à rede local do Senado Federal pela Internet (Virtual Private Network)	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Gravação de token.		Nível 4::Rede SESIER.
Outros.		Nível 3::Adm Equipamentos
Criticidade:	Normal.	



SENADO FEDERAL

Usuários:	Funcionários do Senado Autorizados.
Produto Associado:	Serviço tecnico associado da SESIER

GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Assistência Técnica a Computadores Dell			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.			Nivel 3::Adm Mantenedores
Manutenção corretiva			Nivel 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			

GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Assistência Técnica a Monitor Daten			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.			Nivel 3::Adm Mantenedores
Manutenção corretiva.			Nivel 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			



SENADO FEDERAL

GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI		
Serviço: Assistência Técnica e Suporte a Leitores de Código de Barras		
Descrição:		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.		Nível 3::Adm Mantenedores
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.	
Usuários:		
Produto Associado:		

GRUPO: SERVIDORES		
Serviço: Suporte a Equipamento Servidor		
Descrição:	Problemas relacionados a equipamento servidor	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Criação de scripts.		Nível 4::Servidores SESSR
Solicitação de equipamento		Nível 4::Servidores SESSR
Configuração de equipamento servidor físico		Nível 4::Servidores SESSR
Inativação de equipamento servidor físico		Nível 4::Servidores SESSR
Instalação de servidor físico		Nível 3::Adm Mantenedores
Remanejamento de servidor físico		Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.	
Usuários:		
Produto Associado:		



SENADO FEDERAL

GRUPO: SERVIDORES			
Serviço: Assistência Técnica para Servidor de Rede Novo Lenovo Flex System			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Manutenção corretiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Alta.		
Usuários:			
Produto Associado:			

GRUPO: SISTEMAS CORPORATIVO			
Serviço: Registro Eletrônico de Ponto - Forponto			
Descrição:		Sistema de gestão do ponto eletrônico com biometria.	
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.		
Usuários:	Servidores do SF		
Produto Associado:			

GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Assistência Técnica a Monitor LG e Positivo			
Descrição:			



SENADO FEDERAL

Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Manutenção corretiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			

GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Assistência Técnica a Computadores Dell 3050			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			
GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Assistência Técnica a Monitor Positivo			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Manutenção corretiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.		



SENADO FEDERAL

Usuários:	
Produto Associado:	

GRUPO: ARMAZENAMENTO			
Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Subsistema de Armazenamento HPE			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			
GRUPO: ARMAZENAMENTO			
Serviço: Assistência Técnica a SmartTv Panasonic			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			

GRUPO: ESTAÇÕES			
Serviço: Assistência Técnica a SmartTv Panasonic			
Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:



SENADO FEDERAL

Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.	
Usuários:		
Produto Associado:		

GRUPO: ESTAÇÕES Serviço: Assistência Técnica a Monitores Dell		
Descrição:		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.	
Usuários:		
Produto Associado:		

GRUPO: ESTAÇÕES Serviço: Assistência Técnica a Monitores Gamers AOC		
Descrição:		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.	
Usuários:		



SENADO FEDERAL

Produto Associado:	
---------------------------	--

GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA		
Serviço: Assistência Técnica para Mesa Coletora E Digitalizadora De Assinatura Antivírus		
Descrição:	Solução de coleta e digitalização de assinatura para admissão de comissionados, com caneta, com garantia de 12 meses. WACOM STU-530.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.		Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.	
Usuários:		
Produto Associado:		

GRUPO: ARMAZENAMENTO		
Serviço: Assistência Técnica e Suporte para Fitoteca Quantum Scalar i6000		
Descrição:		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva		Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Normal.	
Usuários:		
Produto Associado:		



SENADO FEDERAL

GRUPO: GESTÃO INTERNA		
Serviço: Gerenciamento Administrativo da Coordenação de Atendimento		
Descrição:	Este serviço tem a finalidade de disponibilizar à gerência demonstrativos para averiguação do atendimento dos serviços.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Solicitação de estudo e análise.		Nível 3::Gabinete COATEN
Criticidade:	Baixa.	
Usuários:		
Produto Associado:		
GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS		
Serviço: Canais VIP (Voz e Imagem de Plenário)		
Descrição:		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Ajuste de Sinal Vip.		Nível 4::Infra Fisica SEINDC Nível 3::NOC
Criticidade:	Baixa.	
Usuários:		
Produto Associado:		



SENADO FEDERAL

GRUPO: SEGURANÇA Serviço: Antivírus Eletrônico		
Descrição:	Disponibiliza um software de proteção contra vírus eletrônico nos computadores de mesa, notebooks e computadores servidores de propriedade do Senado Federal. Sugestão de criticidade no sentido de comprometimento da disponibilidade de outros serviços.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Alteração de configuração de varredura de antivírus		Nível 4::Estacoes SESIET
Instalação/atualização de antivírus		Nível 4::Estacoes SESIET Nível 3::NOC
Manutenção de servidor de antivírus		Nível 4::Estacoes SESIET
Concessão de acesso no servidor de antivírus		Nível 4::Estacoes SESIET
Liberação de FTP		Nível 4::Estacoes SESIET
Intervenção proativa antivirus inativo		Nível 3::NOC
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Senado Federal	
Produto Associado:		

GRUPO: SEGURANÇA Serviço: Certificação Digital		
Descrição:	Controla a criação, distribuição, autenticação e revogação de certificados x.509 para o SF. Atende no mínimo à área administrativa e comunicação com o público.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:



SENADO FEDERAL

Fornecimento de certificado digital externo		GR::SERETI
Criticidade:	Normal.	
Usuários:	Portais, aplicações, desenvolvimento, SIGAD.	
Produto Associado:		

GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI Serviço: Manutenção da Infraestrutura de Rede dos Closets		
Descrição:	Provê a manutenção do cabeamento de rede, identificação de equipamentos de TI, movimentação e manutenção de equipamentos dos closets do Senado Federal.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Fusão de fibras óticas		Nível 4::Infra Fisica SEINDC Nível 4::Gabinete SEAINT Nível 3::Adm Mantenedores
Lançamento/retirada de cabos de dados		Nível 4::Gabinete SEAINT Nível 3::Adm Mantenedores
Lançamento de cabeamento longo de fibra ótica		Nível 4::Gabinete SEAINT Nível 3::Adm Mantenedores
Desinstalação de ponto de rede e VIP		Nível 4::Gabinete SEAINT Nível 3::Adm Mantenedores
Habilitação de ponto de rede e VIP		Nível 4::Gabinete SEAINT Nível 3::Adm Mantenedores
Instalação de ponto de rede e VIP	Nível 4::Gabinete SEAINT Nível 3::Adm Mantenedores	



SENADO FEDERAL

Levantamento de infraestrutura		Nível 4::Gabinete SEAIMT Nível 3::Adm Mantenedores
Manutenção de ponto de rede		Nível 4::Infra Fisica SEINDC Nível 3::Adm Mantenedores::Externa-Rede
Manutenção preventiva e reorganização de cabeamento		Nível 4::Gabinete SEAIMT Nível 3::Adm Mantenedores
Plantão de atendimento presencial		Nível 4::Gabinete SEAIMT Nível 3::Adm Mantenedores
Criticidade:	Alta.	
Usuários:	Prodasen.	
Produto Associado:		



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 5

RELÓGIO E SISTEMA DE REGISTRO DE PONTO BIOMÉTRICO

- A** O relógio e o sistema de ponto biométrico a ser instalado pela CONTRATADA deverá ter no mínimo as seguintes especificações:
- A.1.** Ter capacidade para a identificação, registro e armazenamento de dados compatível com o número de postos de trabalho contratados, inclusive prevendo acréscimos e substituições;
 - A.2.** Sensor ótico para verificação da impressão digital;
 - A.3.** Modo de operação 1:N ou 1:1, com ou sem o uso de um cartão de identificação;
 - A.4.** Display de cristal líquido;
 - A.5.** No-break interno;
 - A.6.** Modo de operação: on-line e off-line;
 - A.7.** O sistema de controle de frequência referente aos relógios deverá registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho, permitindo à fiscalização do Senado Federal, localmente ou pela rede interna, o acesso aos respectivos dados;
 - A.8.** Atender todas as exigências da portaria MTE 1510/2009 e 373/2011.
 - A.9.** O sistema executará em ambiente externo ao da infraestrutura do Senado e caberá à contratada a sua disponibilização, configuração e devida manutenção. Ao Senado caberá a concessão dos acessos de rede necessários e suficientes às comunicações de dados.
 - A.10.** Ao final do contrato a contratada deverá disponibilizar arquivo em formato TXT ou planilha EXCEL contendo todos os dados referentes aos registros de ponto dos funcionários com arquivo de explicação do *layout* dos campos.
- B** Sistema deverá dispor de módulo WEB, permitindo:
- B.1.** Controle de perfis de uso do sistema.
 - B.2.** Consulta via web as marcações de cada funcionário em cada período, horas extras compensadas, autorizadas e não autorizadas, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas.
 - B.3.** Consulta feita pelo funcionário acerca de todos os seus dados registrados referentes a marcações de pontos, horas extras compensadas, autorizadas e não autorizadas, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas.
 - B.4.** O processamento dos dados cadastrados no sistema e disponibilização aos usuários deverá ocorrer até o dia seguinte ao cadastro (D+1).



SENADO FEDERAL

- B.5.** Controle de falta. Permitir registrar motivo de falta e solicitação de abono através de interface web.
- B.6.** Controle de atraso. Permitir ao usuário registrar motivo de atraso e solicitação de abono através de interface web.
- B.7.** Controle de Ponto. Permitir ao Gestor delegado registrar marcações ou abonos conforme as solicitações e justificativas apresentadas.
- B.8.** A contratada deverá observar o disposto na Portaria MTE nº 1.510, de 21 de agosto de 2009, e alterações posteriores, que disciplinam o registro eletrônico de ponto e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – SREP, principalmente, quanto à obrigatoriedade de utilização do Registrador Eletrônico de Ponto (REP).



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 6

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS COM PREÇOS MÁXIMOS ACEITÁVEIS

TABELA 1 - RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA			
CATEGORIAS	QTDE	Custo Unitário	Custo Mensal
Técnico de Atendimento Nível I	35	R\$ 5.037,15	R\$ 176.300,25
Técnico de Atendimento Nível II	55	R\$ 6.463,45	R\$ 355.489,75
Supervisor de Suporte Remoto e Presencial	12	R\$ 9.814,30	R\$ 117.771,60
Técnico de Apoio à Ferramenta de ITSM	1	R\$ 12.970,84	R\$ 12.970,84
Gestor de Service Desk	2	R\$ 15.217,37	R\$ 30.434,74
Total de Profissionais	105	TOTAL MENSAL	R\$ 692.967,18
TOTAL ANUAL (12 meses)			R\$ 8.315.606,16

Obs: Para cada categoria deve ser apresentada uma planilha de formação de custos, conforme Anexo 8 do edital.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 7

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

TABELA 1 - RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA			
CATEGORIAS	QTDE	Custo Unitário	Custo Mensal
Técnico de Atendimento Nível I	35	R\$ 4.717,30	R\$ 165.105,50
Técnico de Atendimento Nível II	55	R\$ 6.000,84	R\$ 330.046,20
Supervisor de Suporte Remoto e Presencial	12	R\$ 9.013,51	R\$ 108.162,12
Técnico de Apoio à Ferramenta de ITSM	1	R\$ 11.851,30	R\$ 11.851,30
Gestor de Service Desk	2	R\$ 13.864,46	R\$ 27.728,92
Total de Profissionais	105	Total Mensal	R\$ 642.894,04
TOTAL ANUAL (12 meses)			R\$ 7.714.728,48

Obs: Para cada categoria deve ser apresentada uma planilha de formação de custos, conforme Anexo 8 do edital.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021_

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 8

PLANILHA DE PREÇOS DE 1 (Um) PROFISSIONAL NOS TERMOS DA IN Nº 5/2017, 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
	Salário Base		
	Adicional Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Hora noturna adicional		
	Adicional de HE		



SENADO FEDERAL

	Intervalo interjornada		
	Outros		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS 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 MENSIS 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%)		



SENADO FEDERAL

	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)		
	TOTAL :		
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	
	13º Salário		
	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		
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)		
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
	Multa sobre FGTS dos Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82%	
	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 :		



SENADO FEDERAL

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)				
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS			-
4.2.	13º SALÁRIO			-
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)			
			Quantidade	VALORES
(categoria profissional)				
	TOTAL UNITÁRIO		1	



SENADO FEDERAL

	TOTAL GERAL	1	
--	--------------------	---	--

Observações:

- 1) Especificar a Convenção Coletiva de Trabalho ou o Acordo Coletivo de Trabalho vigente tendo em vista seu enquadramento sindical (art. 511, § 2º, da CLT) ou, em caso de “vinculação sindical plúrima do empregador terceirizante”, norma coletiva de trabalho (ACT/CCT) que envolva os segmentos profissionais cujas atividades estejam contempladas no objeto da licitação.
- 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 :

De acordo com a CCT vinculada à proposta, 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, a fim de majorar os percentuais anteriores e facultar o retorno à opção pela oneração da folha de pagamento, deverá preencher este módulo prevendo esta condição.

O RAT (antigo SAT) contido Módulo IV poderá variar de 1,00% a 3,00% (com incidência do FAP, se for o caso), de acordo com o risco associado ao CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas Preponderante da empresa atribuído pelo Regulamento da Previdência Social (Decreto nº 3.048/1999). O percentual fixado na planilha apresentada está sujeito a análise de adequação no momento da apresentação das propostas, na abertura do pregão.



SENADO FEDERAL

Caso haja incidência do FAP, deve ser apresentada documentação hábil que comprove o fator incidente sobre o RAT considerado. Salienta-se, ainda, que não será possível a revisão contratual futura em decorrência de modificações neste tributo (seja por alteração no enquadramento ou alteração no FAP). Assim, se houver o conhecimento de situações que ensejarão alterações no futuro, estes fatores deverão ser considerados, bem como deve ser apresentada uma justificativa detalhada, que será avaliada no momento da validação das propostas.

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, esses itens serão reduzidos na planilha de custos do contrato, admitindo-se, a cada ano adicional de execução do contrato, parcela mensal no percentual máximo de 0,194%, a título de aviso prévio trabalhado, nos termos da Lei nº 12.506/2011, em atendimento ao exposto no Parecer nº 1/2020 da Auditoria do Senado Federal, em consonância com o Acórdão nº 1186/2017 - 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.

A exclusão do “Aviso Prévio Trabalhado” e da respectiva incidência da planilha não enseja a exclusão do item “Multa sobre FGTS dos Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado”

O valor percentual do item “Multa sobre FGTS dos Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado” será fixo e corresponderá a 3,82% (três inteiros e oitenta e dois centésimos por cento) da remuneração do empregado.

Módulo 5 :

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

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



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 9

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 de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, 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 n.º 00200.008201/2020-51, 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 da Resolução nº 13 de 2018 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 de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos**, de acordo com os termos e



SENADO FEDERAL

especificações constantes deste contrato, do edital e seus anexos que são partes integrantes deste contrato para todos os fins.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

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

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

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

IV – manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário;

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

a) relação nominal dos profissionais, impressa e em mídia digital, com as respectivas categorias, endereços e telefones residenciais e celular, horário de trabalho, local de lotação, e comunicar toda e qualquer alteração que venha a ocorrer durante a execução dos serviços; e

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

VI – 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;

VII – 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 60 (sessenta) minutos, 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;



SENADO FEDERAL

- 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.

VIII – 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 vinculada à proposta da CONTRATADA, caso seja superior àquele, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

IX – 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;

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

XI – 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 vinculada à proposta da CONTRATADA e em conformidade com o art. 59 do Decreto-Lei nº 5.452/43;

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

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



SENADO FEDERAL

c.1) Deverão ser instalados 3 (três) Relógios de Controle de Ponto Biométrico (impressão digital), bem como o sistema correspondente, conforme especificações constantes no Anexo 5 do edital, ou outro similar que tenha no mínimo as mesmas funcionalidades especificadas, sem ônus adicional para o SENADO, e de acordo com a Portaria MTE nº 1.510/2009;

c.2) O sistema de registro de frequência executará em ambiente externo ao da infraestrutura do SENADO e caberá à CONTRATADA a sua disponibilização, configuração e devida manutenção;

c.3) Ao SENADO caberá a concessão dos acessos de rede necessários e suficientes às comunicações de dados;

c.4) Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar arquivo em formato TXT ou planilha EXCEL contendo todos os dados referentes aos registros de ponto dos funcionários com arquivo de explicação do *layout* dos campos;

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

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

XV – observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenção Coletiva de Trabalho vinculada à proposta da CONTRATADA, efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;

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

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

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

XIX – fornecer ao gestor do contrato todas as informações por este solicitadas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

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

a) Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;



SENADO FEDERAL

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

c) Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

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

a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

b) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;

c) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

XXII – 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.

XXIII – 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



SENADO FEDERAL

d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

XXIV – apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no inciso XX;

XXV - recolher e devolver ao Núcleo de Gestão de Contratos do SENADO - NGCONT todos os crachás, ao final do contrato ou em caso de empregados removidos dos postos de trabalho contratados;

XXVI - zelar pela qualidade e integridade dos registros dos chamados;

XXVII - não permitir a utilização dos telefones do SENADO, sob a responsabilidade da CONTRATADA, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço;

XXVIII - não permitir que seus empregados executem quaisquer outras atividades externas durante o horário em que estiverem prestando o serviço;

XXIX - identificar e informar todos os materiais e equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do SENADO;

XXX - adotar as condutas necessárias ao atendimento de todas as demandas relacionadas ao objeto do contrato e à legislação vigente;

XXXI - instruir seus empregados, sob pena de advertência, a:

- a)** Não abordar autoridades e servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for o fiscal do contrato ou seu substituto;
- b)** Não participar, no âmbito do SENADO, de grupos de manifestações ou reivindicações;
- c)** Evitar a prática de boatos com comentários desrespeitosos relativos a outras pessoas;
- d)** Ser pontual e permanecer no posto de serviço;
- e)** Observar as normas internas do SENADO que regulam os Servidores do SENADO;
- f)** Adotar os procedimentos de segurança aplicáveis na execução dos serviços;
- g)** Prestar os serviços com higiene pessoal satisfatória;
- h)** Operar os sistemas eletrônicos utilizados na execução dos serviços;
- i)** Articular-se com a área competente do SENADO, visando à solução das dificuldades eventualmente surgidas na execução dos serviços;



SENADO FEDERAL

j) Atender às instruções do SENADO quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do SENADO.

XXXII – entregar o modelo de autorização constante no Anexo 12 do edital assinado, por ocasião da assinatura do contrato;

XXXIII – 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;

XXXIV – viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, os meios necessários para:

a) o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social, da Caixa Econômica Federal e da Receita Federal do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias e para o FGTS foram recolhidas;

b) a obtenção do Cartão Cidadão pelos empregados junto à Caixa Econômica Federal;

c) a obtenção de extratos individuais de recolhimentos sempre que solicitado pela fiscalização.

XXXV – após autorização do Senado, selecionar, entre as indicadas em relação nominal a ser obtida de Conveniada do SENADO, o número necessário de trabalhadoras que atenda ao quantitativo previsto no Parágrafo Segundo desta Cláusula.

a) A CONTRATADA deverá formalizar, junto à Conveniada, a solicitação de fornecimento da relação nominal das mulheres em estado de vulnerabilidade, que atendam aos requisitos mínimos exigidos neste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após autorização do SENADO;

b) A seleção deverá ocorrer no prazo de até 15 (quinze) dias a contar do recebimento da relação nominal mencionada;

c) A CONTRATADA ficará liberada desta obrigação, caso a Conveniada do SENADO não apresente a relação nominal no prazo de até 5 (cinco) dias a contar da formalização prevista na letra ‘a’;

d) A Conveniada emitirá declaração de que a CONTRATADA realizou processo seletivo para o qual foram convidadas todas as mulheres constantes na relação, bem como informará a quantidade de mulheres contratadas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados do término do prazo previsto na letra “b” acima.

XXXVI – responsabilizar-se pelos ônus financeiros e acréscimos substanciais de custos em face de alteração superveniente de ACT/CCT vinculada a proposta da CONTRATADA em



SENADO FEDERAL

decorrência de decisão judicial ou de fato que afete o seu enquadramento sindical ou a sua vinculação a instrumento coletivo de trabalho no qual a empresa tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria;

XXXVII – observar as diretrizes de que trata o Ato do Primeiro-Secretário nº 8/2018, Anexo 18 do edital;

XXXVIII - dar conhecimento prévio à Fiscalização do SENADO das alterações de empregados a serem efetuadas, decorrentes de substituições, exclusões ou inclusões necessárias.

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 – Reservar no mínimo 2% (dois por cento) das vagas previstas neste contrato para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar, atendida a qualificação profissional necessária, conforme Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016, regulamentado pelo Ato da Diretoria-Geral nº 22 de 2016 (Anexo 17 do edital).

I – A identidade das trabalhadoras contratadas será mantida em sigilo pela CONTRATADA, sendo vedado qualquer tipo de discriminação no exercício das suas funções.

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



SENADO FEDERAL

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – 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;



SENADO FEDERAL

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;

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

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

PARÁGRAFO ÚNICO – É vedada qualquer ingerência de agentes públicos vinculados ao SENADO na administração da CONTRATADA, inclusive no que se refere à proibição de direcionamento ou de indicação de pessoas para trabalharem na CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA executará os serviços objeto deste contrato, por meio dos trabalhadores alocados no SENADO, sob sua orientação, subordinação e supervisão direta, devendo o início da prestação dos serviços dar-se imediatamente após o encerramento do contrato CT nº 25/2017, que tem seu término previsto para 19/5/2021.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A prestação dos serviços será realizada nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais de uso do SENADO, na Residência Oficial e no aeroporto, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO – A jornada de trabalho dos profissionais referidos no Anexo 3 do edital poderá ser alterada de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do Fiscal.

PARÁGRAFO QUARTO – A CONTRATADA deverá executar os serviços, conforme descrito abaixo:

I - Atividade de Atendimento Remoto:

a) Esta modalidade de atividade tem como objetivo estabelecer um ponto inicial de contato com os usuários para a prestação de informações, esclarecimento de dúvidas, registro de requisições de serviços, e suporte a recursos computacionais e logísticos;



SENADO FEDERAL

- b)** Esta atividade deverá funcionar das 7 (sete) às 22 (vinte e duas) horas sendo a principal porta de entrada das solicitações de suporte aos incidentes e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar a maioria das dúvidas e solicitações dos usuários, valendo-se do sistema OTRS (*Open-source Ticket Request System*), ou outro venha a substituí-lo, que conterá os formulários que deverão ser preenchidos no momento do registro ou consultados no momento de gerar a solução;
- c)** Esta atividade opera em atendimento padronizado buscando agilizar o processo de resolução de dúvidas e atendimento às solicitações. Tem a função de resolver o máximo de incidentes possível;
- d)** A princípio, os técnicos alocados nesta atividade terão até 20 (vinte) minutos para finalizar o atendimento da ocorrência. Após este prazo o Supervisor de Suporte Remoto e Presencial deverá intervir para avaliar se a extensão do prazo procede, permitindo a continuidade do atendimento ou transferindo-o para outra instância. Esta ação e decisão deverão constar no registro da ocorrência;
- e)** A CONTRATADA deverá perseguir a redução do Tempo Médio de Atendimento, de acordo com o aprendizado do ambiente e dos operadores;
- f)** As ocorrências abertas devem conter o registro da solução adotada, indicação do *script* utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento, tais como a identificação do equipamento, do usuário, do atendente, do tempo do fechamento da ocorrência em caso de sucesso ou o encaminhamento a outras instâncias etc.;
- g)** Para a intervenção nas estações de trabalho, os postos de atendimento remoto estarão equipados com recursos de controle remoto, fornecido pelo SENADO, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento dos técnicos para atendimento presencial;
- h)** O suporte técnico por acesso remoto ao equipamento do usuário só se dará mediante a permissão do mesmo;
- i)** Os incidentes e solicitações de serviço que não puderem ser solucionados remotamente, ou que demandarem tempo de atendimento superior ao tempo máximo de interação, deverão ser escalados para o Supervisor de Suporte Remoto e Presencial que a redirecionará a outra instância;
- j)** Toda a tramitação de chamados e notificações automáticas deverão ser realizadas por meio do sistema OTRS (*Open-source Ticket Request System*) ou o que vier a substituí-lo futuramente, acessível remotamente a todas as equipes que participarem do processo;
- k)** Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento Remoto, que suscitem alguma alteração nos componentes ou *scripts*, devem ser encaminhadas e



SENADO FEDERAL

tratados pela atividade de Gerenciamento e validados pelo PRODASEN, para fins de atualização da Base de Conhecimento;

l) Esta atividade requer necessariamente a existência de supervisores, que atuarão monitorando a equipe, cabendo-lhe auxiliar os operadores, redistribuir ocorrências, atuar junto a atividade de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou *scripts* validados, para geração de relatórios;

m) Cabe ao Supervisor de Suporte Remoto e Presencial acompanhar, em tempo real, os profissionais sob sua supervisão, ouvindo e intercalando as ligações, conforme status dos operadores;

n) A atividade de atendimento remoto será executada nas dependências do SENADO, no Prodasen.

n.1) O(s) posto(s) de supervisor(es) deverá(ão) ser colocado(s) em posição de destaque em relação à equipe de operadores de Atendimento Remoto, objetivando facilitar suas intervenções e orientações diretas;

n.2) Os postos de atendimento devem estar equipados com microcomputadores compatíveis com o padrão da plataforma do SENADO, além de fones tipo “*hands free*” sendo estes equipamentos fornecidos pelo SENADO.

o) Canais de acesso ao serviço:

o.1) O canal pelo qual ocorrerá o maior volume de chamados é o telefônico, no entanto, todos os demais canais de acesso ao serviço, tais como e-mail, central de serviços ou controle de qualidade, concorrerão com igual prioridade;

o.2) Ramal interno de número 2000, disponibilizado pelo SENADO;

II - Atividade de Atendimento Presencial:

a) Esta atividade deverá funcionar das 7 (sete) às 22 (vinte e duas) horas, visando a solução de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do SENADO. Composto de profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico;

b) Esta atividade é o segundo nível de atendimento, subsequente de Atendimento Remoto, descrito no inciso I deste Parágrafo. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento e manutenção de *softwares*, perfis de usuários, permissões, ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização;

c) Estão incluídos neste atendimento presencial o suporte ao Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*).



SENADO FEDERAL

- c.1)** Não faz parte do escopo desta atividade a manutenção de *hardware* e, na hipótese de necessidade de reparos em algum conversor, modulador ou amplificador de sinais do sistema VIP, em closets de redes, os tempos de atendimento serão suspensos até a possibilidade do reparo do(s) equipamento(s);
- d)** Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento presencial, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela atividade de gerenciamento, ou pela atividade de Redirecionamento de ocorrências;
- e)** Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA que realiza o atendimento presencial efetuará, no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário.
- f)** Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento presencial, esta deverá alimentar as informações da ocorrência no sistema e a encaminhará ao Atendimento de 3º Nível e Permissões;
- g)** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a Atividade de Redirecionamento de Ocorrências, por meio do sistema OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-lo no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;
- h)** As soluções providas e/ou os encaminhamentos deverão ser registradas no sistema e mantidas como histórico;
- i)** Todos os atendimentos realizados pela equipe de atendimento presencial, que gerarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento. A equipe técnica do PRODASEN/SENADO será sempre acionada para validar inserções/alterações na base de conhecimento;
- j)** Esta atividade requer a existência de supervisores que atuam monitorando a equipe, cabendo-lhe auxiliar os técnicos, redistribuir ocorrências, atuar junto a atividade de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou procedimentos;
- k)** A atividade de atendimento presencial será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto;
- l)** A atuação em endereços adicionais poderá acontecer excepcionalmente, desde que autorizada pelo Coordenador de Atendimento – COATEN/PRODASEN/SENADO.



SENADO FEDERAL

m) Canais de acesso ao serviço:

m.1) Sistema de Service Desk OTRS;

n) Os técnicos acessarão o sistema por meio dos computadores do SENADO;

III - Atividade de Atendimento de 3º Nível e Permissões:

a) Esta atividade deverá funcionar das 7 (sete) às 22 (vinte e duas) horas, visando a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do SENADO. Deve ser realizada por profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico nível I e II;

b) Esta atividade é o terceiro nível de atendimento, subsequente à Atividade de Atendimento Presencial. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento e manutenção de *softwares*, perfis de usuários, permissões, ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização, e é acionado quando o remoto e o presencial por algum motivo não conseguirem resolver o problema ou encontrar a solução. Geralmente é acionado quando existe a necessidade de estabelecer permissões não autorizadas para os serviços remoto e presencial, bem como quando há a necessidade de interface técnica com outra área no PRODASEN/SENADO;

c) Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela Atividade de Gerenciamento, ou pela Atividade de Redirecionamento de ocorrências;

d) Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA que realizou o atendimento efetuará no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário.

e) Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a atividade de Redirecionamento de Ocorrências por meio do sistema OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-los no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;

f) A atividade de Atendimento de 3º Nível e Permissões será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto;

g) A atuação em endereços adicionais poderá acontecer excepcionalmente, desde que autorizada pelo Coordenador de Atendimento – COATEN/PRODASEN/SENADO.



SENADO FEDERAL

IV - Atividade de Redirecionamento de Ocorrências:

- a)** Esta atividade é responsável por acionar as empresas contratadas pelo PRODASEN para manterem operacionais os equipamentos ofertados ao SENADO, seja em regime de garantia, de manutenção ou de serviço. Também poderá acionar o próprio PRODASEN/SENADO, conforme o mérito da questão;
- b)** O tempo decorrente do interstício entre o acionamento da empresa responsável pela garantia ou manutenção do equipamento em questão e a solução do problema não incidem nos Níveis de Serviços indicados na Cláusula Quinta deste contrato;
- c)** Esta atividade deverá estar disponível das 7 (sete) às 19 (dezenove) horas;
 - c.1)** Nos casos de atendimento de 2º Nível, cujos serviços presenciais ao Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*) demandarem reparos em equipamentos, seja do Closet n. 1 ou closets da borda (usuários), a(s) Ocorrência(s) serão direcionadas para o Serviço de Apoio à Infraestrutura de Data-center, que irá adotar as providências para possibilitar o(s) reparos(s) dos equipamentos necessários;
- d)** A atividade de Redirecionamento de Ocorrências deverá consultar a base de dados para identificar qual empresa está associada à ocorrência em questão, acionando-a para providências;
- e)** Deverá registrar a data, hora, canal de comunicação utilizado, número da ordem de serviço gerada, ou identificador pertinente, bem como funcionários envolvidos na transferência de responsabilidade;
- f)** Deverá manter-se informada sobre o andamento da ocorrência até o seu fechamento;
- g)** A Atividade de Redirecionamento de ocorrências será executada nas dependências do SENADO, no Prodasen;

V - Atividade de Atendimento a Demandas recebidas fora dos canais-padrão:

- a)** Esta atividade deverá funcionar das 8 (oito) às 22 (vinte e duas) horas, visando o recebimento e a organização de demandas ao Atendimento de TI originadas a partir de canais distintos do padrão.
- b)** Esta atividade será acionada a qualquer momento dentro do horário estipulado, e por qualquer área cliente de TI do SENADO ou do PRODASEN/SENADO;
- c)** O profissional da CONTRATADA deverá monitorar canais diversos de entrada de demandas, tais como e-mails internos e externos, receber telefonemas diretos de Diretores, gabinetes e Autoridades, e verificar as demandas recebidas via sistemas internos, como o SIGAD, SENIC e outros;



SENADO FEDERAL

- d)** Uma vez verificada a necessidade de atendimento, o profissional da CONTRATADA deverá acionar a devida equipe que irá promover o atendimento operacional da demanda
- e)** Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA deverá registrar a resposta no mesmo meio pela qual a demanda foi recebida.
- f)** Todos os atendimentos realizados pela Atividade de Atendimento a Demandas recebidas fora dos canais-padrão, que gerarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento;
- g)** A Atividade de Atendimento a Demandas recebidas fora dos canais-padrão será executada nas dependências do SENADO, no Prodasen;

VI - Atividade de Atendimento Especial:

- a)** Esta atividade deverá funcionar das 7 (sete) às 20 (vinte) horas, visando um atendimento presencial voltado ao relacionamento com as áreas clientes de TI do SENADO. A equipe será composta por profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico;
- b)** Esta atividade tem por objetivo manter um relacionamento com as áreas clientes do PRODASEN/SENADO, identificando problemas não mapeados ou detectados pelas demais atividades, ou ainda verificando oportunidades de melhorias técnicas ou negociais das áreas, dentro do contexto de suporte técnico a microinformática. Além disso, comunicar, mediante orientação do PRODASEN/SENADO, às áreas clientes acerca das estratégias adotadas e demais assuntos pertinentes;
- c)** Esta atividade será acionada a qualquer momento dentro do horário estipulado, e por qualquer área cliente de TI do SENADO ou do PRODASEN/SENADO;
- d)** Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA que realiza o atendimento especial efetuará, no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário.
- e)** As soluções providas e/ou os encaminhamentos deverão ser registradas no sistema e mantidas como histórico;
- f)** Todos os atendimentos realizados pela equipe de atendimento especial, que gerarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento;



SENADO FEDERAL

g) A atividade de atendimento especial será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto;

h) A atuação em endereços adicionais poderá acontecer excepcionalmente, desde que autorizada pelo Coordenador de Atendimento – COATEN/PRODASEN/SENADO.

i) Canais de acesso ao serviço:

i.1) Sistema de Service Desk OTRS, e-mail, telefone e sistemas administrativos;

VII - Atividade de Instalações e Movimentações:

a) Esta atividade é responsável pela movimentação e instalação dos equipamentos mantidos pelo Prodasen (computadores, monitores e *scanners*, etc.), sejam novos ou já existentes na plataforma, conforme programação de aquisições, registro de incidentes, mudanças ou ainda solicitações do usuário;

b) Esta atividade deverá estar disponível das 7 (sete) às 19 (dezenove) horas;

c) O SENADO ferecerá motorista e veículo para transporte de pessoal e dos equipamentos para a execução desta atividade;

d) A atividade de instalação e movimentação será demandada pelo SENADO por emissão de Ordens de Serviço detalhadas;

e) As instalações decorrentes de queima, mal funcionamento, ou substituição de consumíveis, são consideradas incidentes e tratadas como tal;

f) Para realizar os trabalhos a CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica, destinada à instalação, *backup*, traslado entre o depósito e o ambiente final (e vice-versa);

g) As demais instalações e/ou movimentações serão consideradas mudanças programadas e tratadas como tais;

g.1) O PRODASEN/SENADO implementa periodicamente renovação da sua plataforma de *hardware* substituindo equipamentos antigos e promovendo, eventualmente, o crescimento vegetativo da plataforma;

g.2) Essas demandas sazonais envolvem a movimentação de lotes numerosos. A CONTRATADA deverá, nesses períodos, em conjunto com o SENADO planejar a redistribuição interna dos funcionários para atender estas demandas;

h) Uma vez aberta as O.S. (ordens de serviço), as equipes da CONTRATADA deverão retirar o equipamento no depósito do SENADO instalá-los no local indicado pelo



SENADO FEDERAL

SENADO, migrar os equipamentos dentro do mesmo setor, ou entre setores distintos, caso assim esteja descrito na tabela da OS, e retornar os equipamentos que serão recolhidos para o depósito da COATEN/PRODASEN/SENADO;

i) Caso existam componentes instalados nos computadores, a recuperação e reinstalação do componente deverá ser observada. Esta operação será realizada, preferencialmente, em ambiente de laboratório, pelo mantenedor;

j) Quando a instalação / movimentação envolver micros ou repositórios de dados, a CONTRATADA deverá tomar cuidados especiais, evitando que arquivos de um setor sejam acidentalmente levados para outro;

k) Quando houver movimentação de equipamentos de um setor para outro, ou quando o equipamento for recolhido para o depósito, o dispositivo de armazenamento (HD, SSD ou outro) deverá ser formatado com a devida ciência do usuário;

l) Quando houver movimentação de equipamentos de um setor para outro, o equipamento, qualquer que seja, deverá passar por processo de higienização e no caso de computadores, a reinstalação da configuração básica, antes de ser destinado ao novo endereço/usuário;

m) Caberá à CONTRATADA, efetuar todos os procedimentos de *backup* de dados institucionais das máquinas movimentadas e restaurá-los para as novas, configurando o perfil do usuário, *softwares* necessários e todos os dados (inclusive as bases de dados exigidas pelos aplicativos locais a serem reinstalados), verificar a existência e configurar recursos de *scanners* e impressoras proprietárias, devendo empregar somente os recursos do PRODASEN/SENADO para a guarda provisória dos dados institucionais trabalhados pelo usuário;

m.1) Cabe à CONTRATADA a realização do *backup* dos arquivos de trabalho, ficando o usuário responsável por seus arquivos pessoais, caso existam;

n) Esta atividade deverá promover, em conjunto com a atividade de atendimento presencial, a configuração do ambiente do usuário de maneira a torná-lo plenamente operacional. Incluem-se nessa operação o fornecimento, pelo PRODASEN/SENADO, dos *drivers* para instalação/ reconfiguração, *softwares* e aplicativos, e mídia para *backup* e restauração de dados, que poderá ser algum espaço definido em servidor da rede, ou outros dispositivos de armazenamento;

o) A CONTRATADA deverá manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento, para atualização das Bases de Dados;

p) Será de responsabilidade do SENADO, diretamente ou por meio de alguma outra prestadora de serviços, o fornecimento de quaisquer materiais necessários para



SENADO FEDERAL

instalação e remoção dos equipamentos, como cabos de rede, pontos de rede e demais materiais;

q) A Atividade de Instalações e Movimentações será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto;

q.1) A atuação em endereços adicionais poderá acontecer excepcionalmente, desde que autorizada pelo Coordenador de Atendimento – COATEN/PRODASEN/ SENADO.

VIII - Atividade de Controle de Qualidade:

a) A atividade de controle de qualidade deverá estar disponível das 8 (oito) às 19 (dezenove) horas, garantindo a execução de atividades de monitoração de ocorrências no que se refere a prazos e satisfação dos usuários, verificação da execução de processos pré-estabelecidos pelas demais equipes, nível de qualidade dos cadastramentos realizados nos sistemas de controle e atualização da Base de Conhecimento.

b) Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

b.1) Planejar e produzir pesquisas demonstrativas dos indicadores de qualidade do atendimento realizado pelas demais equipes, elaborando relatórios periódicos (diários, semanais ou mensais) ou sob demanda dos supervisores destas equipes;

b.2) Definir e gerir os processos de controle de qualidade, realizando pesquisas de satisfação junto aos usuários demandantes dos serviços de atendimento e informar sobre a necessidade de intervenção em situações de manifesta insatisfação do demandante;

b.3) Gerenciar o acervo de informativos da Base de Conhecimento, mantendo o acervo de *scripts* atualizados. A equipe técnica do PRODASEN/SENADO será sempre acionada para validar inserções/alterações na base de conhecimento;

b.4) Promover treinamentos divulgando o sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, para ambientação de novos atendentes remotos e presenciais, divulgação das atualizações e configurações publicadas na Base de Conhecimento e eventuais reciclagens de atendentes;

b.5) Realizar últimos testes para demandas de alterações no OTRS ou o que vier a substituí-lo futuramente, para posterior divulgação e/ou treinamento dos atendentes envolvidos;



SENADO FEDERAL

b.6) Uma vez finalizada a ocorrência, a atividade de Controle de Qualidade deverá efetuar pesquisa de satisfação do usuário, onde serão aferidos os níveis de qualidade remoto e presencial;

c) A Atividade Controle de Qualidade será executada nas dependências do SENADO;

IX - Atividade de Monitoração de Rede:

a) A atividade de monitoração de rede deverá estar disponível das 7 (sete) às 22 (vinte e duas) horas, garantindo a execução de atividades de monitoração, por meio de *software* de monitoração de rede, utilitários e outros sistemas de gerência já implantados ou que venham a ser implantadas no PRODASEN/SENADO, de todos os recursos computacionais, banco de dados, e elementos de conexão necessários para a disponibilidade dos serviços da rede do SENADO;

b) Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

b.1) Planejar e implantar procedimentos de monitoração;

b.2) Identificar problemas na rede do SENADO (*switches*, roteadores, *storage*, estações de trabalho, programas, *scripts*, etc.);

b.3) Monitorar o status de servidores, serviços e aplicações, realizando ações de notificação e isolamento de eventos monitorados;

b.4) Monitorar a performance e a disponibilidade dos servidores de forma a garantir o correto funcionamento dos sistemas e serviços;

b.5) Executar atividades reativas e proativas de monitoração do ambiente computacional do SENADO;

b.6) Executar atividades de alerta e encaminhamento de incidentes aos Serviço de Atendimento Remoto, Redirecionamento de Ocorrências e/ou Gerenciamento;

b.7) Solucionar incidentes, conforme *scripts* acordados;

b.8) Acompanhar eventos *warning* com abertura de ocorrências ou não, conforme o histórico do evento;

b.9) Emitir relatórios para todos os eventos que estiverem sob responsabilidade do serviço (estatísticas, disponibilidade, etc.);

b.10) Monitorar manutenções preventivas e corretivas, incluindo verificação de antivírus;



SENADO FEDERAL

b.11) Monitorar a criticidade de máquinas servidoras e seus acessos às redes, garantindo que os equipamentos apresentem desempenho e disponibilidade dentro de parâmetros aceitáveis e predefinidos;

c) As informações necessárias à execução desta atividade estarão disponíveis na Base de Ativos da Monitoração, no sistema OTRS e na Base de Conhecimento;

d) A Atividade de Monitoração de Rede e Controle de Qualidade será executada nas dependências do SENADO;

X - Atividade de Configuração e Manutenção de Ferramenta de ITSM:

a) A atividade de Configuração e Manutenção de Ferramenta de ITSM deverá estar disponível das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas, para realizar gerência do sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, de forma a garantir a continuidade de funcionamento normal do aplicativo;

b) Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

b.1) Monitorar os serviços demandados registrados no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, indicando possíveis equívocos a serem revistos pelos supervisores das equipes de atendimento;

b.2) Gerenciar o sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, mantendo e atualizando as tabelas referentes a administração do sistema (usuários/permisões, serviços, filas, itens de configuração, etc);

b.3) Indicar para o Controle de qualidade qualquer atualização, reconfiguração no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo, para a divulgação adequada.

b.4) Planejar e produzir relatórios periódicos (diários, semanais ou mensais) ou sob demanda dos supervisores de equipes;

c) A Atividade de Configuração e Manutenção de Ferramenta de ITSM será executada nas dependências do SENADO, no Prodasen;

XI - Atividade de Suporte ao VIP (Sistema Voz e Imagem de Plenários):

a) Esta atividade deverá funcionar das 8 (oito) às 22 (vinte e duas) horas, visando a solução de suporte técnico presencial a clientes e usuários do Sistema VIP (Voz e Imagem de Plenários);

b) Esta atividade é o segundo nível de atendimento, subsequente ao Atendimento Remoto, descrito no inciso I deste Parágrafo. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento de *softwares*, problemas de mal funcionamento do Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP –*



SENADO FEDERAL

Voz e Imagem dos Plenários), ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização;

b.1) Não faz parte do escopo desta atividade a manutenção de *hardware* e, na hipótese de necessidade de reparos em algum equipamento do Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*), em closets de redes, ou de distribuição, os tempos de atendimento serão suspensos até a possibilidade do reparo desse(s) equipamento(s);

c) Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento presencial, pela equipe de Atendimento de 1º Nível, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela atividade de gerenciamento, ou pela atividade de Redirecionamento de ocorrências;

d) Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA que realiza o atendimento presencial efetuará, no sistema OTRS (Capri), ou o que vier a substituí-lo futuramente, o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário.

e) Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento presencial, esta deverá alimentar as informações da ocorrência no sistema e a encaminhará ao Atendimento de 3º Nível ou à Equipe do Serviço de Apoio de Infraestrutura de Datacenter, que adotará as providências cabíveis;

f) Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a Atividade de Redirecionamento de Ocorrências, por meio do sistema OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-lo no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;

g) As soluções providas e/ou os encaminhamentos deverão ser registradas no sistema informatizado, tais como o OTRS (Capri), e mantidas como histórico;

h) Todos os atendimentos realizados pela equipe de atendimento presencial, que gerarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento. A equipe técnica do PRODASEN/SENADO será sempre acionada para validar inserções/alterações na base de conhecimento;

i) As atividades de manutenção com atendimento presencial do Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*) terão supervisão, tanto da CONTRATADA, quanto do Serviço de Apoio à Infraestrutura de Data-center (SEINDC) nas situações em que envolvam panes, falhas ou reconfigurações de equipamentos do Sistema VIP, especialmente no que se refere aos closets de rede, cabendo-lhes auxiliar os técnicos, redistribuir ocorrências, atuar junto a atividade de



SENADO FEDERAL

Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou procedimentos;

XII - Atividade de Gerenciamento:

a) Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

a.1) Elaborar relatórios demonstrativos, a pedido da fiscalização, acerca das atividades previstas no contrato;

a.2) Monitorar, manter, controlar e divulgar os processos de atendimento definidos;

a.3) Monitorar os serviços demandados registrados no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, indicando possíveis equívocos a serem revistos pelos supervisores das equipes de atendimento;

a.4) Monitorar e controlar a alocação de pessoal entre as equipes, conforme o momento das demandas e as ações de negócio, definidas pelo SENADO;

a.5) Manter o alinhamento com o fiscal do contrato, bem como com os Chefes de Serviço, em todas as definições e mudanças que impactem os macroprocessos dos serviços prestados neste contrato;

b) A Atividade de Gerenciamento será executada nas dependências do SENADO.

PARÁGRAFO QUINTO – Por solicitação do SENADO, os horários de trabalho referidos nesta Cláusula poderão ser alterados dentro do intervalo de 7h às 22h de acordo com as necessidades do serviço, respeitando-se a legislação e a respectiva carga horária dos profissionais alocados.

PARÁGRAFO SEXTO – O SENADO será responsável, caso necessário, por prover os meios de transporte à execução da atividade de atendimento presencial.

PARÁGRAFO SÉTIMO – As instalações físicas, ramais telefônicos, computadores, *softwares* e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do SENADO serão de responsabilidade do SENADO.

PARÁGRAFO OITAVO – À exceção das coberturas, os funcionários alocados no SENADO deverão ser mantidos em caráter exclusivo, não sendo admitido o compartilhamento com outros clientes da CONTRATADA;

PARÁGRAFO NONO – Os serviços prestados serão avaliados e homologados em até 5 (cinco) dias úteis após a CONTRATADA enviar o Relatório Gerencial de Serviços.

I - Caso necessário, o SENADO poderá exigir a realização de uma reunião, nas dependências do SENADO, para análise do relatório gerencial mensal.



SENADO FEDERAL

II - Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a serem implementadas, e será assinado termo de homologação – documento a ser definido pelas partes – com as informações necessárias à atestação dos serviços.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – O SENADO analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito, força maior, ou qualquer outro que atrase o cumprimento da obrigação, podendo, a seu critério, atribuir a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos a uma comissão.

I - A CONTRATADA não será responsável por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior.

CLÁUSULA QUINTA - DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos no edital, seus anexos e neste contrato, de acordo com o instrumento de medição de resultado abaixo especificado, estando sujeita a glosas pelo descumprimento do IMR.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR:

I - Indicadores de medição de resultado para a atividade de suporte remoto:

1 – Índice de Abandono	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular o atendimento telefônico célere e uma alocação constante dos atendentes.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 4%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.



SENADO FEDERAL

Faixas de ajuste no pagamento	<=4% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >4% e <= 7% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >7% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

2 – Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular o atendimento telefônico célere e evitar a formação de filas.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 2 minutos e 30 segundos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o somatório dos tempos de espera de todas as chamadas telefônicas recebidas e o total de chamadas.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=2 minutos e 30 segundos – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >2 minutos e 30 segundos e <=5 minutos – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >5 minutos – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

3 – Tempo médio de conversação	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular o atendimento telefônico célere e evitar a formação de filas.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 15 minutos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o somatório dos tempos de conversação e o total de chamadas telefônicas atendidas.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=15 minutos – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >15 minutos e <=25 minutos – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal;



SENADO FEDERAL

	>25 minutos – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

4 – Índice de Chamadas atendidas no prazo

Item	Descrição
Finalidade	Estimular o atendimento telefônico célere e uma alocação constante dos atendentes.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar maior ou igual a 60%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos e o total de chamadas telefônicas recebidas, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	>=60% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >=50% e <60% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; <50% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

5 – Índice de incidentes ou solicitações de serviço solucionados pelo Suporte Remoto

Item	Descrição
Finalidade	Estimular a resolução do chamado o mais cedo possível. Quanto mais o chamado adentra aos níveis seguintes, mais caro ele se torna.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar maior ou igual a 55%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de incidentes ou solicitações de serviço registrados e efetivamente solucionados pelo Suporte Remoto e o total de incidentes recebidos pelo Suporte Remoto, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	>=55% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >=45% e <55% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; <45% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.



SENADO FEDERAL

6 – Índice de incidentes ou solicitações de serviço solucionadas no tempo determinado	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular que as solicitações sejam resolvidas dentro de um patamar de tempo pré-estabelecido.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar onde mais de 90% dos chamados, cuja resolução é no suporte remoto, seja resolvido em até 20 minutos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de solicitações solucionadas em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de solicitações solucionadas, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<90% em até 20 minutos – glosa de 0,5% no valor da fatura mensal; <98% em até 30 minutos – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; <100% em até 45 minutos – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

7 – Índice de solicitações suspensas indevidamente	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular que a contratada mantenha controles adequados das contagens de prazos para cada ocorrência registrada.
Meta a cumprir	Manter o indicador zerado.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ocorrências de solicitações cuja contagem de tempo de solução foi interrompida de forma indevida.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	glosa de 0,5% no valor da fatura mensal por ocorrência enquadrada no indicador.
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

8 – Tempo médio de solução dos incidentes de Suporte Remoto	
Item	Descrição



SENADO FEDERAL

Finalidade	Estimular o atendimento telefônico em tempos uniforme e com baixo desvio padrão entre os tempos de atendimento, o que é atingido principalmente com equipes bem treinadas.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 20 minutos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o somatório dos tempos de solução dos incidentes de Suporte Remoto e o total de incidentes solucionados neste nível de atendimento.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=20 minutos – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >20 minutos e <=30 minutos – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >30 minutos – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

9 – Índice de incidentes reabertos	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular a resolução do problema em um nível de qualidade que evite retrabalhos ou soluções incompletas.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 5%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de incidentes reabertos cuja execução foi de responsabilidade do Suporte Remoto e o total de incidentes encerrados, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=5% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >5% e <=10% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >10% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

II - Indicadores de medição de resultado para a atividade de suporte presencial:

10 – Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade normal solucionadas no tempo determinado	
Item	Descrição



SENADO FEDERAL

Finalidade	Estimular que as solicitações sejam resolvidas dentro de um patamar de tempo pré-estabelecido.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar onde mais de 70% dos chamados, cuja resolução é no suporte presencial, seja resolvido em até 120 minutos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de solicitações de prioridade normal em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de solicitações solucionadas, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<70% em até 120 minutos – glosa de 0,5% no valor da fatura mensal; <75% em até 240 minutos – glosa de 1,0% no valor da fatura mensal; <100% em até 360 minutos – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

11 – Índice de incidentes reabertos

Item	Descrição
Finalidade	Estimular a resolução do problema em um nível de qualidade que evite retrabalhos ou soluções incompletas.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 3%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de incidentes reabertos cuja execução foi de responsabilidade do suporte técnico presencial e o total de incidentes encerrados neste nível, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=3% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >3% minutos e <=5% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >5% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

12 – Índice de solicitações suspensas indevidamente

Item	Descrição
-------------	------------------



SENADO FEDERAL

Finalidade	Estimular que a contratada mantenha controles adequados das contagens de prazos para cada ocorrência registrada.
Meta a cumprir	Manter o indicador zerado.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ocorrências de solicitações cuja contagem de tempo de solução foi interrompida de forma indevida.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	glosa de 0,5% no valor da fatura mensal por ocorrência enquadrada no indicador.
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

III - Indicador de medição de resultado para a atividade de redirecionamento de ocorrências:

13 – Índice de chamados abertos aos mantenedores em tempo determinado	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular que o redirecionamento das ocorrências aos mantenedores seja realizado dentro do tempo estabelecido.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar onde mais de 80% dos redirecionamentos a mantenedores sejam realizados em até 20 minutos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom e o total de respostas da pesquisa de satisfação, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	>=80% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >=70% e <80% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; <70% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

IV - Indicador de medição de resultado para a atividade de instalação e movimentação:

14 – Índice de chamados abertos aos mantenedores em tempo determinado	
Item	Descrição



SENADO FEDERAL

Finalidade	Estimular que as instalações e movimentações de equipamentos sejam realizadas dentro do tempo estabelecido.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar onde mais de 80% das instalações e movimentações de equipamentos sejam realizadas em até 16 horas.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de chamados resolvidos em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de chamados, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<80% dos chamados resolvidos em até 16 horas – glosa de 0,5% no valor da fatura mensal; <100% dos chamados resolvidos em até 24 horas – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

V – Indicadores gerais:

15 – Índice de Rotatividade de Pessoal	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular que a contratada mantenha os profissionais alocados e evite as substituições sem justa causa.
Meta a cumprir	Manter o indicador zerado.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de profissionais desligados sem justa causa no serviço nos últimos 3 meses / Total de profissionais do contrato nos últimos 3 meses, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	glosa de 4% no valor da fatura mensal por ocorrência enquadrada no indicador.
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

16 – Não atingimento dos índices em meses alternados ou consecutivos	
Item	Descrição



SENADO FEDERAL

Finalidade	Estimular que a contratada mantenha a melhoria contínua em seus processos e evite a reincidência de glosas.
Meta a cumprir	Manter o indicador zerado.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Apuração de glosas reiteradas em um mesmo índice em meses alternados ou consecutivos.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	glosa de 4% no valor da fatura mensal por ocorrência enquadrada no indicador.
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

17 – Registros insuficientes

Item	Descrição
Finalidade	Estimular que a contratada mantenha registros atualizados, completos e com qualidade.
Meta a cumprir	Manter o indicador zerado.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Somatório de ocorrências cujos detalhamento da descrição, das ações e/ou das soluções aplicadas estejam incompletos.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	glosa de 0,5% no valor da fatura mensal por ocorrência enquadrada no indicador.
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

18 – Índice de satisfação dos usuários

Item	Descrição
Finalidade	Estimular uma qualidade constante nos serviços prestados de forma a manter-se um nível adequado de satisfação dos usuários.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar maior ou igual a 80%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal



SENADO FEDERAL

Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom e o total de respostas da pesquisa de satisfação, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	>=80% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >=70% e <80% – glosa de 1% no valor da fatura mensal; <70% – glosa de 2% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O limite para a aplicação de redutores acumulados será de 30% (trinta por cento) do valor total da nota fiscal, após o que poderá ser considerado como inexecução parcial, sujeita às penalidades previstas na Cláusula Décima Terceira.

CLÁUSULA SEXTA – 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) e outras verbas rescisórias devidas aos trabalhadores da CONTRATADA, por meio de Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação - DGBM.

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;



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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* desta Cláusula, 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 efetuá-los, dentro dos prazos legais e/ou contratuais, nos termos do Parágrafo Décimo Segundo desta Cláusula.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – O prazo previsto no Parágrafo Décimo desta Cláusula 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, ou caso o prazo legal para pagamento seja inferior a 20 (vinte dias), deverá a



SENADO FEDERAL

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.

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 nos termos do acordo de cooperação firmado com a Instituição Financeira.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – No caso de haver cobrança de tarifa bancária, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados como DGBM.

CLÁUSULA SÉTIMA - 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.

TABELA 1 - RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA				
ITEM	CATEGORIAS	QUANTIDADE	CUSTO UNITÁRIO	CUSTO MENSAL
1	Técnico de Atendimento Nível I	35		
2	Técnico de Atendimento Nível II	55		
3	Supervisor de Suporte Remoto e Presencial	12		
4	Técnico de Apoio à Ferramenta de ITSM	1		
5	Gestor de Service Desk	2		
TOTAL MENSAL				
TOTAL ANUAL (12 meses)				

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O preço global anual estimado do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de R\$ _____ (_____),



SENADO FEDERAL

compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos, necessários à perfeita execução deste contrato, **observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.**

PARÁGRAFO SEGUNDO – O SENADO pagará à CONTRATADA, acrescendo ao preço global mensal, mediante apresentação de 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 XI 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 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 QUINTO – 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 Sétimo 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,



SENADO FEDERAL

Auxílio Alimentação, Adicional Noturno, etc.), tendo como base de cálculo a fórmula de composição de custos utilizada na formulação da planilha de preços das categorias;

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

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

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

PARÁGRAFO SEXTO – Os valores provisionados em DGBM, previstos na Cláusula Sexta, 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 Sexta.

PARÁGRAFO SÉTIMO – 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 Diretora-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 OITAVO – Eventual(is) irregularidade(s) constatada(s) na apresentação dos documentos elencados nos incisos do Parágrafo Quinto 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 NONO – A falta de qualquer empregado, sem a reposição prevista no inciso VII 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 na Cláusula Décima Terceira.

PARÁGRAFO DÉCIMO – A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos neste contrato, de acordo com os níveis de serviço especificados na Cláusula Quinta, estando sujeita a glosas no pagamento pelo descumprimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

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.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – Havendo vício a reparar em relação ao documento fiscal mencionado no *caput* do Parágrafo Quinto, o prazo para pagamento poderá ser suspenso até que haja reparação do vício.

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 Quinto 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:

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

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

É admitido o reajustamento dos valores que compõem os custos deste contrato desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses a ser contabilizado conforme os seguintes critérios:

I - repactuação do preço quanto aos custos referentes à mão de obra: a partir da data-base consignada no acordo, na convenção coletiva de trabalho ou na sentença normativa vigente à época da apresentação da proposta;

II - reajuste do preço quanto aos insumos, materiais e equipamentos: a partir da data da apresentação da proposta, devendo ser observado o disposto no Parágrafo Primeiro da presente Cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os itens correspondentes às despesas operacionais administrativas (custos indiretos), lucro, insumos e materiais, constantes da Planilha de Composição de Custos que fundamenta a proposta da CONTRATADA e que não se referiam a obrigações decorrentes de norma coletiva de trabalho, decisão judicial ou disposição legal, serão reajustados com base na variação do índice Nacional de Preços ao Consumidor- IN PC, após 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta, não incidindo sobre tais itens quaisquer variações decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivo 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



SENADO FEDERAL

‘fato da administração’ e do ‘fato do príncipe’, com o intuito de preservar a proporcionalidade e a condição efetiva da proposta inicial da contratada.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade da repactuação será a data-base referente à categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão de obra da contratação conforme Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho vinculada à proposta da CONTRATADA.

PARÁGRAFO QUARTO - Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida, aplicando-se, no que couber, o disposto no Parágrafo Sétimo desta Cláusula.

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, aplicando-se o disposto no item 11.1.1.1.3.1 do edital.

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 vinculada à proposta da CONTRATADA que fixar os novos custos de mão de obra 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.



SENADO FEDERAL

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.

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 na alínea I for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada.

CLÁUSULA NONA - 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 - 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 PRIMEIRA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a **3,5 %** (três vírgula cinco décimos 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



SENADO FEDERAL

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 formalizar a entrega do comprovante respectivo, exclusivamente por meio de registro no Serviço de Protocolo Administrativo do Senado Federal endereçado ao Gestor do contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento da via assinada do contrato, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa a ser apreciada pela Administração.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO – A partir do vencimento, utilização ou recálculo da garantia, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para renová-la ou complementá-la, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa a ser apreciada pela Administração.

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

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;



SENADO FEDERAL

II – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

III – prejuízos diretos causados ao SENADO decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato;

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

PARÁGRAFO OITAVO – No caso de a CONTRATADA optar pelo seguro-garantia, deverá apresentar cobertura para todos os riscos elencados no Parágrafo Sétimo desta Cláusula.

PARÁGRAFO NONO – A CONTRATADA que prestar a garantia na modalidade caução poderá optar pelo seu parcelamento.

I – Autorizado pela Administração o parcelamento da garantia na modalidade caução, a empresa contratada poderá optar pela retenção mensal de seus créditos até a integralização do valor correspondente à garantia.

II – O parcelamento poderá ser feito em até 5 (cinco) prestações mensais e deverá observar o período de vigência remanescente do contrato, de modo que o valor a ser garantido esteja plenamente integralizado antes do encerramento da avença.

PARÁGRAFO DÉCIMO – 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 – As retenções de crédito realizadas pelo Senado Federal para a formação de reserva financeira em valor suficiente para suprir a constituição de garantia contratual regular poderão ser parceladas mediante solicitação da empresa contratada, observado o disposto no Parágrafo Nono.

II – 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.

III – 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Havendo alteração contratual, a CONTRATADA deverá comunicar o fato e encaminhar à seguradora o respectivo documento que formalize a alteração para fins de emissão do respectivo endosso, devendo a CONTRATADA apresentar ao



SENADO FEDERAL

SENADO, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da formalização da alteração contratual, a comprovação da referida comunicação e a anuência da seguradora, sob pena de multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor global remanescente deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 1% (um por cento) sobre o valor total da contratação.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, para fins de configuração de “expectativa de sinistro”, o SENADO deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora tão logo ocorra a instauração do processo administrativo sancionatório.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo SENADO com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - 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, e nos Atos da Diretoria-Geral nº 20/2015 e 27/2015.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES

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

I – advertência;

II – multa;

III – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com 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 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

134



SENADO FEDERAL

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 até 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 Quinto, inciso II, da Cláusula Sétima, 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.

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 Primeira sujeitará a CONTRATADA à multa de até 5% (cinco por cento) sobre a parcela



SENADO FEDERAL

do valor global do contrato correspondente ao período que este ficar com a garantia em aberto, 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 Décimo da Cláusula Décima Primeira.

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 circulação de seus empregados nos prédios, por ocorrência.
2	Deixar de manter a disciplina nos locais dos serviços e não retirar o empregado com conduta julgada inconveniente, por empregado e por dia.
3	Deixar de apresentar cópia autenticada das alterações contratuais, quando realizadas, por ocorrência.
4	Veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato, sem autorização expressa do Senado Federal, por ocorrência.
5	Deixar de manter durante a execução deste contrato as condições que ensejaram sua contratação, por ocorrência.
6	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
7	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por dia.
8	Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.
9	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.
10	Deixar de substituir o empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, quando solicitado pelo gestor deste contrato, por ocorrência.
11	Manter profissional não qualificado em serviço, por ocorrência.

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



SENADO FEDERAL

GRAU 4	
De 0,9 (nove décimos por cento) a 1,6% (um vírgula seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
15	Manter em serviço número de profissionais inferior ao contratado, por empregado e por dia.
16	Deixar de observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenções Coletivas das respectivas categorias, por empregado.

GRAU 5	
De 1,7 (um vírgula sete décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
17	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
18	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.
19	Contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade 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.

GRAU 6	
Até 6,4% (seis vírgula quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
20	Deixar de efetuar o pagamento de salários, auxílio transporte, auxílio alimentação e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim como todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por ocorrência e por dia.

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 6, em razão da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Os percentuais previstos nesta Cláusula, somadas todas as penalidades aplicadas, não poderão superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato.

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



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – Além das multas previstas nos Parágrafos anteriores, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente nos termos do Parágrafo Quinto da Cláusula Décima Quarta, 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.

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.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma dos Parágrafos Décimo Nono e Vigésimo, será o valor remanescente descontado da garantia ou, em último caso, cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A rescisão deste contrato se dará por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93 e diante da hipótese prevista no inciso II do Parágrafo Terceiro da Cláusula Décima Quinta.

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 n.º 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 n.º 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 QUINTA – 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.

I - Para que não haja descontinuidade na prestação dos serviços, o início dos serviços contratados deverá ocorrer imediatamente após o encerramento do contrato CT n.º 25/2017, que tem seu término previsto para 19/5/2021.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias antes do término da vigência contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Quando consultada, a manifestação positiva da CONTRATADA quanto ao interesse na prorrogação da vigência do contrato, nos termos do art. 422 do Código Civil, gera legítima expectativa para o Senado Federal quanto à assinatura do termo aditivo necessário à formalização da renovação da vigência.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Em atenção ao Parágrafo anterior, exceto diante de fato superveniente e devidamente justificável, a recusa da CONTRATADA em assinar o termo aditivo de prorrogação de vigência manifestada após o prazo de 90 (noventa) dias antes do encerramento da vigência do contrato poderá ensejar:

I - a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato;

II - conforme o interesse da Administração, a rescisão unilateral do contrato, de modo a, diante da impossibilidade prática de realização de novo procedimento licitatório, viabilizar a contratação do objeto remanescente do contrato nos termos do art. 24, XI, da Lei nº 8.666/1993.

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

PARÁGRAFO QUINTO – 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 XXIII da Cláusula Segunda e do Parágrafo Quinto da Cláusula Sétima.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – 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 Nº 036/2021

ANEXO 10

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

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

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

Valor total dos Contratos _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observações:

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



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

ANEXO 11

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____					
Data de abertura:					
Nome da empresa:					
CNPJ:					
Endereço:					
CEP:					
Telefone: (DDD)					
Fax: (DDD)					
e-mail:					
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 Nº 036/2021

ANEXO 12

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

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 036/2021

ANEXO 13

(Processo n.º 00200.008201/2020-51)

**ACORDO ENTRE O MPU – MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO E A AGU -
ADVOCACIA GERAL 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 n.º. 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 n.º. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão de obra terceirizada;



SENADO FEDERAL

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 disfarçadas, 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;
- h) – serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) – serviços de secretariado e secretariado executivo;



SENADO FEDERAL

- 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 serviços



SENADO FEDERAL

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 Juíz 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.



SENADO FEDERAL

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.

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 Nº 036/2021

ANEXO 14

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

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 á 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 á 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.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

ANEXO 15

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 2017/0010

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO SENADO FEDERAL E O BANCO BRASIL S/A, VISANDO A OPERACIONALIZAÇÃO DO “DEPÓSITO EM GARANTIA”, VINCULADO A OBRIGAÇÕES, NOS TERMOS DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SLTI/MP Nº 02, DE 30 DE ABRIL DE 2008 E ALTERAÇÕES POSTERIORES.

A **UNIÃO**, por intermédio do Senado Federal, Órgão do Poder Legislativo, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela Diretora-Geral, Senhora ILANA TROMBKA, brasileira, casada, portadora da Carteira de Identidade nº 6051093372, expedida pela SSP/RS e do CPF nº 74270745053, nomeado pela Portaria do Presidente nº 4, de 2015, publicada no BASF nº 5685, Seção 11, de 12.2.2015, doravante denominada SENADO FEDERAL ou ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL, e o BANCO DO BRASIL S.A., Agência nº 1607-1, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.000.000/0001/91, estabelecido no Setor Comercial Norte Quadra 2 Bloco A Sala 601 – Edifício Corporate Financial Center, CEP:70.712-900 – Brasília – DF, neste ato representado pelo seu Gerente Geral Sr. MANOEL IRINEU SÁ LIMA, casado, CNH nº 26091609, DETRAN-DF, CPF nº 233.359.473-04, 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 SLT/MP nº 02, de 30 de abril de 2008 e alterações posteriores, por meio do denominado DEPÓSITO DEM GARANTIA, e 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.**
- 2. Prestador de Serviços - pessoa física ou jurídica que possui Contrato firmado com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.**



SENADO 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.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA TERCEIRA 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 11, 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 111 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. A abertura e a manutenção de **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** são isentas da cobrança de tarifas bancárias, durante a vigência deste Termo de Cooperação Técnica.



SENADO FEDERAL

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 24 (vinte e quatro) meses, 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, 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 Brasília – DF.

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.

Brasília, 28 de abril de 2017.

ILANA TROMBKA
Assinatura do representante da
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

MANOEL IRINEU SÁ LIMA
Assinatura do representante do
BANCO

TESTEMUNHAS:

Nome: Rodrigo Galha
CPF:

Nome: Alexandre Mattos de Freitas
CPF:



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

ANEXO 16

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

**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) 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:

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



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 036/2021.

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ANEXO 17

ATO DA DIRETORIA GERAL Nº 22, DE 2016

A **DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL**, no uso de suas atribuições regimentais e regulamentares conferidas pelo Regulamento Administrativo, consolidado pela Resolução do Senado Federal nº 20 de 2015, e

CONSIDERANDO o Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016, que instituiu o Programa de Assistência a Mulheres em situação de vulnerabilidade econômica em decorrência de violência doméstica e familiar;

CONSIDERANDO o art. 3º do ATC nº 4/2016, que incumbiu à Diretoria-Geral do Senado Federal estabelecer os procedimentos para cumprimento do disposto no ato, inclusive quanto à formalização de parcerias com instituições públicas, **RESOLVE**:

Art. 1º Para cumprimento do disposto no Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016, o Senado Federal estabelecerá acordo de cooperação com entidade pública responsável pela política de atenção a mulheres vítimas de violência.

Parágrafo único. Incluem-se no conceito de entidade pública, para os fins deste Ato, as pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos que sejam qualificadas pelo Poder Público como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) ou Organizações Sociais (OS).

Art. 2º O órgão mencionado do artigo 1º será responsável por elaborar relação nominal de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar que atendam aos requisitos profissionais necessários para o exercício da atividade objeto de contrato firmado pelo Senado Federal para prestação de serviços continuados e terceirizados.

Art. 3º Após a homologação da licitação, a empresa declarada vencedora do certame deverá entrar em contato com a entidade pública a que se refere o art. 1º deste Ato para obter a relação nominal de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, devendo selecionar, entre as indicadas, o número necessário de trabalhadoras que atenda ao quantitativo previsto no §1º do art. 1º do Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016.

Parágrafo único. No caso de contratação direta, a empresa deverá adotar as providências referidas no caput do art. 3º deste Ato tão logo seja convocada para assinatura do instrumento contratual.

Art. 4º Realizada a seleção e mediante prova da contratação, o órgão mencionado no art. 1º emitirá declaração de que a empresa cumpre a obrigação contratual de que trata o §1º do art. 1º do Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016.



SENADO FEDERAL

Parágrafo único. Diante da impossibilidade de contratação de mulheres de acordo com o quantitativo previsto no §1º do art. 1º do Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016, a entidade pública de que trata o art. 1º deste Ato formalizará o fato em documento, considerando-se cumprida a obrigação.

Art. 5º Se, ao longo da execução contratual, a empresa deixar de cumprir a obrigação pela vacância de posto de trabalho reservado para pessoa contratada com base nessa política, o órgão comunicará ao Senado Federal, que notificará a contratada para que providencie, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, nova seleção de pessoal objetivando a adequação ao quantitativo previsto no §1º do art. 1º do Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016.

Art. 6º A empresa deverá manter sigilo quanto à identificação de quais de suas empregadas foram contratadas com fundamento no Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016, somente podendo comunicar ao Senado Federal a situação em estrita necessidade de defender-se quanto ao descumprimento da obrigação contratual.

Art. 7º O acordo de cooperação mencionado no art. 1º estabelecerá os procedimentos e prazos a serem adotados pelas partes para sua operacionalização.

Art. 8º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, 11 de novembro de 2016. Ilana Trombka, Diretora-Geral.

Boletim Administrativo do Senado Federal, nº 6135, seção nº 2, de 17 de novembro de 2016, p. 1



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2021

ANEXO 18

(Processo nº 00200.008201/2020-51)

ATO DO 1º SECRETÁRIO Nº 8, DE 2018

Dispõe sobre o procedimento para instrução preliminar de casos de assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho do Senado Federal.

O PRIMEIRO-SECRETÁRIO DO SENADO FEDERAL, no uso da competência que lhe foi conferida pelo art. 138, § 2º, do Regulamento Administrativo do Senado Federal, instituído pela Resolução do Senado Federal nº 58, de 1972, e consolidado pela Resolução do Senado Federal nº 13, de 2018,

Considerando a proteção dos direitos fundamentais à dignidade da pessoa humana, previstos nos incisos III e IV do art. 1º; e nos incisos II, III e X do art. 5º; e dos direitos sociais trabalhistas, previstos nos incisos I e XXII do art. 7º; todos da Constituição Federal;

Considerando a adesão do Senado Federal ao Programa do Governo Federal Pró-Equidade de Gênero e Raça, que inclui o objetivo de criação de mecanismos de combate às práticas de desigualdade e discriminações e à ocorrência de assédio moral e sexual, com a criação do Comitê Pró-equidade de Gênero e Raça do Senado Federal, nos termos do Ato da Diretoria-Geral nº 7.227, de 2011, e a criação do Comitê Permanente pela Promoção da Igualdade de Gênero e Raça, nos termos das Portarias da Diretoria-Geral nº 2511, de 2015, e nº 3083, de 2017;

Considerando o dever funcional de comunicação e de apuração de irregularidades no serviço público, insculpidos no inciso VI do art. 116 e art. 143, ambos da Lei nº 8.112, de 1990, e no art. 138 do Regulamento Administrativo do Senado Federal;

Considerando a Carta de Compromissos do Senado Federal, constante do Anexo do Ato da Comissão Diretora nº 05, de 2015, em especial o compromisso com a igualdade e com a qualidade de vida dos colaboradores;

Considerando o Ato da Diretoria-Geral nº 19, de 2014, que institui a Política de Qualidade de Vida no Trabalho do Senado Federal e se compromete com a diretriz de promover relações harmoniosas no meio ambiente de trabalho; e

Considerando o impacto prejudicial do assédio moral e sexual no meio ambiente de trabalho para a saúde dos trabalhadores e para a instituição, com o possível aumento dos índices de absenteísmo, queda de produtividade, prejuízo para o clima organizacional e degradação da imagem institucional perante a sociedade, **RESOLVE:**



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Ato dispõe sobre o procedimento para apuração de casos de assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho do Senado Federal.

Art. 2º Para os fins deste Ato, consideram-se:

I - instrução preliminar: apuração de caráter meramente investigativo e sigiloso, que servirá de subsídio para eventual instauração de sindicância, processo administrativo disciplinar, ou procedimento trabalhista cabível;

II - trabalho: exercício regular das atribuições previstas em lei, resoluções e atos normativos, contratos administrativos, ou instrumentos congêneres, do Senado Federal;

III - meio ambiente de trabalho: local onde ocorrem o convívio entre os trabalhadores, e se realiza a prestação dos serviços internos e externos decorrentes das atribuições descritas no inciso anterior;

IV - trabalhador: servidor efetivo ou comissionado, terceirizado, estagiário, jovem aprendiz, e colaborador eventual;

V - ofendido: trabalhador que sofre ou tenha sofrido assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho;

VI - comunicante: qualquer pessoa que tenha conhecimento direto ou indireto de fato considerado assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho do Senado Federal;

VII - denunciante: qualquer pessoa que registra a ocorrência de fato considerado assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho do Senado Federal.

CAPÍTULO II DA COMUNICAÇÃO DE ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL

Art. 3º Qualquer pessoa, devidamente identificada, comunicará fato considerado assédio moral ou sexual de que tenha conhecimento, praticado no meio ambiente de trabalho do Senado Federal, perante o Serviço de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho (SESOQVT), para exercício das atribuições delineadas na alínea "c" do inciso XII do § 2º do art. 221 do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Parágrafo único. As comunicações de que trata o caput terão seu acesso restrito e serão tratadas como sigilosas, preservada a identidade do comunicante, inclusive em face do ofendido e do suposto ofensor, nos termos do art. 28 do Ato da Comissão Diretora nº 9, de 2012, e dos arts. 6º e 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 4º Caso a comunicação não seja formalizada pelo próprio ofendido, o SESOQVT entrará em contato para dar-lhe ciência e disponibilizar acolhimento, acompanhamento e orientações sobre a prática de assédio moral ou sexual e sobre o procedimento de apuração dos fatos.

§ 1º Os psicólogos e assistentes sociais estão dispensados do dever de comunicação, nos termos do inciso VI do art. 116 e art. 143, ambos da Lei nº 8.112, de 1990, e no art. 138 do Regulamento Administrativo do Senado Federal, em observância ao dever de sigilo profissional previsto, respectivamente, no art. 9º da Resolução nº 10, de 2005, do Conselho Federal de Psicologia, e no art. 17 da Lei nº 8.662, de 1993.



SENADO FEDERAL

§ 2º O SESOQVT poderá orientar o comunicante e o ofendido a formalizar a denúncia prevista no art. 5º deste Ato.

§ 3º O SESOQVT fará o registro de todas as comunicações para fins estatísticos, respeitado o sigilo em relação aos trabalhadores envolvidos.

§ 4º O ofendido, mediante expressa manifestação de vontade, poderá receber acompanhamento psicológico pelo SESOQVT.

§ 5º Havendo concordância dos trabalhadores envolvidos, poderão ser realizadas sessões de mediação de conflitos pelo SESOQVT.

CAPÍTULO III

DA DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL

Art. 5º Qualquer pessoa, devidamente identificada, poderá registrar denúncia de ocorrência de fato considerado assédio moral ou sexual praticado no meio ambiente de trabalho do Senado Federal perante a Secretaria de Polícia (SPOL).

§ 1º Formalizada a denúncia de fato tipificado como infração de ação penal pública incondicionada, será imediatamente instaurado inquérito policial para apuração nos limites da competência regulamentar da Secretaria de Polícia ou encaminhada a denúncia para a autoridade competente.

§ 2º As denúncias de que trata o caput terão seu acesso restrito e serão tratadas como sigilosas, nos termos do art. 28 do Ato da Comissão Diretora nº 9, de 2012, e dos arts. 6º e 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 6º Havendo ou não tipificação penal do fato denunciado, o Diretor da SPOL encaminhará cópia da denúncia à Diretoria-Geral para autuar processo administrativo para proceder à instrução preliminar, nos termos do § 2º do art. 138 do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Parágrafo único. Caso o fato denunciado como assédio moral ou sexual não tenha sido comunicado ao SESOQVT, a Diretoria-Geral encaminhará os autos administrativos àquela unidade técnica para os fins do art. 4º deste Ato.

CAPÍTULO IV

DA INSTRUÇÃO PRELIMINAR DE ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL

Art. 7º Recebida a denúncia descrita no art. 5º deste Ato, o Diretor-Geral poderá adotar medidas administrativas acautelatórias em relação ao ofendido, para assegurar a efetividade da instrução preliminar prevista no § 1º do art. 138 do Regulamento Administrativo, ou para preservar a higidez do ambiente de trabalho ou de aprendizagem.

§ 1º Constituem medidas administrativas acautelatórias:

I - manutenção no exercício de função comissionada ou cargo em comissão durante a instrução preliminar;

II - alteração de lotação;

III - alteração do cumprimento da jornada de trabalho;



SENADO FEDERAL

IV - solicitação à empresa contratada, e aos órgãos e entidades parceiros, para alteração de lotação ou do horário de cumprimento da jornada de trabalho do terceirizado, estagiário, ou jovem aprendiz, durante a instrução preliminar;

V - encaminhamento para sessões de mediação de conflito, nos termos do § 5º do art. 4º deste Ato.

§ 2º Caso um dos trabalhadores envolvidos esteja lotado em gabinete parlamentar, a aplicação das medidas de que trata o § 1º será decidida pelo Primeiro-Secretário.

§ 3º A autoridade competente para adotar as medidas administrativas acautelatórias poderá alterá-las ou revogá-las, de ofício ou mediante provocação dos interessados.

Art. 8º Durante a instrução preliminar, o trabalhador a quem se imputa a prática de assédio moral ou sexual deverá ser notificado para prestar esclarecimentos no prazo de dez dias. Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput se a instrução preliminar for arquivada liminarmente por não estarem presentes indícios mínimos de ocorrência de assédio moral ou sexual.

Art. 9º Independente da adoção de medidas administrativas acautelatórias, havendo indícios da prática de assédio moral ou sexual por servidor, a instrução preliminar será encaminhada à autoridade competente para apuração dos fatos mediante sindicância ou processo administrativo disciplinar, nos termos do § 2º do art. 138 do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Art. 10. Ao término da instrução preliminar, ausentes indícios da prática de assédio moral ou sexual, o processo será arquivado e eventuais medidas acautelatórias serão revogadas pela autoridade competente.

Art. 11. Constatada a má-fé do comunicante ou do denunciante, será apurada a sua responsabilidade administrativa e criminal.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. O disposto neste Ato aplica-se aos contratos e convênios administrativos firmados pelo Senado Federal, bem como outros ajustes congêneres, inclusive no âmbito dos Programas de Estágio e do Jovem Aprendiz, respeitada a legislação aplicável e os limites dos contratos administrativos.

§ 1º As empresas contratadas, órgãos e entidades parceiros serão incentivados a adotar em suas relações com o Senado boas práticas e medidas legais de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual que envolvam seus empregados ou representantes.

§ 2º As minutas-padrão de editais de licitação, contratos, convênios e demais ajustes administrativos a serem utilizados pelo Senado Federal conterão cláusula de observância às práticas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual de que trata este Ato.

§ 3º Os contratos e convênios administrativos, bem como outros ajustes congêneres em vigor serão objeto de aditamento para a inclusão do disposto neste artigo, em caso de concordância dos pactuantes.

§ 4º Caso um dos trabalhadores envolvidos seja terceirizado, será comunicado o fato considerado assédio moral ou sexual à empresa contratada, e aos órgãos e entidades parceiros, para aplicação das medidas que julgarem cabíveis nos termos contratuais e da legislação trabalhista.

Art. 13. O SESOQVT elaborará relatórios anuais com as estatísticas de comunicação e denúncia de assédio moral ou sexual no Senado Federal, respeitado o sigilo dos envolvidos, e proporá



SENADO FEDERAL

ações de prevenção visando garantir um meio ambiente de trabalho livre de violência. Parágrafo único. O relatório mencionado no caput deverá ser remetido, até o último dia útil do mês de janeiro, à Diretoria-Geral e ao Comitê Permanente pela Promoção da Equidade de Gênero e Raça.

Art. 14. Compete à Diretoria-Geral, em articulação com as unidades competentes, promover ações permanentes de prevenção à prática de assédio moral ou sexual no trabalho.

Art. 15. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, 19 de dezembro de 2018. Senador José Pimentel, Primeiro-Secretário.

Boletim Administrativo do Senado Federal, nº 6664, seção nº 2, de 27 de dezembro de 2018, p. 1.