

# Estudo Técnico Preliminar 29/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo:

## 2. Descrição da necessidade

Primeiramente, é preciso salientar as atribuições do Serviço de Tecnologia da Informação (SETIIN), elencadas no art. 219, § 2º, inciso X, alínea “f”, do Regulamento Administrativo do Senado Federal, *in verbis*:

“f) Serviço de Tecnologia da Informação, ao qual compete desenvolver sistemas informatizados de abrangência local da Coordenação, de forma complementar e integrada ao planejamento de projetos do Prodasen, atendendo aos padrões técnicos por ele estabelecidos e a normas institucionais de Tecnologia da Informação; garantir e se responsabilizar pelo controle, a segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos localmente; realizar a manutenção, o suporte e o gerenciamento dos: sistemas de controle e distribuição de chamadas recebidas ou encaminhadas às centrais de atendimento, de forma integrada ao sistema de comutação telefônica do PABX do Senado Federal; sistemas automatizados e informatizados relativos a recebimento, reconhecimento, interpretação, registro, encaminhamento, resposta e controle de solicitações de usuários e de pesquisas executadas pelas centrais de atendimento, gravação e geração de resposta de voz; sistemas de campanha ativa das centrais de atendimento; dos sistemas utilizados para compilação dos dados obtidos e geração de relatórios; dar suporte técnico e operacional às Centrais de Relacionamento e à Ouvidoria do Senado Federal; e executar outras atividades correlatas;”

Historicamente, o SETIIN nunca teve, em sua lotação, servidores da Casa em quantidade suficiente para cumprir com suas atribuições regulamentares. Para tanto, conta com os técnicos de suporte terceirizados residentes.

Desde 1997 a Subsecretaria de Relações Públicas vem oferecendo ao cidadão brasileiro o Serviço 0800 Senado – A Voz do Cidadão, que consiste na manutenção de um canal gratuito de comunicação entre a sociedade e o Senado Federal e seus Senadores, viabilizado pelo contato telefônico, mediante número 0800.

A operacionalização do Serviço se dava pela contratação de estagiários que prestavam o serviço de atendimento telefônico, além de efetuarem as pesquisas das legislações solicitadas e remessa dos pedidos.

Todavia, em razão das novas exigências e demandas da sociedade em relação à disponibilização de informações e participação do processo político nacional, e com o intuito de sempre manter um atendimento de qualidade e excelência, vislumbrou-se a necessidade de atualização do serviço, motivada pelos pontos a seguir resumidos:



- Aumento da demanda;
- Déficit de atendimento;
- Limites operacionais; e
- Defasagem tecnológica.

Em 19 de setembro de 2001, mediante o Ofício n.º 1.650-SF/SECS, veio o então Diretor da Secretaria de Comunicação Social solicitar a atualização do sistema de atendimento ao cidadão prestado pelo Serviço 0800 do Senado Federal, a fim de oferecer um serviço mais integrado, ágil e compatível com as necessidades de informações dos cidadãos brasileiros.

Em 2003, a Secretaria de Telecomunicações - STELE, em conjunto com a Subsecretaria de Relações Públicas - SSRP e com o Prodasen, participou de processo de especificação e posterior aquisição de novo sistema, com a finalidade de atender às demandas de modernização e ampliação do antigo “Serviço 0800 – A Voz do Cidadão”, tendo para isso optado pela tecnologia de Contact Center.

A tecnologia de Contact Center mostrou-se a mais adequada ao atendimento das necessidades do Senado Federal, sendo adotada por instituições públicas e privadas para o atendimento ao público, sendo uma evolução tecnológica do, já conhecido, Call Center.

Os benefícios da implantação do sistema decorrem da prestação de um serviço mais eficiente e de maior qualidade, com impacto direto no aumento da satisfação do usuário da Ouvidoria do Senado Federal:

É possível fazer a distribuição inteligente de chamadas, no qual o sistema pesquisa dados do cidadão em seus contatos anteriores com a Ouvidoria do Senado Federal, para determinar suas características e encaminhar o contato a um atendente com o perfil adequado;

Os relatórios integrados permitem analisar o Contact Center como um todo, fornecendo uma visão sistêmica e consolidada dos seus componentes. As mensagens recebidas passam a ser gerenciadas e analisadas como parte de um todo dentro do sistema, permitindo a elaboração de relatórios de análise mais refinados;

Além do módulo passivo, voltado ao recebimento de solicitações, o sistema conta também com um módulo ativo de pesquisa de opinião para sondagem das opiniões sobre o Senado Federal, a atuação parlamentar e os projetos em tramitação, realizados por meio de pesquisa com abrangência nacional, regional ou local, gerando dados e permitindo as análises estatísticas necessárias;

O sistema também conta com um portal de voz que interage com o cidadão, interpretando as solicitações feitas de forma oral e encaminhando ao atendente mais adequado.

Esta contratação visa dar continuidade ao suporte de manutenção à Central de Relacionamento do Senado Federal, hoje atendida pelo CT 0084/2018, utilizada pela Ouvidoria do Senado Federal – OUVIDSF (08000-612211 e 08000-612210), pela Coordenação de Telecomunicações – COOTELE (7000, 9000 e 4141), pela Coordenação



de Atendimento do Prodasen – COATEN (2000) e pelo Serviço de Atendimento a Beneficiários – SEABEN – SIS (5000) na execução de suas atividades fins, provendo o sistema com alta estabilidade, confiabilidade, segurança e disponibilidade.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA COOTELE - SETIIN	MARIO AUGUSTO JANSEN

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

O quantitativo de profissionais previsto neste ETP é aquele que, a partir de análise empreendida por este órgão técnico, reflete a necessidade da Administração, considerando que foram realizadas 44176 atividades/tarefas no período de 13/08/2018 à 08/03/2023\*, registradas no sistema ADM-TELECOM.

Tendo em vista o volume dos serviços prestados, mesmo durante a pandemia através de escala para evitar a disseminação viral, colaboradores conectados em “home office”, e sobretudo a natureza das atividades desenvolvidas pelas centrais de atendimento da COOTELE, PRODASEN, OUVIDORIA e SIS, o quantitativo de 4(quatro) colaboradores divididos em turnos de 6(seis) horas foi satisfatório e suficiente para executar todas as tarefas descritas acima dentro dos prazos pactuados no Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

### 5. Levantamento de Mercado

Dada a natureza comum do serviço que se visa a contratar, há oferta de empresas aptas a atender a demanda do Senado Federal no Distrito Federal, nos mercados local, regional e nacional.

### 6. Descrição da solução como um todo

A escolha pelo modelo de prestação de serviços mediante contratações de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, em detrimento do modelo de prestação de serviços em que essa não é exigida, se deve em função da característica de atendimento rápido às centrais de relacionamento do Senado Federal para evitar ou minimizar a descontinuidade dos serviços prestados pela OUVIDORIA aos cidadãos, pela TELECOMUNICAÇÕES e PRODASEN aos senadores, servidores e colaboradores que utilizam seus serviços e pelo SIS aos beneficiários do plano de saúde, tudo devidamente descrito no Instrumento de Medição de Resultado - IMR que deverá ser cumprido nesta contratação, por esse motivo o modelo de mão de obra residente



## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O quantitativo de profissionais previsto neste ETP é aquele que, a partir de análise empreendida por este órgão técnico, reflete a necessidade da Administração, considerando que foram realizadas 44176 atividades/tarefas no período de 13/08/2018 à 08/03/2023\*, registradas no sistema ADM-TELECOM conforme tabela abaixo:

OBS: \* dados coletados até o dia 08/03/2023

<b>13/08/2018 a 12/08/2019</b>	<b>Quantidade</b>
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	90
Emissão de relatório de Central de Atendimento	1291
Manutenção da Central de Atendimento	5023
Monitoramento da Central de Atendimento	1595
Suporte à Central de Atendimento	786
Visita Preventiva SETIIN	59
<b>Total Geral</b>	<b>8844</b>

<b>13/08/2019 a 12/08/2020</b>	<b>Quantidade</b>
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	2
Emissão de relatório de Central de Atendimento	1644
Extrair gravação de Central de Atendimento	23
Instalação de Sistemas em Central de Atendimento	36
Manutenção da Central de Atendimento	5084



Monitoramento da Central de Atendimento	2323
Suporte à Central de Atendimento	349
Visita Preventiva SETIIN	36
<b>Total Geral</b>	<b>9497</b>

<b>13/08/2020 a 12/08/2021</b>	<b>Quantidade</b>
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	28
Emissão de relatório de Central de Atendimento	1934
Extrair gravação de Central de Atendimento	93
Instalação de Sistemas em Central de Atendimento	61
Manutenção Central de Relacionamento	554
Manutenção da Central de Atendimento	3572
Monitoramento da Central de Atendimento	1232
Suporte à Central de Atendimento	338
Visita Preventiva SETIIN	1
<b>Total Geral</b>	<b>7813</b>

### Período 13/08/2021 a 12/08/2022

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade</b>
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	60



Criação de Usuário na Central de Atendimento	44
Emissão de relatório de Central de Atendimento	2111
Extrair gravação de Central de Atendimento	44
Instalação de Sistemas em Central de Atendimento	70
Manutenção Central de Relacionamento	2027
Manutenção da Central de Atendimento	3598
Monitoramento da Central de Atendimento	710
Suporte à Central de Atendimento	65
Visita Preventiva SETIIN	2
<b>Total Geral</b>	<b>8731</b>

Período 13/08/2022 a 08/03/2023\*

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade</b>
Alteração ou Criação de Senha na Central de Atendimento	202
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	56
Criação de Usuário na Central de Atendimento	50
Emissão de relatório de Central de Atendimento	3544
Extrair gravação de Central de Atendimento	14
Instalação de Sistemas em Central de Atendimento	172



Manutenção Central de Relacionamento	57
Manutenção da Central de Atendimento	4559
Monitoramento da Central de Atendimento	532
Suporte à Central de Atendimento	105
<b>Total Geral</b>	<b>9291</b>

Assim, tendo em vista o volume dos serviços prestados, mesmo durante a pandemia através de escala para evitar a disseminação viral, colaboradores conectados em “home office”, e sobretudo a natureza das atividades desenvolvidas pelas centrais de atendimento da COOTELE, PRODASEN, OUVIDORIA e SIS, o quantitativo de 4(quatro) colaboradores divididos em turnos de 6(seis) horas foi satisfatório e suficiente para executar todas as tarefas descritas acima dentro dos prazos pactuados no Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 624.514,81

A contratação do objeto do presente Termo de Referência tem por objetivo prestação de serviços de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal.

Para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo x benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração, pois no que se refere à força de trabalho para a realização de todas essas atividades, o SETIIN possui apenas um servidor efetivo, ou seja, é inegável que, para conseguir cumprir com suas atribuições regulamentares, este SETIIN demanda uma força de trabalho extra, pois não há como o único servidor efetivo lotado nesse Serviço realizá-las sozinho. Todavia, para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração pois seu custo, considerando uma equipe de 2(duas) pessoas em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas, totalizando 4 (quatro) postos de serviço, é menor do que o custo com a remuneração de 2 (dois) servidores que se revezariam em 2 (dois) turnos.

Seguem os cálculos aproximados, que confirmam o exposto acima, considerando apenas a remuneração básica de um Técnico Legislativo, nível 30 (menor nível possível



considerando que os últimos servidores dessa categoria entraram em exercício em 2014), sem nenhum adicional, gratificação ou vantagem individual, apenas 13º salário, terço constitucional de férias e auxílio alimentação

Remuneração mensal Técnico Legislativo nível 30: R\$ 22.973,33

Auxílio alimentação: R\$ 1331,58

Total:  $(13,33 \times 22.973,33) + (12 \times 1331,58) = R\$ 321.524,20$

Esse seria o custo mínimo anual de 1 (um) servidor de nível médio do Senado Federal. Dobrando esse valor, chega-se ao montante de R\$ 643.048,50, superior ao valor da contratação vigente, que é de R\$ 590.446,08, conforme consta do portal da transparência (<https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/4457>), demonstrando inequivocamente a vantagem econômica da contratação ora pretendida, mesmo com atualização monetária através de IPCA de 5,77%, elevando a estimativa para R\$ 624.514,81.

Ou seja, caso fossem disponibilizados 2 (dois) servidores efetivos para o SETIIN (o que ainda seria insuficiente para atender a toda demanda de serviços dada a natureza de algumas tarefas que exigem operação simultânea), e mesmo sem considerar vantagens de natureza individual, de custos com plano de saúde, aposentadoria, etc., seu custo seria superior ao de 4 (quatro) postos de serviço terceirizados de nível superior na área de informática, o que ainda levaria à comparação, não com carreira de técnico legislativo, e sim com a de analista legislativo, tornando ainda mais evidente a vantagem econômica desta contratação.

Além do custo, deve ser levado em consideração que o objeto dessa contratação visa a realização de atividades totalmente operacionais. Por outro lado, o Técnico Legislativo, Especialidade Eletrônica e Telecomunicações, ou mesmo a de Analista Legislativo especialidade informática, têm a competência para “coordenar, planejar e fiscalizar” a execução dos serviços de telecomunicações e informática. Ou seja, não se confundem as responsabilidades e atividades dos terceirizados que são objeto desse ETP com as dos servidores efetivos do Senado Federal.

Em suma, o planejamento dessa contratação é para que os terceirizados EXECUTEM as atividades OPERACIONAIS e o Chefe do Serviço/Fiscal do Contrato atue supervisionando-os e orientando-os, conforme atribuições descritas no RASF.

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A contratação pretendida é de mão-de-obra residente no seu quantitativo mínimo, de 4 (quatro) colaboradores, para atender plenamente aos prazos que serão definidos no Termo de Referência, para a execução dos serviços com a devida fiscalização por parte do Senado Federal, do IMR (instrumento de mensuração de resultados).

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Esta contratação visa a substituição do contrato 0084/2018 que tem o encerramento de sua vigência no dia 12/08/2023.





## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O contrato 0084/2018 que será substituído ainda encontra-se vigente até 12/08/2023, possibilitando o trâmite desta contratação que o substituirá já atendendo a nova Lei de Licitações nº14133/2021

## 12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação do objeto do presente Termo de Referência tem por objetivo prestação de serviços de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal.

Para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo x benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração, pois no que se refere à força de trabalho para a realização de todas essas atividades, o SETIIN possui apenas um servidor efetivo, ou seja, é inegável que, para conseguir cumprir com suas atribuições regimentais, este SETIIN demanda uma força de trabalho extra, pois não há como o único servidor efetivo lotado nesse Serviço realizá-las sozinho. Todavia, para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração pois seu custo, considerando uma equipe de 2(duas) pessoas em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas, totalizando 4 (quatro) postos de serviço, é menor do que o custo com a remuneração de 2 (dois) servidores que se revezariam em 2 (dois) turnos.

Em suma, o planejamento dessa contratação é para que os terceirizados EXECUTEM as atividades OPERACIONAIS e o Chefe do Serviço/Fiscal do Contrato atue supervisionando-os e orientando-os, conforme atribuições descritas no RASF.

## 13. Providências a serem Adotadas

Providências já executadas:

DFD 0033/2023 aprovado.

Termo de Referência 001/2023 já atualizado para a nova Lei de Licitações nº 14.133/2021

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

Não há impactos ambientais

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.



### 15.1. Justificativa da Viabilidade

Trata-se de renovação de contratação do objeto do contrato nº 0084/2018 ora vigente, de forma evitar a descontinuidade e/ou colapso dos serviços prestados à Ouvidoria do Senado Federal, ao Prodasen, ao Sis e à própria Coordenação de Telecomunicações.

### 16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**HUGO LEONARDO DA ROCHA CANUTO**

chefe de serviço





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

1. Objeto da contratação .....	2
2. Forma de contratação .....	10
3. Requisitos do fornecedor .....	12
4. Formalização, prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação .....	13
5. Modelo de Gestão .....	14
6. Prazo de início da execução .....	15
7. Obrigações da contratada .....	15
8. Regime de execução .....	22
9. Previsão de penalidades por descumprimento contratual .....	30
10. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de resultado - IMR .....	34
Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR: .....	34
11. Forma de pagamento .....	36
12. Garantia contratual .....	38
13. Plano de contratações .....	38
14. Responsável pela elaboração do TR .....	38
ANEXO I .....	40
1. Especificações técnicas do objeto .....	40
2. APLICATIVOS E MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO. ....	42
3. Critérios e práticas de sustentabilidade .....	42
ANEXO II .....	43

**15/06/2023 v5**





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

## TERMO DE REFERÊNCIA 01/2023 (SPATR/COOTELE/SETIIN)

### 1. Objeto da contratação

#### 1.1. Definição do objeto

1.1.1. O objeto do presente Termo de Referência é a prestação de serviços de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

#### 1.2. Justificativa para a contratação

##### 1.2.1. Descrição da situação atual

Primeiramente, é preciso salientar as atribuições do Serviço de Tecnologia da Informação (SETIIN), elencadas no art. 219, § 2º, inciso X, alínea “f”, do Regulamento Administrativo do Senado Federal, *in verbis*:

“f) Serviço de Tecnologia da Informação, ao qual compete desenvolver sistemas informatizados de abrangência local da Coordenação, de forma complementar e integrada ao planejamento de projetos do Prodasen, atendendo aos padrões técnicos por ele estabelecidos e a normas institucionais de Tecnologia da Informação; garantir e se responsabilizar pelo controle, a segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos localmente; realizar a manutenção, o suporte e o gerenciamento dos: sistemas de controle e distribuição de chamadas recebidas ou encaminhadas às centrais de atendimento, de forma integrada ao sistema de comutação telefônica do PABX do Senado Federal; sistemas automatizados e informatizados relativos a recebimento, reconhecimento, interpretação, registro, encaminhamento, resposta e controle de solicitações de usuários e de pesquisas executadas pelas centrais de atendimento, gravação e geração de resposta de voz; sistemas de campanha ativa das centrais de atendimento; dos sistemas utilizados para compilação dos dados obtidos e geração de relatórios; dar suporte técnico e operacional às Centrais de Relacionamento e à Ouvidoria do Senado Federal; e executar outras atividades correlatas;”

Historicamente, o SETIIN nunca teve, em sua lotação, servidores da Casa em quantidade suficiente para cumprir com suas atribuições regulamentares. Para tanto, conta com os técnicos de suporte terceirizados residentes.

Desde 1997 a Subsecretaria de Relações Públicas vem oferecendo ao cidadão brasileiro o Serviço 0800 Senado – A Voz do Cidadão, que consiste na manutenção de um canal gratuito





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

de comunicação entre a sociedade e o Senado Federal e seus Senadores, viabilizado pelo contato telefônico, mediante número 0800.

A operacionalização do Serviço se dava pela contratação de estagiários que prestavam o serviço de atendimento telefônico, além de efetuarem as pesquisas das legislações solicitadas e remessa dos pedidos.

Todavia, em razão das novas exigências e demandas da sociedade em relação à disponibilização de informações e participação do processo político nacional, e com o intuito de sempre manter um atendimento de qualidade e excelência, vislumbrou-se a necessidade de atualização do serviço, motivada pelos pontos a seguir resumidos:

- Aumento da demanda;
- Déficit de atendimento;
- Limites operacionais; e
- Defasagem tecnológica.

Em 19 de setembro de 2001, mediante o Ofício n.º 1.650-SF/SECS, veio o então Diretor da Secretaria de Comunicação Social solicitar a atualização do sistema de atendimento ao cidadão prestado pelo Serviço 0800 do Senado Federal, a fim de oferecer um serviço mais integrado, ágil e compatível com as necessidades de informações dos cidadãos brasileiros.

Em 2003, a Secretaria de Telecomunicações - STELE, em conjunto com a Subsecretaria de Relações Públicas - SSRP e com o Prodasen, participou de processo de especificação e posterior aquisição de novo sistema, com a finalidade de atender às demandas de modernização e ampliação do antigo “Serviço 0800 – A Voz do Cidadão”, tendo para isso optado pela tecnologia de Contact Center.

A tecnologia de Contact Center mostrou-se a mais adequada ao atendimento das necessidades do Senado Federal, sendo adotada por instituições públicas e privadas para o atendimento ao público, sendo uma evolução tecnológica do, já conhecido, Call Center.

Os benefícios da implantação do sistema decorrem da prestação de um serviço mais eficiente e de maior qualidade, com impacto direto no aumento da satisfação do usuário da Ouvidoria do Senado Federal:





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

É possível fazer a distribuição inteligente de chamadas, no qual o sistema pesquisa dados do cidadão em seus contatos anteriores com a Ouvidoria do Senado Federal, para determinar suas características e encaminhar o contato a um atendente com o perfil adequado;

Os relatórios integrados permitem analisar o Contact Center como um todo, fornecendo uma visão sistêmica e consolidada dos seus componentes. As mensagens recebidas passam a ser gerenciadas e analisadas como parte de um todo dentro do sistema, permitindo a elaboração de relatórios de análise mais refinados;

Além do módulo passivo, voltado ao recebimento de solicitações, o sistema conta também com um módulo ativo de pesquisa de opinião para sondagem das opiniões sobre o Senado Federal, a atuação parlamentar e os projetos em tramitação, realizados por meio de pesquisa com abrangência nacional, regional ou local, gerando dados e permitindo as análises estatísticas necessárias;

O sistema também conta com um portal de voz que interage com o cidadão, interpretando as solicitações feitas de forma oral e encaminhando ao atendente mais adequado.

Esta contratação visa dar continuidade ao suporte de manutenção à Central de Relacionamento do Senado Federal, hoje atendida pelo CT 0084/2018, utilizada pela Ouvidoria do Senado Federal – OUVIDSF (08000-612211 e 08000-612210), pela Coordenação de Telecomunicações – COOTELE (7000, 9000 e 4141), pela Coordenação de Atendimento do Prodasen – COATEN (2000) e pelo Serviço de Atendimento a Beneficiários – SEABEN – SIS (5000) na execução de suas atividades fins, provendo o sistema com alta estabilidade, confiabilidade, segurança e disponibilidade.

### 1.2.2. Justificativa para os quantitativos exigidos

O quantitativo de profissionais previsto neste Termo de Referência é aquele que, a partir de análise empreendida por este órgão técnico, reflete a necessidade da Administração, considerando que foram realizadas 44176 atividades/tarefas no período de 13/08/2018 à 08/03/2023\*, registradas no sistema ADM-TELECOM conforme tabela abaixo:

OBS: \* dados coletados até o dia 08/03/2023





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

<b>13/08/2018 a 12/08/2019</b>	<b>Quantidade</b>
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	90
Emissão de relatório de Central de Atendimento	1291
Manutenção da Central de Atendimento	5023
Monitoramento da Central de Atendimento	1595
Suporte à Central de Atendimento	786
Visita Preventiva SETIIN	59
<b>Total Geral</b>	<b>8844</b>

<b>13/08/2019 a 12/08/2020</b>	<b>Quantidade</b>
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	2
Emissão de relatório de Central de Atendimento	1644
Extrair gravação de Central de Atendimento	23
Instalação de Sistemas em Central de Atendimento	36
Manutenção da Central de Atendimento	5084
Monitoramento da Central de Atendimento	2323
Suporte à Central de Atendimento	349
Visita Preventiva SETIIN	36
<b>Total Geral</b>	<b>9497</b>

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 1-NLL, atualizada em 09/09/2022.





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

13/08/2020 a 12/08/2021	Quantidade
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	28
Emissão de relatório de Central de Atendimento	1934
Extrair gravação de Central de Atendimento	93
Instalação de Sistemas em Central de Atendimento	61
Manutenção Central de Relacionamento	554
Manutenção da Central de Atendimento	3572
Monitoramento da Central de Atendimento	1232
Suporte à Central de Atendimento	338
Visita Preventiva SETIIN	1
<b>Total Geral</b>	<b>7813</b>

Período 13/08/2021 a 12/08/2022

Serviço	Quantidade
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	60
Criação de Usuário na Central de Atendimento	44
Emissão de relatório de Central de Atendimento	2111
Extrair gravação de Central de Atendimento	44
Instalação de Sistemas em Central de Atendimento	70
Manutenção Central de Relacionamento	2027

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 1-NLL, atualizada em 09/09/2022.







SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

Manutenção da Central de Atendimento	3598
Monitoramento da Central de Atendimento	710
Suporte à Central de Atendimento	65
Visita Preventiva SETIIN	2
<b>Total Geral</b>	<b>8731</b>

Período 13/08/2022 a 08/03/2023\*

Serviço	Quantidade
Alteração ou Criação de Senha na Central de Atendimento	202
Atualização da lista telefônica no Portal de Voz	56
Criação de Usuário na Central de Atendimento	50
Emissão de relatório de Central de Atendimento	3544
Extraír gravação de Central de Atendimento	14
Instalação de Sistemas em Central de Atendimento	172
Manutenção Central de Relacionamento	57
Manutenção da Central de Atendimento	4559
Monitoramento da Central de Atendimento	532
Suporte à Central de Atendimento	105
<b>Total Geral</b>	<b>9291</b>

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 1-NLL, atualizada em 09/09/2022.





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

Assim, tendo em vista o aumento do volume dos serviços prestados, mesmo durante a pandemia, colaboradores conectados em “home office”, e sobretudo o incremento das atividades desenvolvidas pelas centrais de atendimento da COOTELE, PRODASEN, OUVIDORIA e SIS, face a uma demanda social ascendente e a repercussão desta demanda na resposta institucional, o quantitativo de 4 (quatro) colaboradores divididos em turnos de 6(seis) horas ainda foi satisfatório e suficiente para executar todas as tarefas descritas acima dentro dos prazos pactuados no Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

### **1.2.3. Resultados esperados com a contratação**

A contratação do objeto do presente Termo de Referência tem por objetivo prestação de serviços de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal.

Para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo x benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração, pois no que se refere à força de trabalho para a realização de todas essas atividades, o SETIIN possui apenas um servidor efetivo, ou seja, é inegável que, para conseguir cumprir com suas atribuições regimentais, este SETIIN demanda uma força de trabalho extra, pois não há como o único servidor efetivo lotado nesse Serviço realizá-las sozinho. Todavia, para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração pois seu custo, considerando uma equipe de 2(duas) pessoas em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas, totalizando 4 (quatro) postos de serviço, é menor do que o custo com a remuneração de 2 (dois) servidores que se revezariam em 2 (dois) turnos.

Seguem os cálculos aproximados, que confirmam o exposto acima, considerando apenas a remuneração básica de um Técnico Legislativo, nível 30 (menor nível possível considerando que os últimos servidores dessa categoria entraram em exercício em 2014), sem nenhum adicional, gratificação ou vantagem individual, apenas 13º salário, terço constitucional de férias e auxílio alimentação

Remuneração mensal Técnico Legislativo nível 30: R\$ 22.973,33

Auxílio alimentação: R\$ 1331,58

Total:  $(13,33 \times 22.973,33) + (12 \times 1331,58) = \text{R\$ } 321.524,20$





**SENADO FEDERAL**  
**Secretaria de Patrimônio**  
**Coordenação de Telecomunicações**  
**Serviço de Tecnologia da Informação**

Esse seria o custo mínimo anual de 1 (um) servidor de nível médio do Senado Federal. Dobrando esse valor, chega-se ao montante de R\$ 643.048,50, superior ao valor da contratação vigente, que é de R\$ 590.446,08, conforme consta do portal da transparência (<https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/4457>), demonstrando inequivocamente a vantagem econômica da contratação ora pretendida, mesmo com atualização monetária através de IPCA de 5,77%, elevando a estimativa para R\$ 624514,81.

Ou seja, caso fossem disponibilizados 2 (dois) servidores efetivos para o SETIIN (o que ainda seria insuficiente para atender a toda demanda de serviços), mesmo sem considerar vantagens de natureza individual, custos com plano de saúde, aposentadoria, etc., seu custo seria superior ao de 4 (quatro) postos de serviço terceirizados de nível superior na área de informática, o que ainda levaria à comparação, não com carreira de técnico legislativo, e sim com a de analista legislativo, tornando ainda mais claro a vantagem econômica desta contratação.

Além do custo, deve ser levado em consideração que o objeto dessa contratação visa a realização de atividades totalmente operacionais. Por outro lado, o Técnico Legislativo, Especialidade Eletrônica e Telecomunicações, ou mesmo a de Analista Legislativo especialidade informática, têm a competência para “coordenar, planejar e fiscalizar” a execução dos serviços de telecomunicações e informática. Ou seja, não se confundem as responsabilidades e atividades dos terceirizados que são objeto desse Termo de Referência com as dos servidores efetivos do Senado Federal.

Em suma, o planejamento dessa contratação é para que os terceirizados EXECUTEM as atividades OPERACIONAIS e o Chefe do Serviço/Fiscal do Contrato atue supervisionando-os e orientando-os, conforme atribuições descritas no RASF.

#### **1.2.4. Modelo de prestação de serviços:**

**1.2.4.1.** A escolha pelo modelo de prestação de serviços mediante contratações de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, em detrimento do modelo de prestação de serviços em que essa não é exigida, se deve em função da característica de atendimento rápido às centrais de relacionamento do Senado Federal para evitar ou minimizar a descontinuidade dos serviços prestados pela OUVIDORIA aos cidadãos, pela TELECOMUNICAÇÕES e PRODASEN aos senadores, servidores e colaboradores que utilizam seus serviços e pelo SIS aos beneficiários do plano de saúde, tudo devidamente descrito no Instrumento de Medição de resultado - IMR que deverá ser cumprido nesta contratação, por esse motivo o modelo de mão de obra residente é comprovadamente adequado e suficiente para atender ao princípio da eficiência na administração pública, em conformidade com os critérios elencados no artigo 2º da resolução 3, de 2019, notadamente no seu parágrafo 2º *in verbis*: “Os postos de trabalho ocupados atualmente em decorrência da contratação de serviços objeto de

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 1-NLL, atualizada em 09/09/2022.





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

execução indireta poderão ser mantidos, com o pagamento dos valores atualmente praticados nas planilhas de custos, até o limite do prazo de vigência fixado pelo inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos), em atenção aos princípios da continuidade do serviço público e da segurança jurídica, bem como ao disposto no inciso VI do art. 7º da Constituição Federal, nas cláusulas de continuidade constantes das convenções coletivas de trabalho, e na Súmula nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho”. Ademais, o que se busca com essa opção de modelo é, ao fim e ao cabo, evitar a descontinuidade e o colapso dos serviços prestados pela presente contratação, pois trata-se de um modelo reiteradamente vivenciado por este órgão técnico e comprovadamente exitoso.

### 1.2.5. Número do contrato vigente

Nº Contrato	Objeto	Término da vigência
CT 0084/2018	Contratação de serviço de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos da Central de Relacionamento do Senado Federal, durante o período de 12 (doze) meses consecutivos	12/08/2023

## 2. Forma de contratação

### 2.1. Tipo de contratação

**2.1.1.** A contratação deverá ser realizada por meio de licitação.

### Modalidade de licitação

**2.1.2.** Será adotada a modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, em razão de o objeto da presente contratação poder ser classificado como comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, consoante preceituam os incisos XIII e XLI, do art. 6º e art. 29, da Lei nº 14.133/2021, assim como o *caput* do art. 1º, e §1º e art. 3º do Decreto nº 10.024/2019. Não será adotado o sistema de registro de preço pois





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

trata-se de contratação de equipe especializada e residente, cuja dinâmica e rotina de serviços prestados inviabiliza a mencionada adoção.

## 2.2. Critério de julgamento da contratação

**2.2.1.** Será adotado o critério de julgamento “menor preço”, sendo declarada vencedora do certame a proposta que, atendidas as especificações do edital, ofertar o menor preço para o objeto da licitação, nos termos do inciso I, do art. 33, da Lei nº 14.133/2021.

**2.2.1.1.** O julgamento menor preço é o mais adequado para a presente licitação, considerando o objeto da contratação e as hipóteses previstas no art. 33 da Lei 14.133/2021, além de ser o usualmente utilizado pelo SENADO em contratações de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

## 2.3. Critério de adjudicação da contratação

**2.3.1.** Será adotado o critério de adjudicação “por item”, tendo em vista a existência de um único item a ser licitado e este critério estar de acordo com a Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União c/c art. 40, inciso V, alínea “b”, e §3º; e art. 47, II, e §1º, da Lei nº 14.133/2021.

## 2.4. Participação ou não de consórcios de empresas

**2.4.1.** A participação de consórcios no certame que se originará do presente Termo de Referência **não será permitida**, em razão de a complexidade e o vulto do objeto não limitarem a participação de fornecedores aptos a executar o objeto. Os potenciais fornecedores, em sua maioria, dispõem de condições de participar isoladamente do certame e prestar a integralidade do objeto, não sendo o caso de permitir a junção de esforços de 2 (duas) ou mais empresas para a execução da contratação pretendida. Nesse caso, a possibilidade de participação de consórcios poderia limitar a competitividade do certame, uma vez que se admitiria que empresas se associem e não disputem individualmente o objeto da licitação

## 2.5. Previsão de subcontratação parcial do objeto

**2.5.1.** Não será admitida a subcontratação parcial do objeto.

## 2.6. Tratamento diferenciado a Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - ME/EPP

**2.6.1.** Não será aplicável o tratamento diferenciado previsto no art. 48, I e III, da Lei Complementar nº 123/2006 para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Sociedades Cooperativas, tendo em





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

vista que o valor estimado da presente contratação se encontra acima de R\$ 80.000,00 e o objeto não contempla a aquisição de bens de natureza divisível.

### 3. Requisitos do fornecedor

#### 3.1. Necessidade de vistoria

**3.1.1.** Não será exigida a vistoria, pois a mesma, não se revela como imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado.

#### 3.2. Capacidade Técnica

**3.2.1.** Não será exigida a comprovação de registro ou inscrição na entidade profissional competente, uma vez que o objeto do presente Termo de Referência não contempla a execução de atividades cujo exercício é exclusivo de determinada profissão, por força legal.

**3.2.2.** Será obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica pelas licitantes, considerando a criticidade dos sistemas que serão mantidos pela a equipe técnica dessa contratação.

**3.2.2.1.** Portanto, deverá a licitante apresentar:

**3.2.2.1.1.** 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 3(três) anos, serviços compatíveis em quantidade e características com o objeto licitado, assim considerados a gestão de mão de obra terceirizada, com número de profissionais equivalente ao da contratação pretendida.

**a)** Considera-se como “equivalente” o quantitativo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do número de profissionais a serem contratados;

**a.1)** Para a comprovação do lapso temporal mencionado no subitem **3.2.2.1.1**, será admitido o somatório de atestados, desde que as contratações correspondam a períodos sucessivos, mas não concomitantes;

**a.2)** Para a comprovação do quantitativo mencionado na alínea “a”, será admitido o somatório de atestados, desde que contemplados no mesmo período mínimo previsto no subitem **3.2.2.1.1**.

**3.2.3.** 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





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

**3.2.4.** Não será exigida a prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial. Não há requisitos estabelecidos em lei especial que regulem a prestação do objeto e exijam a comprovação de capacidade específica por parte da licitante

## **4. Formalização, prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação**

### **4.1. Formalização do ajuste**

**4.1.1.** A formalização do ajuste será feita por meio de contrato.

### **4.2. Prazo de vigência e possibilidade de prorrogação**

**4.2.1.** O contrato decorrente deste Termo de Referência terá vigência por 60 (sessenta) meses consecutivos, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 10 (dez) anos, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o art. 107 da Lei nº 14.133/2021. A solicitação desse período de vigência de 5(cinco) anos, decorre da experiência de contratações para este mesmo objeto, por este órgão técnico, mediante os contratos CT 0075/2013 e o CT 0084/2018, os quais, transcorreram sem intercorrências, com adequada satisfação dos seus objetos, consolidando uma vivência fática que suporta a percepção de que a realização de sucessivas renovações e licitações, com o mesmo objeto, acarretaria evidente maior dispêndio de recursos públicos, que se revelaram desnecessários face à mencionada experiência. Consequentemente, a sugerida contratação por prazo de 5 (cinco) anos revela-se, *in casu*, com evidente vantagem econômica sobre o modelo de contratação anual.

**4.2.2.** A caracterização do serviço objeto deste TR como sendo de prestação continuada se deve que em caso de interrupção dessa contratação resultaria na gradativa paralisação dos sistemas das centrais de relacionamento e portal de voz do senado federal, resultando em não atendimento dos cidadãos pela OUIDORIA do Senado Federal, bem como o não atendimento interno de manutenções do sistema telefônico e computacional (TELECOMUNICAÇÕES E PRODASEN) desta Casa Legislativa, fora o não atendimento de todos os beneficiários do plano de saúde do Senado Federal (SIS).

**4.2.3.** Caso as partes não se interessem pela prorrogação do contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência contratual.

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





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

## 5. Modelo de Gestão

### 5.1. Indicação dos gestores e fiscais do futuro contrato

**5.1.1.** A gestão da avença que se originará do presente Termo de Referência ficará a cargo do Núcleo de Gestão de Contratos de Terceirização – NGCOT, conforme competência definida no art. 215, IV do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

**5.1.2.** Já quanto à fiscalização do referido ajuste, deverão ser indicados os seguintes servidores: Chefe e Chefe substituto do Serviço de Tecnologia da Informação da COOTELE – SETIIN.







SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

## 5.2. Forma de comunicação entre as partes

5.2.1. A comunicação entre o SENADO e a empresa contratada se dará pelo e-mail [setiin@senado.leg.br](mailto:setiin@senado.leg.br) do Serviço de Tecnologia da Informação da COOTELE – SETIIN.

## 6. Prazo de início da execução

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

## 7. Obrigações da contratada

7.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas no instrumento convocatório e seus anexos ou decorrentes da natureza do ajuste:

7.1.1. Manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e qualificações que ensejaram sua contratação, bem como a compatibilidade com as obrigações assumidas;

7.1.2. Apresentar cópia autenticada do ato constitutivo sempre que houver alteração;

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

7.1.4. Manter preposto para este ajuste que irá representá-la sempre que for necessário;

7.1.5. Fornecer ao gestor do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos do início da execução do contrato:

7.1.5.1. 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

7.1.5.2. Documentos necessários à expedição de crachá pela polícia do SENADO, para cada um dos empregados prestadores de serviços no SENADO FEDERAL.





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

**7.1.6.** comunicar formalmente à gestão do contrato todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços, relatando-as em meio físico ou eletrônico, conforme definido pelo SENADO, com os dados e as circunstâncias julgados necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos;

**7.1.7.** Substituir o profissional por outro que atenda às mesmas exigências feitas com relação ao substituído, nos seguintes casos:

**7.1.7.1.** Gozo de férias e licenças superiores a 15 (quinze) dias;

**7.1.7.2.** Solicitação do gestor do contrato, no caso de falta grave devidamente documentada;

**7.1.7.3.** Automaticamente, após 3 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências;

**7.1.7.4.** Quando não possuir a qualificação mínima exigida;

**7.1.7.5.** Sempre que seus serviços e/ ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes ao SENADO, devidamente justificado.

**7.1.8.** Efetuar o pagamento do auxílio-alimentação no valor de R\$ 41,72 (quarenta e um reais e setenta e dois centavos) por dia trabalhado, em razão da atualização de valor prevista no Ato do Presidente do Senado Federal nº 13, de 2022, 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;

**7.1.9.** 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;

**7.1.10.** Efetuar o pagamento do salário dos profissionais alocados até o 5º dia útil do mês subsequente à realização dos serviços;

**7.1.11.** 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;

**7.1.12.** 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;

**7.1.12.1.** 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





**SENADO FEDERAL**  
**Secretaria de Patrimônio**  
**Coordenação de Telecomunicações**  
**Serviço de Tecnologia da Informação**

intrajornada. Além disso, o mencionado sistema deverá permitir aferir o cumprimento da jornada de trabalho semanal e mensal de cada profissional;

**7.1.12.2.** 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;

**7.1.12.3.** 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.

**7.1.13.** Selecionar, treinar e reciclar os profissionais que irão prestar o serviço objeto deste contrato;

**7.1.14.** Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, de acordo com as especificações técnicas constantes no ANEXO II deste TR.

**7.1.15.** 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;

**7.1.16.** Manter disciplina nos locais dos serviços e retirar o profissional com conduta insatisfatória e/ou inconveniente, quando devidamente justificado;

**7.1.17.** Manter seus profissionais identificados por intermédio de crachás, com fotografia recente, expedidos pela Polícia do SENADO;

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

**7.1.19.** Fornecer ao gestor do contrato todas as informações por este solicitadas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

**7.1.20.** Apresentar no primeiro mês da prestação dos serviços a seguinte documentação:

**7.1.20.1.** relação dos empregados terceirizados, contendo nome completo, cargo ou função, valor do salário, horário do posto de trabalho, número do registro geral (RG), do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), além de outros dados necessários à gestão;

**7.1.20.2.** indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando couber;

**7.1.20.3.** cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente assinada pela CONTRATADA;

**7.1.20.4.** exames médicos admissionais dos empregados que prestarão os serviços;





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

**7.1.21.** 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:

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

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

**7.1.21.3.** Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

**7.1.21.4.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

**7.1.22.** Entregar, quando solicitado pelo SENADO, quaisquer dos seguintes documentos:

**7.1.22.1.** Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério do SENADO;

**7.1.22.2.** Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o SENADO;

**7.1.22.3.** Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

**7.1.22.4.** 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

**7.1.22.5.** Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

**7.1.23.** 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:

**7.1.23.1.** Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

**7.1.23.2.** Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

**7.1.23.3.** Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e

**7.1.23.4.** Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

**7.1.24.** Apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no item 7.1.20.

**7.1.25.** Entregar o modelo de autorização para utilização do Sistema de Depósito em Garantia Bloqueados para Movimentação – DGBM, por ocasião da assinatura do contrato;

**7.1.26.** 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;

**7.1.27.** Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, os meios necessários para:

**7.1.27.1.** 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;

**7.1.27.2.** Obtenção do Cartão Cidadão pelos empregados junto à Caixa Econômica Federal;

**7.1.27.3.** A obtenção de extratos individuais de recolhimentos sempre que solicitado pela fiscalização.

**7.1.28.** A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de:

I - 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;

II - Erro de indicação de Convenção Coletiva de Trabalho.

**7.1.28.1.** O disposto no item 7.1.28 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;

**7.1.28.2.** Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades do SENADO, a Administração deverá efetuar o pagamento em observância às regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente

**7.1.29.** 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.

**7.1.30.** 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.





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

**7.1.31.** Caso a CONTRATADA não comprove a comunicação no prazo estabelecido no item 7.1.30, 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.

**7.1.32.** 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.

**7.1.33.** Na situação prevista no item 7.1.32 deve a CONTRATADA fornecer ao SENADO de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.

**7.1.34.** 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.

**7.1.35.** 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.

**7.1.35.1.** Não haverá solicitação de folguistas pelo SENADO.

**7.1.36.** 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, exceto nas situações previstas no § 2º, do art. 121, da Lei nº 14.133/2021.

**7.1.37.** Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho durante a vigência dos serviços contratados.

**7.1.38.** 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.

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

**7.1.40.** 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





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

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.

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

**7.1.42.** 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.

**7.1.43.** apresentar ao gestor do contrato, até o último dia útil do mês posterior ao de referência, declaração de despesas relativas ao período de apuração, devidamente assinada por seu preposto, na qual conste:

**7.1.43.1.** mês de referência;

**7.1.43.2.** nome, matrícula e categoria dos empregados terceirizados;

**7.1.43.3.** valor e data de recebimento do salário, discriminando-se as parcelas remuneratórias;

**7.1.43.4.** valor e data de recebimento do vale-transporte e do vale-alimentação;

**7.1.43.5.** campos para observações e assinaturas.

**7.1.44.** observar as reservas de cargos previstas em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

## **7.2. Obrigações do contratante**

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

**7.2.1.1.** 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;

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





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

**7.2.1.3.** Permitir o acesso e a permanência dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços contratados;

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

**7.2.1.5.** Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;

**7.2.1.6.** 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;

**7.2.1.7.** Fornecer acesso aos sistemas informatizados a serem utilizados, exclusivamente, para o desempenho dos serviços a serem contratados;

**7.2.1.8.** Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos empregados da CONTRATADA;

**7.2.1.9.** 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.

## **8. Regime de execução**

**8.1.** A prestação dos serviços será realizada nas dependências da Coordenação de Telecomunicações no Bloco 13 do Senado Federal nos dias úteis, das 8h às 20h, em dois turnos, nos horários de 8:00h às 14:00h e de 14:00h às 20:00h.

**8.2.** A jornada de trabalho dos profissionais referidos no subitem 1.1.1 do Anexo I deste TR poderá ser alterada de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do gestor.

**8.3.** A CONTRATADA deverá executar os serviços na forma prevista nos subitens abaixo:

**8.3.1.** Descrição das atividades a serem executadas por esta contratação

As atividades desenvolvidas pela equipe técnica que tem por atribuição a manutenção, o suporte e o gerenciamento dos sistemas compostos de software e hardware de controle e distribuição de chamadas recebidas ou encaminhadas às centrais de relacionamento através dos diversos meios de comunicação eletrônica existentes, de forma integrada ao sistema de comutação telefônica do PABX do Senado Federal. Dentre outras atividades afins, tem por responsabilidade:







SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

**Atividades Técnicas**

- I. Dar suporte técnico à operação na verificação sistêmica do estado e da disponibilidade de hardware e software de todos os servidores componentes das Centrais de Relacionamento;
- II. Identificar as áreas, atividades e rotinas que podem ser melhoradas, sempre com o objetivo de manter os servidores operando adequadamente;
- III. Configuração de parâmetros da central Alcatel para funcionamento dos sistemas das Centrais de Relacionamento;
- IV. Implementar rotinas de Backup dos dados;
- V. Conferência de dados e emissão de relatórios.
- VI. Realizar testes e acompanhamento da implantação de programas em produção;
- VII. Auxiliar na documentação dos serviços realizados;
- VIII. Efetuar levantamentos periódicos dos equipamentos, certificando-se do funcionamento adequado do hardware e software utilizados nas Centrais de Relacionamento;
- IX. Atuar em conjunto com o suporte técnico do Prodasen, a fim de otimizar o uso dos equipamentos instalados;
- X. Prestar suporte técnico para o pleno funcionamento dos computadores das Centrais de Relacionamento;
- XI. Elaboração de Relatórios Gerenciais
- XII. Atendimento de 90% das ordens de serviço dentro dos prazos estipulados no Instrumento de Mensuração de Resultados (IMR).





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

<b>Descrição da atividade 1</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar o cadastro e atualização da lista telefônica, interna do senado, cadastrada para prover o entendimento e transferência da ligação, para o órgão solicitado.</li> <li>2. Verificar e corrigir problemas nos cadastros de órgãos e senadores na lista telefônica dos atendentes que informam o órgão para o usuário.</li> </ol>					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Diária	1	00:30h	00:30h	-	11:00h

<b>Descrição da atividade 2</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar suporte técnico às operações na verificação sistêmica do estado e da disponibilidade de hardware e software de todos os servidores componentes das Centrais de Relacionamento <b>nível 1 (software online)</b></li> </ol>					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Diária	2	00:30h	01:00h	-	22:00h

<b>Descrição da atividade 3</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conferência de dados e emissão de relatórios, para os agentes supervisores, das Centrais de Relacionamento.</li> </ol>					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Diária	1	02:00h	02:00h	-	44:00h





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

**Descrição da atividade 4**

1. Verificar o software de monitoramento de rede e identificar/corrigir possíveis falhas entre rede e servidores

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diária	2	00:20h	00:40h	-	14:40h

**Descrição da atividade 5**

1. Realizar o acompanhamento das atividades realizadas nas Centrais de Relacionamento, monitorando e mapeando todo atendimento.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diária	1	12:00h	12:00h	-	264:00h

**Descrição da atividade 6**

1. Executar o backup de todos os servidores da solução.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diária	1	01:00h	01:00	-	22:00h





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

**Descrição da atividade 7**

1. Executar ligações periódicas e aleatórias para a central de atendimento, diariamente, verificando o entendimento correto da solicitação do usuário.
2. Fazer verificação dos aplicativos, nos servidores, e verificar a presença de falhas ou instabilidade nos sistemas.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diária	1	01:00h	01:00h	-	22:00h

**Descrição da atividade 8**

1. Verificar se os aplicativos de banco de dados dos servidores estão apresentando alguma instabilidade e se o backup está sendo realizado.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diária	1	00:30h	00:30h	-	11:00h

**Descrição da atividade 9**

1. Verificar o status dos canais (Ramais) da Central de Atendimento no PABX
2. Configuração de mensagens de boas-vindas, fila e transbordo.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	01:00h	01:00h	-	22:00h





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

<b>Descrição da atividade 10</b>					
1. Verificar o funcionamento de todos os canais de gravação de voz, através dos softwares disponíveis na aplicação do servidor Gravador de Voz.					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Diário	1	00:30h	00:30h	-	11:00h

<b>Descrição da atividade 11</b>					
1. Realizar a verificação dos programas de conexão entre os serviços/servidores que promovem o atendimento ao usuário das Centrais de Relacionamento. 2. Simular uma atividade interna para verificar o bom funcionamento dos softwares e aplicativos (Ex: campanha, atendimento automatizado do usuário, etc)					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Semanal	1	02:00h	-	-	08:00h

<b>Descrição da atividade 12</b>					
1. Verificar a utilização do espaço em disco do servidor Gravador e tomar as providências necessárias para evitar perda de dados por ocupação de 100%.					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Mensal	2	01:00h	-	-	02:00h





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

<b>Descrição da atividade 13</b>					
1. Analisar questões relacionadas à operacionalização dos servidores das Centrais de Relacionamento e softwares integrados, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Mensal	1	02:00h	-	-	02:00h

<b>Descrição da atividade 14</b>					
1. Montagem, instalação e manutenção dos servidores das aplicações das Centrais de Relacionamento, bem como outros que vierem a ser instalados em substituição a esses.					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Demanda	-	02:00h	-	-	-

<b>Descrição da atividade 15</b>					
1. Gerar e implementar rotinas de backup dos dados das Centrais de Relacionamento, sempre que se fizer necessário					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Demanda	-	01:00h	-	-	-





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

**Descrição da atividade 16**

1. Instalação, configuração e manutenção da VMWARE, bem como todos aplicativos necessários para promover a instalação da solução de atendimento das Centrais de Relacionamento.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	04:00h	-	-	-

**Descrição da atividade 17**

1. Instalação, configuração e manutenção, envolvendo software e hardware, dos seguintes sistemas:

- I- vCenter - vmware;
- II- Server Flex e PABX – Alcatel omnipcx;
- III- Enghouse Presence Server;
- IV- Enghouse Presence Recording;
- V- Enghouse Presence CP;
- VI- Enghouse Presence Web Supervisor;
- VII- Enghouse Presence Nuance;
- VIII- Enghouse Presence Web Agent;
- IX- Banco de dados mysql;
- X- Servidor Open Gate;

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	04:00h	-	-	-





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

<b>Descrição da atividade 18</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criação de grupos de Atendimento no sistema enghouse presence</li> <li>2. Configuração de mensagens de boas-vindas, fila e transbordo.</li> </ol>					
<b>Periodicidade</b>	<b>Qtd de execuções</b>	<b>Tempo de execução</b>	<b>Tempo Diário</b>	<b>Tempo Semanal</b>	<b>Tempo Mensal</b>
Demanda	1	01:00h	01:00h	-	22:00h

**8.3.2.** Ao SENADO não caberá qualquer ônus pela rejeição dos serviços considerados inadequados pelo gestor.

## **9. Previsão de penalidades por descumprimento contratual**

**9.1.** A CONTRATADA será responsabilizada pelas condutas em desacordo com o disposto neste Termo de Referência, no edital de licitação ou no contrato decorrente deste TR, sujeitando-se às seguintes penalidades:

**9.1.1.** advertência;

**9.1.2.** multa;

**9.1.3.** impedimento de licitar e contratar; e

**9.1.4.** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**9.2.** A penalidade de advertência será aplicada quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato e não for justificável a aplicação de penalidade mais grave.

**9.3.** A sanção de impedimento de licitar e contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da União por até 3 (três) anos e será aplicada, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, quando a CONTRATADA:







SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

**9.3.1.** der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

**9.3.2.** der causa à inexecução total do contrato;

**9.3.3.** deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

**9.3.4.** não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

**9.3.5.** não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

**9.3.6.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

**9.4.** A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos por um período mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos e será aplicada nas hipóteses do **item 9.2** que justificam a aplicação de penalidade mais grave ou ainda quando a CONTRATADA:

**9.4.1.** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

**9.4.2.** fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

**9.4.3.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

**9.4.4.** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

**9.4.5.** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**9.5.** Em conjunto com as sanções dos **itens 9.2, 9.3 e 9.4** deste Termo de Referência, a autoridade competente poderá:

**9.5.1.** aplicar multa punitiva entre 0,5% (cinco décimos por cento) e 30% (trinta por cento) do valor do contrato; e

**9.5.2.** determinar a rescisão unilateral do contrato.

**9.6.** Pela impontualidade na execução dos serviços ou no cumprimento de obrigações acessórias, a CONTRATADA ficará sujeita à multa moratória, por dia de atraso, em percentuais definidos nos





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

quadros a seguir, incidente sobre o valor contratual mensal vigente, sem prejuízo das demais sanções previstas neste Termo de Referência:

<b>GRAU 1</b>	
<b>De 0,1% (um décimo por cento) a 0,2% (dois décimos por cento)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>INFRAÇÃO</b>
<b>1</b>	Deixar de observar as determinações do SENADO quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios.
<b>2</b>	Deixar de manter seus empregados identificados, uniformizados e calçados adequadamente, por empregado.
<b>3</b>	Deixar de manter a disciplina nos locais dos serviços e não retirar o empregado com conduta julgada inconveniente, por empregado.
<b>4</b>	Deixar de providenciar a abertura da conta bloqueada para movimentação – DGBM, no prazo previsto

<b>GRAU 2</b>	
<b>De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>INFRAÇÃO</b>
<b>5</b>	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.
<b>6</b>	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço extraordinário
<b>7</b>	Deixar de comunicar formalmente ao gestor e de registrar em meio físico ou eletrônico, conforme definido pelo Senado, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.
<b>8</b>	Manter ou apresentar profissional sem a qualificação mínima exigida, por empregado.

<b>GRAU 3</b>	
<b>De 0,5 (cinco décimos por cento) a 0,8% (oito décimos por cento)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>INFRAÇÃO</b>
<b>9</b>	Deixar de cumprir às exigências relativas às normas disciplinares e às orientações de segurança e de prevenção de incêndios.
<b>10</b>	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 empregado.
<b>11</b>	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado.
<b>12</b>	Deixar de fornecer produtos, materiais, ferramentas, instrumentos de uso necessário à execução do objeto do contrato, de acordo com o especificado no edital.





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

<b>GRAU 4</b>	
<b>De 0,9 (nove décimos por cento) a 1,6% (um inteiro e seis décimos por cento)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>INFRAÇÃO</b>
<b>17</b>	Manter em serviço número de profissionais inferior ao contratado, por empregado.
<b>18</b>	Deixar de observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenções Coletivas das respectivas categorias, por empregado.

<b>GRAU 5</b>	
<b>De 1,7 (um inteiro e sete décimos por cento) a 3,2% (três inteiros e dois décimos por cento)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>INFRAÇÃO</b>
<b>19</b>	Interromper a realização dos serviços.
<b>20</b>	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato.
<b>21</b>	Deixar de substituir empregado que seja cônjuge, companheiro ou parente 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, por empregado

<b>GRAU 6</b>	
<b>De 3,3 (três inteiros e três décimos) até 5% (seis inteiros e quatro décimos por cento)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>INFRAÇÃO</b>
<b>22</b>	Atrasar 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.

**9.7.** O somatório das multas moratórias previstas neste “**item 9 - Previsão de penalidades por descumprimento contratual**” não poderá superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato (ou de 1/12 avos do valor total).

**9.8.** O SENADO avaliará se o atraso no adimplemento parcial ou total do objeto configura simples impontualidade, passível de multa moratória, ou inexecução do contrato, que sujeitará a CONTRATADA às demais sanções administrativas previstas, avaliando as circunstâncias do caso concreto e a utilidade ou aproveitamento do objeto para a administração.

**9.9.** As demais hipóteses e condições de sanção deverão seguir as disposições da minuta-padrão de edital.





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

## 10. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de resultado - IMR

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

**Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR:**

<b>Indicador</b>	
Prazo para atendimento das OSs	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
<b>Meta a cumprir</b>	A depender da atividade, haverá um tempo máximo para execução do serviço ou tempo máximo para início da execução, conforme tabela própria
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Mediante controle por planilha eletrônica pelo fiscal do contrato, baseada nas informações constantes do sistema ADM, que registra a abertura das OSs
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente como atendida (OK) ou não atendida (NOK). Posteriormente, será efetuado cálculo do percentual de OSs atendidas. Tal índice receberá o nome de Nota de Avaliação (NA): $NA (\%) = \frac{\sum OK}{(\sum OK + \sum NOK)}$
<b>Início de Vigência</b>	Início da vigência do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	$NA \geq 90\%$ - sem aplicação de glosas $85\% \leq NA < 90\%$ - notificação à contratada $80\% \leq NA < 85\%$ - glosa de 3% sobre o valor faturado no mês de ocorrência $70\% \leq NA < 80\%$ - glosa de 4,5% sobre o valor faturado no mês de ocorrência $60\% \leq NA < 70\%$ - glosa de 6% sobre o valor faturado no mês de ocorrência

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 1-NLL, atualizada em 09/09/2022.





**SENADO FEDERAL**  
**Secretaria de Patrimônio**  
**Coordenação de Telecomunicações**  
**Serviço de Tecnologia da Informação**

	<p>50% ≤ NA &lt; 60% - glosa de 10% sobre o valor faturado no mês de ocorrência</p> <p>NA &lt; 50% - glosa de 15% sobre o valor faturado no mês de ocorrência e caracterização de inexecução parcial do contrato.</p> <p>02 (duas) Notificações em meses consecutivos - glosa de 3% sobre o valor faturado no mês de ocorrência</p>
--	---

**Tempo Máximo de Execução para as Atividades do item 8.3.1**

<b>Atividades</b> <b>Conforme item 8.3.1</b>	<b>Tempo máximo de execução das atividades</b> <b>(hh:mm)</b>	<b>Tempo máximo para início da execução das atividades</b> <b>(hh:mm)</b>
Atividade 1	00:45	NA
Atividade 2	00:45	NA
Atividade 3	02:30	NA
Atividade 4	00:40	NA
Atividade 5	12:00	NA
Atividade 6	01:30	NA
Atividade 7	01:30	NA
Atividade 8	01:00	NA
Atividade 9	01:30	NA
Atividade 10	01:00	NA
Atividade 11	02:30	00:30





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

<b>Atividades Conforme item 8.3.1</b>	<b>Tempo máximo de execução das atividades (hh:mm)</b>	<b>Tempo máximo para início da execução das atividades (hh:mm)</b>
Atividade 12	01:30	00:30
Atividade 13	02:30	00:30
Atividade 14	02:30	00:30
Atividade 15	01:30	00:30
Atividade 16	04:30	00:30
Atividade 17	04:30	00:30
Atividade 18	01:30	00:30

## 11. Forma de pagamento

**11.1.** O pagamento efetuar-se-á mensalmente, por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, condicionados ao prévio atesto dos serviços pelo gestor e à comprovação de quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias vencidas relativas ao contrato, após 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

**11.1.1.** A CONTRATADA apresentará à fiscalização documento fiscal correspondente ao faturamento do mês, discriminando os serviços executados e/ ou os materiais utilizados.

**11.2.** Os pagamentos mensais ficam condicionados à manifestação do gestor do contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento do documento fiscal, mediante termo





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

circunstanciado, após verificação das quantidades, qualidade e cumprimento das demais obrigações contratuais.

**11.3.** 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 item 11.2 e à apresentação de:

**11.3.1.** 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;

**11.3.2.** 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);

**11.3.3.** espelho da folha de pagamento dos empregados a serviço do SENADO específica deste contrato;

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

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

**11.3.6.** planilhas de custos de cada categoria e informações sobre qualquer outra vantagem;

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

**11.3.8.** apresentação da garantia prevista naquele instrumento.





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

## 12. Garantia contratual

**12.1.** Será exigida a garantia contratual prevista no art. 96 da Lei nº 14.133/2021 para a presente contratação, pois esta não se encaixa em quaisquer das hipóteses previstas no art. 18, §2º, Anexo III do Ato da Diretora Geral nº 14/2022.

**12.2.** A garantia deverá ser prestada no percentual de 5 % (cinco por cento), do valor global do contrato decorrente deste TR.

**12.3.** O referido percentual se justifica com base na criticidade dos sistemas que serão mantidos pela a equipe técnica dessa contratação.

## 13. Plano de contratações

**13.1.** Número 20230243

## 14. Responsável pela elaboração do TR

(Assinado eletronicamente)

**Hugo Leonardo da Rocha Canuto**

Chefe do Serviço de Comutação Telefônica – SECOMUT

De acordo.

(Assinado eletronicamente)

**Mário Augusto Jansen**

Chefe do Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN

De acordo.

(Assinado eletronicamente)

**Orlando Carneiro Silva**

Coordenador de Telecomunicações – COOTELE







SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

De acordo.

(Assinado eletronicamente)  
**Gilverlan Pessoa Pereira**  
Gestor do Núcleo de Gestão de Contratos de Terceirização

De acordo.

(Assinado eletronicamente)  
**Cassio Murilo Rocha**  
Diretor da Secretaria de Patrimônio – SPATR





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

## ANEXO I

### 1. Especificações técnicas do objeto

1.1. Relação dos itens da contratação, incluindo descrição das CATEGORIAS PROFISSIONAIS e demais INFORMAÇÕES CORRELATAS

1.1.1. Os itens relativos à mão de obra deverão atender ao seguinte:

Item	Categoria	Quantidade de profissionais	Classificação Brasileira de Ocupações - CBO	Carga horária	Salário Base	CATSER
1	Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento	4 (quatro)	2124-10	6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) semanais	R\$ 6541,07 <i>Nível 102 da Tabela do SINDIMEST, válida de 01/07/2022 a 31/12/2022</i>	25992 - Descrição: Manutenção de software (Corretiva, Preventiva, Adaptativa)

1.1.2. Os profissionais alocados na execução dos serviços deverão atender aos requisitos e desempenhar as atribuições previstas no Anexo II deste TR

No que se refere à fixação de salários, no presente TR propõe-se a adoção do salário referente ao Nível 102 da Tabela Salarial do ANEXO II - CCT 2022/2024 – TABELA II - SINDIMEST - df, disponível em [http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/imagemAnexo/MR063866\\_20222022\\_12\\_22T10\\_24\\_21.pdf](http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/imagemAnexo/MR063866_20222022_12_22T10_24_21.pdf)

1.1.3. Salienta-se que o valor de R\$ 6541,07 constante da tabela acima é válido até 30/4/2023, pois a data-base da categoria é no dia 1º/5. Desta forma, provavelmente, no momento de realização do certame licitatório o salário base já deverá ter sido alterado.

Como este TR tem por finalidade subsidiar a contratação que substituirá a atualmente vigente para esse mesmo objeto, a ideia é que o nível salarial seja mantido (Nível 102 para o cargo de Técnico do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF – SINTTEL-DF, que compreende o intervalo de níveis de 66 a 117, disponível em AnexoTresSindimest.pdf (sinttel.org.br)), pois as atribuições e qualificações para a equipe técnica são mantidas nesse Projeto Básico, bem como a sensibilidade e a criticidade dos serviços





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

prestados e das informações tratadas por eles, o que justifica a remuneração praticada, que se encontra no nível intermediário da CCT.

Sendo assim, de modo a evitar que colaboradores com capacitação inferior à necessária para execução dos serviços sejam contratados, bem como para que não haja a rotatividade de empregados (fator essencial para a manutenção da cultura organizacional e da segurança das informações sensíveis e confidenciais associadas a execução da contratação objeto deste TR) é que o nível salarial intermediário (102) **foi adotado desde a primeira contratação para este objeto e que é pago atualmente pelo contrato 0084/2018.**

Ora, se todas as condições para a prestação do serviço são mantidas, como no caso em tela, somente caberia justificar a alteração do nível salarial e não o contrário, trata-se de aplicação do princípio da razoabilidade. Ademais, ressalta-se que o que está sendo mantido é o nível salarial e não o seu valor nominal, que sofre as correções oriundas dos acordos firmados entre os Sindicatos (neste caso, a data-base ocorre em 1º/5 de cada ano)

Neste ponto é interessante ressaltar o entendimento doutrinário de que, em grande parte das sucessões de contratos administrativos para a prestação de serviços continuados (caso deste TR), as ganhadoras da licitação mantêm os mesmos empregados, nos mesmos postos e prestando os mesmos serviços anteriores. Dessa forma, mantidas, portanto, as bases fáticas e jurídicas do contrato de trabalho “anterior”, com a única alteração de uma das partes, qual seja a pessoa jurídica vencedora do atual certame licitatório, *s.m.j.*, não seria possível reduzir a remuneração ou benefícios trabalhistas do empregado mantido, em harmonia com o disposto no artigo 2º, da Resolução nº3 de 2019:

§ 2º Os postos de trabalho ocupados atualmente em decorrência da contratação de serviços objeto de execução indireta poderão ser mantidos, com o pagamento dos valores atualmente praticados nas planilhas de custos, até o limite do prazo de vigência fixado pelo inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos), em atenção aos princípios da continuidade do serviço público e da segurança jurídica, bem como ao disposto no inciso VI do art. 7º da Constituição Federal, nas cláusulas de continuidade constantes das convenções coletivas de trabalho, e na Súmula nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

## 2. APLICATIVOS E MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.

Componente	Descrição	Qtde	Estrutura	Sistema Operacional	Versão
<b>VMware</b>	<b>ESXI-01 - vSphere</b>	<b>1</b>	<b>Host</b>	<b>vmware</b>	<b>6.7</b>
vCenter	servidor	1	Virtual	Windows Server	2016 Standard
PABX	servidor	1	Virtual	Linux	CentOS 7
Server Flex	Servidor	1	Virtual	Linux	CentOS 7
<b>VMware</b>	<b>ESXI-02 - vSphere</b>	<b>1</b>	<b>Host</b>	<b>vmware</b>	<b>6.7</b>
Presence Server	servidor	1	Virtual	Windows Server	2016 Standard
Presence Recording	servidor	1	Virtual	Windows Server	2016 Standard
Presence CP	servidor	1	Virtual	Windows Server	2016 Standard
<b>VMware</b>	<b>ESXI-03 - vSphere</b>	<b>1</b>	<b>Host</b>	<b>vmware</b>	<b>6.7</b>
Banco Dados	servidor	1	Virtual	Windows Server	2016 Standard
Banco Dados	mysql	1	Software	Microsoft MYSQL	2016 Standard
OpenGate	servidor	1	Virtual	Linux	CentOs 7
Presence Supervisor	Web servidor	1	Virtual	Windows Server	2016 Standard
Presence Nuance	servidor	1	Virtual	Windows Server	2016 Standard
<b>VMware</b>	<b>ESXI-04 - vSphere</b>	<b>1</b>	<b>Host</b>	<b>vmware</b>	<b>6.7</b>
PABX	servidor	1	Virtual	Linux	CentOS 7
Presence Agente	Web servidor	1	Virtual	Windows Server	2016 Standard
Server Flex	Servidor	1	Virtual	Linux	CentOs 7

## 3. Critérios e práticas de sustentabilidade

Tendo em vista as condições de prestação do objeto do presente Termo de Referência, não é aplicável a exigência de critérios e práticas de sustentabilidade.





SENADO FEDERAL  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

## **ANEXO II**

### **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 Suporte de Centrais de Relacionamento”:
- A.2.** Dar suporte técnico à operação na verificação sistêmica do estado e da disponibilidade de hardware e software de todos os servidores componentes das Centrais de Relacionamento;
- A.3.** Identificar as áreas, atividades e rotinas que podem ser melhoradas, sempre com o objetivo de manter os servidores operando adequadamente;
- A.4.** Configuração de parâmetros da central Alcatel para funcionamento dos sistemas das Centrais de Relacionamento;
- A.5.** Implementar rotinas de Backup dos dados;
- A.6.** Conferência de dados e emissão de relatórios.
- A.7.** Realizar testes e acompanhamento da implantação de programas em produção;
- A.8.** Auxiliar na documentação dos serviços realizados;
- A.9.** Efetuar levantamentos periódicos dos equipamentos, certificando-se do funcionamento adequado do hardware e software utilizados nas Centrais de Relacionamento;
- A.10.** Atuar em conjunto com o suporte técnico do Prodasen, a fim de otimizar o uso dos equipamentos instalados;
- A.11.** Prestar suporte técnico para o pleno funcionamento dos computadores das Centrais de Relacionamento;
- A.12.** Elaboração de Relatórios Gerenciais
- A.13.** Atendimento de 90% das ordens de serviço dentro dos prazos estipulados no Instrumento de Mensuração de Resultados (IMR).





**SENADO FEDERAL**  
 Secretaria de Patrimônio  
 Coordenação de Telecomunicações  
 Serviço de Tecnologia da Informação

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

**B.1.** Categoria “Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento”:

**B.1.1.** Grau de escolaridade: nível Superior em uma das seguintes áreas: Administração de Sistemas de Informação, Análise de Sistemas, Processamento de dados, Ciência da Computação, Redes, Segurança da Informação e suas áreas afins, ou Engenharia.

**B.1.2.** Experiência profissional: conhecimentos aprofundados em:

- vCenter - vmware;
- Server Flex e PABX;
- Enghouse Presence Server;
- Enghouse Presence Recording;
- Enghouse Presence CP;
- Enghouse Presence Web Supervisor;
- Enghouse Presence Nuance;
- Enghouse Presence Web Agent;
- Banco de dados mysql;
- Servidor Open Gate;

**B.1.3.** conhecimentos básicos de programação e configuração de central privada de comutação digital (PABX) Alcatel OMNIPCX bem como do Hardware e Software utilizados nesse tipo de equipamento;

**B.1.4.** conhecimento de configuração de Portal de Voz e Unidades de Resposta Audível (URA) de forma a permitir a gravação e implementação de novas mensagens, definição da estrutura de árvores de voz, fluxos de chamadas, integração com sistemas DAC, etc.;

**B.1.5.** conhecimento da arquitetura de centrais de atendimento e dos componentes que as integram, especialmente dos módulos de distribuição automática de chamadas com roteamento por habilidades, sistema de gravação digital e Portal de Voz;

**B.1.6.** conhecimento das tecnologias de integração entre computadores e telefones (CTI);

**B.1.7.** conhecimento de instalação, configuração e solução de problemas em plataformas Microsoft Windows 2016 Server, mysql Server, linux centoS;

**B.1.8.** experiência no uso de comandos SQL;





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Patrimônio  
Coordenação de Telecomunicações  
Serviço de Tecnologia da Informação

**B.1.9.** experiência na manutenção e suporte em infraestrutura de telecomunicações corporativas em ambientes que englobem centrais de relacionamento.



**SENADO FEDERAL**

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON  
Coordenação de Controle e Validação de Processos – COCVAP

Processo n. **00200.005088/2023-01**

Em 09 de maio de 2023

**Ofício nº. 04/2022-SELESC/COCVAP/SADCON**

**Assunto: Contratação de serviços contínuos de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal, durante 60 (sessenta) meses consecutivos.**

**Prezadas colegas da COATC,**

Em resposta aos questionamentos contidos no Ofício nº 216/2023/COATC, referentes à planilha de composição de custos e a redação dos tópicos referentes à qualificação econômico-financeira, opino que estão em conformidade com que vem sendo praticado nos últimos pregões da mesma natureza.

Apresento abaixo brevemente as premissas adotadas na elaboração das estimativas de custos encaminhadas.

**PREMISSAS ADOTADAS NA ELABORAÇÃO DAS ESTIMATIVAS**

Foram utilizadas como referências as disposições do edital e do termo de referência acostados aos autos (respectivamente nups 00100.071388/2023-08 e 00100.070531/2023-36), a CCT DF0008/2023 - SINTTEL-DF x SINDMEST-DF, vigente até em 30/04/2024, e o contrato nº 84/2018(10º TA), firmado com A7 TECHNOLOGY BUSINESS AND SERVICE LTDA, conforme segue:

- auxílio alimentação no valor de R\$ 41,72 por dia trabalhado (Ato do Presidente nº 13/2022);
- vale transporte de R\$ 15,00 por dia trabalhado (sem desconto, conforme definido na CCT de referência);
- benefícios de assistência médica e odontológica, cesta básica e café da manhã, auxílio funeral e seguro de vida conforme disposto na CCT de referência, com cotação do contrato atual;
- uma vez que haverá substituição dos titulares em gozo de férias a rubrica foi orçada no valor de 1/12 avos de uma remuneração (8,33%) no módulo de substituição do profissional ausente;







SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON  
Coordenação de Controle e Validação de Processos – COCVAP

Processo n. **00200.005088/2023-01**

Cumprir destacar que o fator K de ambas estimativas encontram-se abaixo de 2,70, que é o limite considerado adequado pelo TCU. A seguir são apresentadas as estimativas de custos. Detalhamentos por categoria podem ser encontrados nos anexos 1 e 2. A CCT de referência está no anexo 3.

**ESTIMATIVA NORMAL – SEM DESONERAÇÃO**

ESTIMATIVA NORMAL (SEM DESONERAÇÃO) - PROCESSO 00200.005088_2023-02						
item	Categoria profissional	Qtde	Estimativa Unitária	Preço mensal	Preço anual	Preço 60 meses
1	Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento	4	R\$15.387,20	R\$ 61.548,80	R\$ 738.585,60	R\$ 3.692.928,00
<b>TOTAL MÃO DE OBRA</b>		<b>4</b>		<b>R\$ 61.548,80</b>	<b>R\$ 738.585,60</b>	<b>R\$ 3.692.928,00</b>

**ESTIMATIVA DESONERADA**

ESTIMATIVA DESONERADA - PROCESSO 00200.005088_2023-02						
item	Categoria profissional	Qtde	Estimativa Unitária	Preço mensal	Preço anual	Preço 60 meses
1	Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento	4	R\$14.216,95	R\$ 56.867,80	R\$ 682.413,60	R\$ 3.412.068,00
<b>TOTAL MÃO DE OBRA</b>		<b>4</b>		<b>R\$ 56.867,80</b>	<b>R\$ 682.413,60</b>	<b>R\$ 3.412.068,00</b>

Atenciosamente,

(verificar assinatura digital)

**FERNANDO KISS CAMPOS**

**Serviço de Elaboração de Estimativas de Custos - SELESC**



**ESTIMATIVA NORMAL (SEM DESONERAÇÃO) - PROCESSO 00200.005088\_2023-02**

Subitem	Categoria profissional / Jornada laboral	Qtde	Remuneração (Sal. Base + Adicionais)	Estimativa Unitária	Fator K	Preço mensal	Preço anual	Preço 60 meses
1	Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento	4	R\$ 6.541,07	R\$ 15.387,20	2,352	R\$ 61.548,80	R\$ 738.585,60	R\$ 3.692.928,00
<b>TOTAL MÃO DE OBRA</b>		<b>4</b>			<b>2,352</b>	<b>R\$ 61.548,80</b>	<b>R\$ 738.585,60</b>	<b>R\$ 3.692.928,00</b>

**CT 084/2018 (10° TA) - A7 TECHNOLOGY BUSINESS AND SERVICE LTDA. (05.221.579/0001-36) - DESONERADO**

Item	Descrição	Qtde	Remuneração (Sal. Base + Adicionais)	Estimativa Unitária	Fator K	Preço mensal	Preço anual
1	TECNICO DE SUPORTE	4	R\$ 5.876,31	R\$ 12.300,96	2,093	R\$ 49.203,84	R\$ 590.446,08
<b>TOTAL MÃO DE OBRA</b>		<b>4</b>			<b>2,093</b>	<b>R\$ 49.203,84</b>	<b>R\$ 590.446,08</b>



1	PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015		
CATEGORIA	Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento		
CCT	CCT 0008/2023 - SINTTEL-DF x SINDMEST-DF (vigente até 30/04/2024)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		6.541,07
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intra jornada		
	Outros Dif horas extras		
	<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>		<b>6.541,07</b>
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte (R\$ 15,00 por dia trabalhado sem desconto - transporte gratuito - Cláusula 13º)		330,00
	Auxílio Alimentação (R\$ 41,72,25 - por dia trabalhado)		917,84
	Assistência médica e odontológica (cláusula 14º - cotação do contrato nº 84/2018)		100,00
	Seguro de vida em grupo (cláusula 15º - cotação do contrato nº 84/2018)		7,92
	Auxílio funeral (cláusula 15º - cotação do contrato nº 84/2018)		2,50
	Cesta básica e café da manhã ( 9 tickets alimentação de R\$ 25,57- cláusula 16º CCT)		230,13
	<b>TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS</b>		<b>1.588,39</b>
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
	Insumos Diversos		
	Uniformes		
	Depreciação de equipamentos		
	<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:</b>		<b>-</b>
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		Percentuais	VALORES
<b>4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS</b>	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	20,00000%	1.308,21
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50000%	98,12
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	65,41
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	13,08
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	163,53
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	523,29
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	3,00000%	196,23
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	39,25
	<b>TOTAL :</b>	<b>36,80000%</b>	<b>2.407,11</b>
<b>4.2 13º SALARIO</b>	13º Salário	8,33333%	545,09
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	3,06667%	200,59
	<b>TOTAL :</b>	<b>11,40000%</b>	<b>745,68</b>
<b>4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE</b>	Afastamento maternidade	0,03704%	2,42
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,01363%	0,89
	<b>TOTAL :</b>	<b>0,05067%</b>	<b>3,31</b>
<b>4.4. PROVISÃO PI RESCISÃO</b>	Aviso Prévio Indenizado ( art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,83333%	54,51
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,06667%	4,36
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	1,55556%	101,75
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,57245%	37,44
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82222%	250,01
	<b>TOTAL :</b>	<b>6,85023%</b>	<b>448,08</b>
<b>4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>	Férias	8,33333%	545,09
	Terço constitucional de férias	2,77778%	181,70
	Auxílio doença ( arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,55556%	36,34
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,01389%	0,91
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,27778%	18,17
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,04167%	2,73
	<b>Subtotal</b>	<b>12,00001%</b>	<b>784,93</b>
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	4,41600%	288,85
	<b>TOTAL :</b>	<b>16,42%</b>	<b>1.073,78</b>
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
<b>4</b>	<b>MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)</b>		
<b>4.1.</b>	<b>PREVIDENCIARIO E FGTS</b>	<b>36,80%</b>	<b>2.407,11</b>
<b>4.2.</b>	<b>13º SALÁRIO</b>	<b>11,40%</b>	<b>745,68</b>
<b>4.3.</b>	<b>AFASTAMENTO MATERNIDADE</b>	<b>0,05%</b>	<b>3,31</b>
<b>4.4.</b>	<b>PROVISÃO RESCISÃO</b>	<b>6,85%</b>	<b>448,08</b>
<b>4.5.</b>	<b>CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>	<b>16,42%</b>	<b>1.073,78</b>
	<b>TOTAL :</b>	<b>71,52%</b>	<b>4.677,96</b>
	<b>TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)</b>		<b>R\$ 12.807,42</b>
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		Percentuais	VALORES
<b>5</b>	<b>Taxa de Administração (Custos indiretos)</b>	<b>1,50%</b>	<b>192,11</b>
<b>A</b>	<b>LUCRO</b>	<b>1,50%</b>	<b>194,99</b>
<b>C</b>	<b>TRIBUTOS</b>	<b>14,25%</b>	<b>2.192,68</b>
<b>C.1</b>	Tributos Federais (PIS)	1,65%	253,89
	Tributos Federais (COFINS)	7,60%	1.169,43
<b>C.2</b>	Tributos Estaduais		
<b>C.3</b>	Tributos Municipais (ISS)	5,00%	769,36
<b>C.4</b>	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013		-
	<b>VALOR TOTAL (MÓDULO 5)</b>	<b>17,25%</b>	<b>2.579,78</b>
<b>(categoria profissional)</b>	<b>1 POSTO</b>	<b>Quantidade</b>	<b>VALORES</b>
		<b>1</b>	<b>15.387,20</b>



**ESTIMATIVA DESONERADA - PROCESSO 00200.005088\_2023-02**

CCT 0008/2023 - SINTTEL-DP X SINDIMEST-DP (vigente até 30/04/2024)

Subitem	Categoria profissional / Jornada laboral	Qtde	Remuneração (Sal. Base + Adicionais)	Estimativa Unitária	Fator K	Preço mensal	Preço anual	Preço 60 meses
1	Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento	4	R\$ 6.541,07	R\$ 14.216,95	2,173	R\$ 56.867,80	R\$ 682.413,60	R\$ 3.412.068,00
<b>TOTAL MÃO DE OBRA</b>		<b>4</b>			<b>2,173</b>	<b>R\$ 56.867,80</b>	<b>R\$ 682.413,60</b>	<b>R\$ 3.412.068,00</b>

**CT 084/2018 (10° TA) - A7 TECHNOLOGY BUSINESS AND SERVICE LTDA. (05.221.579/0001-36) - DESONERADO**

Item	Descrição	Qtde	Remuneração (Sal. Base + Adicionais)	Estimativa Unitária	Fator K	Preço mensal	Preço anual
1	TECNICO DE SUPORTE	4	R\$ 5.876,31	R\$ 12.300,96	2,093	R\$ 49.203,84	R\$ 590.446,08
<b>TOTAL MÃO DE OBRA</b>		<b>4</b>			<b>2,093</b>	<b>R\$ 49.203,84</b>	<b>R\$ 590.446,08</b>



1	PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015		
CATEGORIA	Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento		
CCT	CCT 0008/2023 - SINTTEL-DF x SINDMEST-DF (vigente até 30/04/2024)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		6.541,07
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intra-jornada		
	Outros Dif horas extras		
	<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>		<b>6.541,07</b>
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte (R\$ 15,00 por dia trabalhado sem desconto - transporte gratuito - Cláusula 13º)		330,00
	Auxílio Alimentação (R\$ 41,72,25 - por dia trabalhado)		917,84
	Assistência médica e odontológica (cláusula 14º - cotação do contrato nº 84/2018)		100,00
	Seguro de vida em grupo (cláusula 15º - cotação do contrato nº 84/2018)		7,92
	Auxílio funeral (cláusula 15º - cotação do contrato nº 84/2018)		2,50
	Cesta básica e café da manhã ( 9 tickets alimentação de R\$ 25,57- cláusula 16º CCT)		230,13
	<b>TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS</b>		<b>1.588,39</b>
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
	Insumos Diversos		
	Uniformes		
	Depreciação de equipamentos		
	<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:</b>		<b>-</b>
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		Percentuais	VALORES
<b>4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS</b>	<b>INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)</b>	<b>0,00000%</b>	<b>-</b>
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50000%	98,12
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	65,41
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	13,08
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	163,53
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	523,29
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	<b>3,00000%</b>	<b>196,23</b>
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	39,25
	<b>TOTAL :</b>	<b>16,80000%</b>	<b>1.098,90</b>
<b>4.2 13º SALARIO</b>	<b>13º Salário</b>	<b>8,33333%</b>	<b>545,09</b>
	<b>Incidência do 4.1. sobre o 13º salário</b>	<b>1,40000%</b>	<b>91,57</b>
	<b>TOTAL :</b>	<b>9,73333%</b>	<b>636,66</b>
<b>4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE</b>	<b>Afastamento maternidade</b>	<b>0,03704%</b>	<b>2,42</b>
	<b>Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade</b>	<b>0,00622%</b>	<b>0,41</b>
	<b>TOTAL :</b>	<b>0,04326%</b>	<b>2,83</b>
<b>4.4. PROVISÃO PI RESCISÃO</b>	<b>Aviso Prévio Indenizado ( art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)</b>	<b>0,83333%</b>	<b>54,51</b>
	<b>Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado</b>	<b>0,06667%</b>	<b>4,36</b>
	<b>Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)</b>	<b>1,55556%</b>	<b>101,75</b>
	<b>Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado</b>	<b>0,26133%</b>	<b>17,09</b>
	<b>Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado</b>	<b>3,82222%</b>	<b>250,01</b>
	<b>TOTAL :</b>	<b>6,53911%</b>	<b>427,73</b>
<b>4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>	<b>Férias</b>	<b>8,33333%</b>	<b>545,09</b>
	<b>Terço constitucional de férias</b>	<b>2,77778%</b>	<b>181,70</b>
	<b>Auxílio doença ( arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)</b>	<b>0,55556%</b>	<b>36,34</b>
	<b>Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)</b>	<b>0,01389%</b>	<b>0,91</b>
	<b>Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)</b>	<b>0,27778%</b>	<b>18,17</b>
	<b>Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)</b>	<b>0,04167%</b>	<b>2,73</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>12,00001%</b>	<b>784,93</b>
	<b>Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição</b>	<b>2,01600%</b>	<b>131,87</b>
	<b>TOTAL :</b>	<b>14,02%</b>	<b>916,80</b>
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
<b>4</b>	<b>MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)</b>		
<b>4.1.</b>	<b>PREVIDENCIARIO E FGTS</b>	<b>16,80%</b>	<b>1.098,90</b>
<b>4.2.</b>	<b>13º SALÁRIO</b>	<b>9,73%</b>	<b>636,66</b>
<b>4.3.</b>	<b>AFASTAMENTO MATERNIDADE</b>	<b>0,04%</b>	<b>2,83</b>
<b>4.4.</b>	<b>PROVISÃO RESCISÃO</b>	<b>6,54%</b>	<b>427,73</b>
<b>4.5.</b>	<b>CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>	<b>14,02%</b>	<b>916,80</b>
	<b>TOTAL :</b>	<b>47,13%</b>	<b>3.082,92</b>
	<b>TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)</b>		<b>R\$ 11.212,38</b>
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
<b>5</b>		<b>Percentuais</b>	<b>VALORES</b>
<b>A</b>	<b>Taxa de Administração (Custos indiretos)</b>	<b>1,50%</b>	<b>168,19</b>
<b>B</b>	<b>LUCRO</b>	<b>1,50%</b>	<b>170,71</b>
<b>C</b>	<b>TRIBUTOS</b>	<b>18,75%</b>	<b>2.665,68</b>
<b>C.1</b>	<b>Tributos Federais (PIS)</b>	<b>1,65%</b>	<b>234,58</b>
	<b>Tributos Federais (COFINS)</b>	<b>7,60%</b>	<b>1.080,49</b>
<b>C.2</b>	<b>Tributos Estaduais</b>		
<b>C.3</b>	<b>Tributos Municipais (ISS)</b>	<b>5,00%</b>	<b>710,85</b>
<b>C.4</b>	<b>Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013</b>	<b>4,50%</b>	<b>639,76</b>
	<b>VALOR TOTAL (MÓDULO 5)</b>	<b>21,75%</b>	<b>3.004,57</b>
<b>(categoria profissional)</b>		<b>Quantidade</b>	<b>VALORES</b>
	<b>1 POSTO</b>	<b>1</b>	<b>14.216,95</b>

**CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2022/2024**

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: DF000008/2023  
DATA DE REGISTRO NO MTE: 05/01/2023  
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR063866/2022  
NÚMERO DO PROCESSO: 19964.100097/2023-94  
DATA DO PROTOCOLO: 03/01/2023

Confira a autenticidade no endereço <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/>.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICACOES DO DF, CNPJ n. 00.721.209/0001-44, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). BRIGIDO ROLAND RAMOS e por seu Diretor, Sr(a). MERCIONE JOSE DA SILVA;

E

SIND IND INSTALACAO MANUT REDES EQUIP SIST TELECOM DF, CNPJ n. 00.120.069/0001-59, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). MARIA DE LOURDES DE AGUIAR e por seu Vice-Presidente, Sr(a). JOSE GERALDO MOURA DA SILVA;

celebram a presente CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE**

As partes fixam a vigência da presente Convenção Coletiva de Trabalho no período de 01º de maio de 2022 a 30 de abril de 2024 e a data-base da categoria em 01º de maio.

**CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA**

A presente Convenção Coletiva de Trabalho abrangerá a(s) categoria(s) **Profissional dos trabalhadores em empresas de telecomunicações, operadoras, concessionárias, permissionárias, operadoras de infraestrutura de redes nas modalidades fixa, móvel, transmissão, emissão, ou recepção de sinais por meio metálico, óptico, eletromagnético, ondas satélites; trabalhadores em empresas Operadoras de satélites; trabalhadores em empresas de instalação, operação e manutenção de serviços prestados sob protocolo IP (voz, dados e imagens), trabalhadores em data centers de empresas de telecomunicações; Trabalhadores nas empresas Operadoras, Provedoras de Serviços de Comunicação de multimídia(SCM), através de rede ótica, rede metálica, rádio ou satélite, prestando serviços de comunicação multimídia em projetos, implantação, operação e manutenção, sob regime público ou privado; trabalhadores em empresas interpostas com a empresa de telecomunicações, tomadoras de serviços, em que se forma o vínculo empregatício, diretamente, indiretamente ou solidariamente com as empresas de telecomunicações, operadoras de sistema de TV por assinatura, operadoras de infraestrutura de redes, Provedores de Internet, transmissão de dados, correio eletrônico e suporte e de internet, telefonia móvel, serviços troncalizados de comunicação, projetos, construção, instalação, operação, manutenção de equipamentos, meios físicos e eletromagnéticos de transmissão de sinal; Os trabalhadores em empresas instaladoras, operadoras e mantenedoras de serviços de telecomunicações de rede interna em edifícios, condomínios residenciais ou comerciais, nas atividades de instalação operação e suporte operacional a clientes; Os operadores de mesas telefônicas, telefonistas; os trabalhadores em teleatendimento, em telemarketing e empregados de empresas de Call center e Rádio chamada; Os trabalhadores em empresas de sistemas de televisão por assinatura, programação, implantação, operação de sistemas de televisão por assinatura, a cabo, MMDS - distribuição de sinal multiponto e multicanal, DTH (transmissão de sinais digitais via satélite), TVIP, VOIP, denominados telemáticos, execução de serviços de projetos, instalação, operação e manutenção de redes externas e internas de TV por assinatura; VI - Trabalhadores em empresas de atendimento ao público dos serviços de telecomunicações, em lojas, na modalidade porta-a-porta das empresas de telecomunicações e provedores de internet,**

**teleatendimento, que sejam próprias, terceirizadas, franqueadas, parceiras ou tomadoras de serviços; Trabalhadores da categoria profissional dos aposentados pelo regime geral da previdência e ou com vínculo em fundos de pensão de telecomunicações, com abrangência territorial em DF.**

## **Salários, Reajustes e Pagamento**

### **Reajustes/Correções Salariais**

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - REAJUSTE E TABELAS SALARIAIS**

A partir de 1º de julho de 2022 as EMPRESAS reajustarão os salários de seus empregados em 5,00% (cinco por cento) sobre os salários praticados em 30 de abril de 2022, conforme o anexo I - Tabela Salarial I e anexo II – Tabela II, já devidamente corrigidas.

Já a partir de 1º de janeiro de 2023 os salários praticados serão reajustados em 5,00% (cinco por cento) conforme o anexo III – Tabela Salarial I e anexo IV – Tabela II desta Convenção Coletiva de trabalho (CCT), inclusive para os empregados admitidos após a data-base, desconsiderando desse modo e com fim específico, a figura da proporcionalidade.

**§ 1º** - No caso de alteração da Legislação Salarial em condições mais favoráveis aos empregados, essa será adotada imediata e automaticamente a partir da data de publicação.

**§ 2º** - As partes ajustam de comum acordo que em nenhuma hipótese, haverá vinculação entre a numeração dos níveis salariais vigentes para o período de 01 de julho de 2022 a 30 de abril de 2023 e aqueles praticados nas convenções ou acordos coletivos já extintos anteriormente e/ou vigentes até 30 de abril de 2022, ficando vedada a sua utilização de forma parcial ou integral.

**§ 3º** - As partes ajustam de comum acordo que a presente cláusula não será aplicada às empresas que porventura venham celebrar acordo coletivo de trabalho diretamente com o sindicato laboral, prevalecendo o conteúdo total dos instrumentos de acordos coletivos de trabalho cujas propostas sejam validadas em conformidade com cada proposta aprovada em cada uma das assembleias laborais realizadas dentro do período de vigência e dentro da área de atuação e base territorial do SINTTEL-DF.

### **Pagamento de Salário – Formas e Prazos**

#### **CLÁUSULA QUARTA - PAGAMENTO SALARIAL**

As EMPRESAS efetuarão o pagamento mensal, com adiantamento até o dia 20, de até 50% (cinquenta por cento) do salário vigente e o restante até o dia 05 do mês subsequente.

**§ 1º** - O pagamento de que trata a presente cláusula será efetuado no dia útil imediatamente anterior, quando as datas acima ocorrerem no sábado, domingo ou feriado.

**§ 2º** - Caso as EMPRESAS queiram efetuar o pagamento semanal, mesmo que temporariamente, deverá realizá-lo sempre na sexta-feira, no final do expediente.

**§ 3º** - As EMPRESAS fornecerão mensalmente até o dia cinco de cada mês, a seus empregados envelope ou documento hábil semelhante, inclusive via sistema eletrônico bancário, o demonstrativo do recibo de

pagamento de salários caracterizando as informações do salário mensal, horas extras, adicionais de qualquer natureza e demais remunerações, bem como os descontos efetuados.

### **Salário produção ou tarefa**

#### **CLÁUSULA QUINTA - TRABALHO POR PRODUÇÃO E/OU TAREFA**

O trabalho por tarefa ou produção, constituindo-se em exceção ao trabalho normal (trabalho por hora, dia ou mês) deverá ser ajustado por escrito entre as partes, com aval do SINTTEL-DF.

### **Descontos Salariais**

#### **CLÁUSULA SEXTA - DESCONTOS EM FOLHA DE PAGAMENTO**

Os descontos para ressarcir danos provocados pelo empregado somente poderão ocorrer quando devidamente comprovada a culpa ou dolo.

§ 1º - Os descontos supramencionados referem-se às responsabilidades do empregado com relação ao ferramental, equipamento e material usado em serviço, desde que a Empresa possa comprovar a negligência ou dolo, má-fé ou imperícia por parte do empregado. Idem no caso do ressarcimento por parte do empregado da franquia do seguro do veículo utilizado como instrumento de trabalho.

§ 2º - Nos casos de comprovada a culpa ou dolo do empregado, o desconto decorrente será efetuado em parcelas mensais não superiores a 10% (dez por cento) da remuneração do empregado.

### **Outras normas referentes a salários, reajustes, pagamentos e critérios para cálculo**

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - ADEQUAÇÃO DA TABELA SALARIAL I E DA TABELA SALARIAL II - ANEXOS**

As empresas incluirão na Tabela Salarial os cargos existentes em 01/05/22 e mediante acordo com o SINTTEL-DF, farão a inclusão ou exclusão daqueles que venham ser criados ou extintos no período de vigência da presente CCT.

### **Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros**

#### **Adicional de Hora-Extra**

#### **CLÁUSULA OITAVA - HORAS EXTRAS**



O trabalho extraordinário será remunerado com acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da hora normal.

§ 1º - Os serviços realizados após a 44ª (quadragesima quarta) hora semanal terão acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da hora normal, e os realizados em dias de descanso semanal remunerado e feriados terão acréscimo 100% (cem por cento) sobre o valor da hora normal.

§ 2º - O serviço extraordinário será registrado no mesmo cartão de ponto que acolher o registro do horário normal.

§ 3º - Banco de horas: É válido para as horas extras realizadas aos sábados. O período de apuração será de 60 (sessenta) dias fora o mês de competência.

Exemplo: a apuração do mês de maio será compensada entre 01 de junho e 31 de julho. A razão de compensação é de 1,5 horas para cada 1 hora extra realizada.

### **Adicional de Tempo de Serviço**

#### **CLÁUSULA NONA - ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO (ANUÊNIO)**

Os empregados farão jus ao adicional por tempo de serviço de 1% (um por cento) por ano trabalhado, retroagindo o período, para efeito de cálculo, à data de admissão na EMPRESA.

§ 1º - Para efeito desse benefício serão considerados os períodos anteriormente trabalhados na área de atuação do SINTTEL-DF na mesma empresa, mesmo tendo ocorrido interrupções no contrato de trabalho.

§ 2º - Será também considerado o tempo entre empresas na área de atuação do SINTTEL-DF, desde que comprovado em carteira, limitado a 5 (cinco) anos, não cumulativos, para empregados do quadro funcional ou que venham a ser admitidos.

§ 3º - Ficam mantidos os percentuais recebidos pelos Empregados a título de triênio, por se tratar de direito individual adquirido.

§ 4º - Não haverá pagamento cumulativo de anuênio e triênio. Prevalecerá o direito adquirido (triênio) enquanto ele beneficiar o trabalhador.

### **Adicional de Periculosidade**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - ADICIONAL DE PERICULOSIDADE**

As EMPRESAS pagarão aos empregados que executem atividades em redes aéreas de telefonia, especialmente os ocupantes dos cargos de Auxiliar de Redes Telefônicas, Auxiliar de Fibra Óptica, Auxiliar Técnico em Telecomunicações (exceto os que atuam na área de comunicação de dados), Oficial de Redes Telefônicas, Emendador de Cabos Telefônicos, Agente de Soluções em Telecomunicações, Técnicos em telecomunicação, (exceto quem atua na área de comunicação de dados e ADSL), Encarregados de Redes Telefônicas, Reparador, Instalador e Reparador de Redes Telefônicas (antigo LINHEIRO) e Técnico de Fibra

Ótica, o adicional de periculosidade no percentual de 30% (trinta por cento) aplicados sobre o salário nominal de cada trabalhador ocupante dos cargos acima descritos.

**§ Único** - No caso de faltas não justificadas, os percentuais fixados para o adicional de periculosidade serão aplicados e calculados de forma proporcional ao número de dias efetivamente trabalhados no decorrer do respectivo mês em que houver a prestação laboral.

### **Participação nos Lucros e/ou Resultados**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PAGAMENTO DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS (PPR)**

As partes ajustam que a Participação nos Lucros e Resultados (PPR) será objeto de Acordo Coletivo de Trabalho específico, firmado diretamente e à parte, entre a empresa e o sindicato.

**§ 1º** - No referido instrumento, constará o valor potencial, a data de quitação, os indicadores individuais e coletivos, os critérios e o plano de metas para aplicação e avaliação.

**§ 2º** - A quitação se dará após apuração de metas e indicadores.

**§ 3º** - Para estes pagamentos, caberá a quitação proporcional ao tempo de manutenção do contrato de trabalho.

### **Auxílio Alimentação**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO**

A partir de a partir de 1º de agosto de 2022, as EMPRESAS fornecerão o tíquete Refeição/Alimentação no valor unitário de R\$ 25,57 (Vinte e cinco reais e cinquenta e sete centavos) conforme previsão no Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT, sendo que as EMPRESAS farão a entrega do benefício no 1º dia útil do mês.

**§ 1º** - Para os Empregados com regime de trabalho semanal correspondente a 6 (seis) dias, serão fornecidos mensalmente 26 (vinte e seis) tíquetes Refeição/Alimentação. Para os empregados com regime de trabalho semanal de 5 (cinco) dias, serão fornecidos 22 (vinte dois) tíquetes.

**§ 2º** - Para os empregados que trabalharem mais de 2 (duas) horas além de sua jornada normal, as Empresas fornecerão 1 (um) tíquete para alimentação no período extraordinário.

**§ 3º** - O Tíquete-Refeição/Alimentação, de natureza não salarial, será utilizado para ressarcimento de despesas com aquisição de alimentos em restaurantes, lanchonetes e similares, de acordo com a legislação vigente e relativa ao Programa de Alimentação do Trabalhador - PAT.

**§ 4º** - Serão fornecidos tíquetes para quem estiver em licença gestante (integralmente conforme lei) e durante as licenças médicas por um período de até 90 (noventa) dias.

**§ 5º** - Não serão descontados tíquetes quando do pagamento de diárias de viagem.

§ 6º - O trabalhador terá no seu período de férias o fornecimento de tíquete integral.

§ 7º - A participação do empregado será de 12% (doze por cento).

### **Auxílio Transporte**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - AUXÍLIO-TRANSPORTE**

As EMPRESAS fornecerão transporte gratuito para os seus empregados entre o local de sua residência e do trabalho e vice-versa, mediante o fornecimento do sistema de vale transporte coletivo.

§ Único - Fica proibido o transporte de empregados em caminhões nas linhas que tiverem transporte regular de ônibus, exceção feita ao transporte em serviço e em veículos aprovados pela legislação do DETRAN-DF.

### **Auxílio Saúde**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ASSISTÊNCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA**

As EMPRESAS manterão o Plano de Saúde, para seus empregados e dependentes na modalidade enfermária com adesão facultativa e por escrito do empregado, mediante coparticipação dos empregados nos seguintes termos:

a) Empregados com salário até o nível 47 da Tabela I, participarão com 30% (trinta por cento) da mensalidade para o titular, 50% (cinquenta por cento) para o primeiro dependente e 50% (cinquenta por cento) para o segundo dependente;

b) Empregados com salário acima do nível 47 da Tabela I, participarão com 60% (sessenta por cento) da mensalidade para o titular, 60% (sessenta por cento) para o primeiro dependente e 60% (sessenta por cento) para o 2º dependente.

c) Os custos de inclusão de titular e dependentes e as mensalidades no plano odontológico serão suportados integralmente pelos respectivos empregados.

§ 1º – Considerando o custo da coparticipação, as partes ajustam que a partir de 1º de julho de 2022 os empregados arcarão com o percentual de 80% (oitenta por cento) aplicados diretamente sobre os valores apurados como coparticipação, com uma limitação de até R\$ 126,56 (cento e vinte e seis reais e cinquenta e seis centavos) mês até o dia 31 de dezembro de 2022 e de R\$ 132,59 a partir de 1º de janeiro de 2023.

§ 2º – Os casos especiais serão objetos de estudo e análise por parte das EMPRESAS para um possível parcelamento.

§ 3º - As empresas cujo contrato firmado com a operadora do plano de saúde não esteja de acordo com a modalidade de atendimento prevista no CAPUT, deverão buscar o entendimento diretamente com o SINTTEL-DF.

## Seguro de Vida

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SEGURO DE VIDA EM GRUPO

As EMPRESAS contratarão, para todos os seus empregados, apólice de Seguro de Vida em Grupo.

§ 1º - A partir de 1º de agosto de 2022, as EMPRESAS arcarão integralmente com o pagamento do prêmio de seguro de vida em grupo para seus empregados no valor de R\$ 11.440,00 (onze mil, quatrocentos e quarenta reais).

§ 2º - A referida apólice deverá garantir a cobertura de auxílio funeral, de no mínimo R\$ 4.510,00 (quatro mil, quinhentos e dez reais), em caso de falecimento do empregado, cônjuge, filho menor.

## Outros Auxílios

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CESTA BÁSICA E CAFÉ DA MANHÃ

A título de café da manhã e a partir de 1º de agosto de 2022, as EMPRESAS fornecerão mensalmente e de forma integral e com descontos apenas quando da ausência injustificada a todos os níveis das Tabelas Salariais, 3 (três) tíquetes alimentação, no valor unitário de R\$ 25,57 (vinte e cinco reais e cinquenta e sete centavos), conforme previsão no Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT.

§ 1º - A título de cesta básica e a partir de 1º de agosto de 2022, as EMPRESAS fornecerão mensalmente e de forma integral e com descontos apenas quando da ausência injustificada para todos os níveis das Tabelas Salariais, 6 (seis) Tíquetes-Alimentação no valor unitário de R\$ 25,57 (Vinte e cinco reais e cinquenta e sete centavos). conforme previsão no Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT.

§ 2º – Os créditos desse fornecimento deverão ser depositados na mesma data e conjuntamente com o benefício Auxílio Alimentação.

§ 3º - Dentro do Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT, as EMPRESAS fornecerão a título de cesta básica complementar e em caráter excepcional, para os trabalhadores contratados até 30 de abril de 2022, de forma integral e em uma única vez, 1 (um) tíquete extra no valor de R\$ 121,00 (cento e vinte e um reais), a ser concedido no dia 20 de dezembro de 2022. Para os empregados contratados após 1º de maio de 2022 e até o dia 15 de dezembro de 2022, o benefício será concedido de forma proporcional ao tempo de efetivo trabalho na empresa, ou seja, 1/12 para cada mês trabalhado.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - CONDUTOR AUTORIZADO

Ao empregado que utiliza veículo de propriedade das EMPRESAS como instrumento de trabalho, será pago um “Adicional de Condutor Autorizado”, conforme especificado na Tabela abaixo:

	A partir de	A partir de
<b>TIPO DE VEÍCULO</b>	1º/07/2022	1º/01/2023

	MENSAL	DIÁRIO	MENSAL	DIÁRIO
MOTOCICLETA	R\$ 189,04	R\$ 6,30	R\$ 198,04	R\$ 6,60
VEÍCULOS LEVES (automóvel, utilitários e similares).	R\$ 283,32	R\$ 9,44	R\$ 296,81	R\$ 9,89
CAMINHÕES	R\$ 403,62	R\$ 13,45	R\$ 422,84	R\$ 14,09

§ 1º - Ao empregado que utilizar o veículo em caráter permanente ou aquele que dirija todos os dias úteis do mês serão pagas 30 (trinta) diárias.

§ 2º - Somente poderá dirigir veículo das EMPRESAS os empregados formalmente designados e habilitados para tal.

§ 3º - As EMPRESAS remunerarão os dias parados dos veículos alugados envolvidos em acidentes, desde que o total dos dias parados não ultrapasse 04 (quatro) dias por mês e desde que devidamente comprovados perante a direção da empresa.

§ 4º - As EMPRESAS remunerarão o dia parado do veículo alugado cujo condutor esteja de atestado médico, desde que seja 01 (um) dia no máximo por mês.

§ 5º - Nenhum valor a título de adicional de condutor autorizado será pago aos profissionais enquadrados como motoristas e/ou empregados que tenha carros locados a Empresa.

§ 6º - Caso as EMPRESAS optem por pagar o Adicional de Condutor Autorizado aos empregados com veículos locados, deduzirá esse montante do valor da locação do veículo.

§ 7º - Em caso de afastamento por doença e havendo interesse por parte do trabalhador em manter o veículo a disposição das EMPRESAS, estas pagarão a locação do mesmo por até no máximo 30 dias.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - VIAGENS A SERVIÇO

As EMPRESAS custearão as despesas de locomoção, estadia, alimentação e lavagem de roupas dos seus empregados em viagens a serviço.

§ 1º - Ao empregado transferido temporariamente de sua localidade de trabalho, além do custeio do deslocamento, será pago mensalmente um adicional de acordo com a legislação vigente.

§ 2º - Aos empregados que prestarem serviços fora de sua localidade residencial será assegurada uma passagem rodoviária de ida e uma de volta à sua residência a cada 30 (trinta) dias.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA - AUXÍLIO AO FILHO EXCEPCIONAL

A partir de 1º de agosto de 2022, as EMPRESAS concederão uma cesta básica por mês, correspondente a 4 (quatro) tíquetes refeição de R\$ 25,57 (Vinte e cinco reais e cinquenta e sete centavos) cada, àquele empregado que tiver filho excepcional, que viva devidamente sob sua guarda e dependência.

**§ Único** – Entende-se como excepcional aquele que não apresentar condições mínimas de independência e autocuidado, comprovado por atestado idôneo, expedido por profissional especializado e sujeito a averiguação por parte das empresas.

## **Contrato de Trabalho – Admissão, Demissão, Modalidades**

### **Normas para Admissão/Contratação**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - CONTRATAÇÃO DE EMPREGADOS**

As EMPRESAS, quando da contratação de empregados que vinham exercendo suas funções na área de atuação do SINTTEL-DF e com a devida comprovação em carteira de trabalho, comprometem-se a admiti-lo no mesmo nível salarial (Tabelas Salariais – anexo à presente Convenção Coletiva de Trabalho a que pertencia na empresa anterior, desde que tenha no mínimo 01 (um) ano naquele nível.

**§ 1º** – Devidamente comprovada à condição econômica da empresa contratante, bem como a do empregado, ficam as partes autorizadas a negociarem quanto à manutenção ou não do nível a que pertencia na empresa anterior.

**§2º**– Em hipótese alguma as EMPRESAS poderão contratar empregados em nível inferior ao mínimo estabelecido nas Tabelas Salariais I e II – anexos da presente CCT – Convenção Coletiva de Trabalho.

### **Desligamento/Demissão**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - RESCISÃO DO CONTRATO DE TRABALHO**

As EMPRESAS deverão submeter ao SINTTEL-DF a rescisão de contrato de trabalho de empregados com tempo igual ou superior a 6 (seis) meses de contrato de trabalho.

**§ 1º** – As homologações do processo rescisório só terá a assistência sindical prevista na legislação mediante apresentação do extrato atualizado do FGTS, comprovante de pagamento de GRFC e lista dos favorecidos, carta de preposto, CTPS devidamente atualizada, 5 vias do TRCT, impressa em verso e anverso (conforme modelo do anexo I da Portaria n° 1.621/2010 do MTE, corretamente preenchida); aviso prévio, ASO - Atestado Médico Admissional e Demissional e exames complementares, comprovante bancário de pagamento das verbas rescisórias, chave de identificação, extrato para fins rescisórios da conta vinculada do empregado no FGTS, devidamente atualizado ou extrato analítico de FGTS e guias de recolhimento das competências indicadas como não localizadas na conta vinculada, guia de recolhimento rescisório de FGTS e da contribuição social– GRRF e comprovante de pagamento, comunicado de dispensa – CD e requerimento do seguro desemprego, demonstrativo de remuneração variável com o cálculo das médias constantes do TRCT, relação de salário e contribuição INSS, formulário PPP e outros documentos necessários para dirimir dúvidas referentes ao processo rescisório, devendo ser observado os prazos legais.

**§ 2º** - O prazo para submeter às rescisões contratuais à homologação, deverá ser agendado no sindicato, no máximo de 30 dias contados do final do aviso prévio, sob pena de multa prevista no § 8º do Art. 477 da CLT.

**§ 3º**- As EMPRESAS comunicarão por escrito, ao empregado, o dia, hora e local para efetuar a homologação da rescisão. Cumprida essa formalidade, o empregador ficará isento de penalidades previstas na Lei n°

7.855/89, caso o empregado não compareça no horário determinado, ficando o SINTTEL-DF com incumbência de fornecer uma declaração comprobatória da sua ausência.

## **Relações de Trabalho – Condições de Trabalho, Normas de Pessoal e Estabilidades**

### **Ferramentas e Equipamentos de Trabalho**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO**

As EMPRESAS fornecerão “crachá” aos empregados, para fins de identificação no local de trabalho, sendo obrigatório o seu uso durante o horário de trabalho.

### **Estabilidade Mãe**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - ESTABILIDADE POVISÓRIA DA GESTANTE**

As EMPRESAS assegurarão a garantia de emprego ou remuneração à empregada parturiente, pelo período de 90 (noventa) dias após o término da garantia prevista no ADCT – Art. 10º - II – b, da Constituição Federal.

§1º - A prova de encontrar-se a empregada em estado de gravidez poderá ser feita mediante atestado médico pelo SUS ou por instituição oficial, ficando, de qualquer forma, a empregada obrigada a entregar o atestado médico até a data do afastamento previsto no Art. 392 da CLT.

§ 2º - Permanece assegurado o direito à licença maternidade de 120 (cento e vinte) dias.

### **Estabilidade Aposentadoria**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - APOSENTADORIA**

As EMPRESAS concederão um auxílio aposentadoria ao empregado que aposentar, equivalente a quatro salários-mínimos, desde que conte com, no mínimo, um ano de serviço na empresa.

### **Outras normas referentes a condições para o exercício do trabalho**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - INSTALAÇÕES SANITÁRIAS**

As EMPRESAS manterão nos locais de trabalho instalações sanitárias, chuveiros e vestiários, com separação por sexo, em perfeitas condições de higiene.

**§ Único** – As EMPRESAS fornecerão garrafa térmica de 05 (cinco) litros para equipes que fazem serviços de campo, com o objetivo de se abastecerem de água potável. Para os empregados que trabalham nas centrais telefônicas serão instalados bebedouros.

### **Outras normas de pessoal**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - ANOTAÇÕES NA CTPS**

Ficam as EMPRESAS obrigadas a constar na CTPS e contracheque o cargo e o nível salarial de todos os seus empregados.

**§ Único** - Na hipótese de o empregado desempenhar a função de “Encarregado”, as EMPRESAS deverão fazer a devida anotação na CTPS, separando o cargo da função.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - RECIBO DE DOCUMENTOS**

Ficam as EMPRESAS obrigadas a fornecer recibos dos documentos entregues por seus empregados, para quaisquer finalidades, discriminando os documentos recebidos e as datas de recebimento e de devolução.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - EMPRÉSTIMO POR CONSIGNAÇÃO**

As EMPRESAS manterão os convênios já assinados com as instituições bancárias para a continuação do empréstimo consignado em folha de pagamento

### **Jornada de Trabalho – Duração, Distribuição, Controle, Faltas**

#### **Duração e Horário**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - JORNADA DE TRABALHO**

A jornada de trabalho dos empregados abrangidos por esta Convenção Coletiva de trabalho (CCT) é de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, salvo daqueles empregados ocupantes de cargos cuja jornada legal de trabalho é de 36 (trinta e seis) horas semanais.

**§ 1º** – Qualquer alteração do regime de trabalho para 36 (trinta e seis) horas semanais não implicará em redução salarial.



§ 2º – As partes ajustam à implantação da jornada de trabalho tipificada como 12 x 36 (doze por trinta e seis) para atividades de natureza específica, devendo tal situação ser objeto de contrato individual de trabalho firmado pelo empregado e pela empresa.

§ 3º - Para atender as necessidades de seus serviços, fica ajustado que as EMPRESAS poderão adotar outras formas de registro de ponto alternativo em conformidade com o disposto na Portaria nº 373 de 25/02/2011 do M.T.E que dispõe sobre a possibilidade de adoção pelos empregadores de sistemas alternativos de controle de jornada de trabalho.

### Intervalos para Descanso

#### CLÁUSULA TRIGÉSIMA - INTERVALO DE ALMOÇO

Os empregados ficarão dispensados de registrar nos cartões de ponto ou controles equivalentes, o intervalo mínimo de 01h00min (uma hora) destinados à alimentação e descanso, desde que as EMPRESAS assegurem o repouso no intervalo mencionado.

§ Único - Assegurado o repouso, o empregado não poderá reivindicar, sob nenhuma hipótese, remuneração de serviços extraordinários neste intervalo.

### Faltas

#### CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS

O empregado poderá deixar de comparecer ao serviço, sem prejuízo do salário, nos seguintes casos:

- a) 05 (cinco) dias consecutivos em caso de nascimento de filho, no decorrer da primeira semana, considerando-se esse benefício como licença paternidade nos termos do parágrafo Único do Art. 10 do ADCT da Constituição Federal;
- b) 03 (três) dias consecutivos em caso de falecimento de pessoa que comprovadamente viva sob sua dependência econômica;
- c) 05 (cinco) dias consecutivos em virtude de casamento;
- a) 01 (um) dia para o recebimento de sua parcela do PIS, caso a EMPRESA não tenha celebrado convênio com a finalidade de efetuar ela mesma o pagamento;
- b) Nos dias em que estiver comprovadamente realizando provas de exames vestibulares obrigatórios para ingresso em estabelecimentos de ensino superior reconhecidos, inclusive ENEM cuja assiduidade seja atestada na forma da lei.

§ Único - O direito de ausência justificada conta a partir do dia do evento. Caso ocorra após o expediente, conta-se a partir do dia seguinte ao evento.

### Turnos Ininterruptos de Revezamento

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - TURNO DE REVEZAMENTO OU PLANTÃO**

Em todas as atividades sujeitas ao turno de revezamento ou plantão, deverão ser elaboradas escalas de trabalho que assegurem pelo menos 1 (um) fim de semana livre por mês, permitida a troca entre empregados lotados na mesma unidade de trabalho.

### **Férias e Licenças**

#### **Duração e Concessão de Férias**

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - FÉRIAS**

A data do início do gozo de férias será comunicada pelas empresas aos empregados, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, com pagamento da remuneração das mesmas até 02 (dois) dias antes do início do gozo das referidas férias.

**§ Primeiro** - A data do início do gozo das férias só poderá ser marcada para dia útil.

**§ Segundo** – Havendo o interesse e de comum acordo entre as partes, quando dentro do período aquisitivo não houver faltas excedentes que implique em redução do período de descanso, o gozo de férias poderá se dar de forma fracionada em até 3 (três) períodos, sendo que um deles deverá ser de 15 (quinze) dias e os demais serão de 8 (oito) dias e 7 (sete) dias respectivamente.

### **Saúde e Segurança do Trabalhador**

#### **Equipamentos de Proteção Individual**

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO (EPI E EPC)**

As EMPRESAS fornecerão sem ônus para os seus empregados os equipamentos de proteção individual e coletiva.

**§ Único** - Os equipamentos de proteção (EPI e EPC) deverão possuir Certificado de Aprovação (CA) expedido pelo Ministério do Trabalho.

### **Uniforme**

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - UNIFORMES**

As EMPRESAS fornecerão aos seus empregados o uniforme para uso obrigatório no local de trabalho, composto de 2 (duas) calças, 2 (duas) camisas ou camisetas e 1 (um) par de sapatos ou botas, por semestre, gratuitamente.

§ Único – O uniforme será de uso obrigatório no local de trabalho.

### **CIPA – composição, eleição, atribuições, garantias aos cipeiros**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - COMISSÃO INTERNA PARA PREVENÇÃO DE ACIDENTES - CIPA**

As EMPRESAS informarão com antecedência de 30 (trinta) dias a data, o local e o horário da eleição dos Membros da Comissão Interna para Prevenção de Acidentes – CIPA, permitindo a presença de Representante do SINTTEL-DF.

§ 1º - Será constituída uma CIPA nos locais de trabalho onde se encontrem mais de 50 (cinquenta) empregados.

§ 2º - É obrigatória a participação nas eleições da CIPA de empregados que executem serviços na área de rede externa. (Emendador, Agente de Soluções em Telecomunicações, Oficial de Redes telefônicas etc.).

### **Aceitação de Atestados Médicos**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - ATESTADO MÉDICO**

Todo e qualquer atestado médico somente será aceito após ser reavaliado pelo médico da EMPRESA ou por médico da clínica conveniada com a EMPRESA, salvo os fornecidos pela rede pública de saúde.

§ 1º - O atestado médico garantirá o pagamento do salário referente ao período em que o empregado deixou de trabalhar e deverá ser entregue no RH ou SESMT das EMPRESAS em até 48 horas após a data de sua emissão.

§ 2º – Caso o empregado se encontre impossibilitado de entregar pessoalmente o atestado, poderá enviá-lo através de um portador, e/ou através de mensagens e arquivos eletrônicas (WhatsApp, e-mail), comprometendo-se a entregar o original na 1ª oportunidade.

### **Outras Normas de Proteção ao Acidentado ou Doente**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - ACIDENTE DE TRABALHO**

Ocorrido acidente de trabalho com morte, a EMPRESA deverá constituir uma Comissão para Apuração da Causa do Acidente – CAPA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a ocorrência, que se reunirá no local da obra onde ocorreu o acidente e será composta pelo Responsável Técnico da Obra, pelo responsável

do Serviço Especializado de Engenharia e Medicina do Trabalho da EMPRESA, pelo Representante da Delegacia Regional do Trabalho e pelo Representante do SINTTEL-DF.

§ 1º - Os acidentes de trabalho com morte ou que ocasionem afastamento do trabalho deverão ser comunicados ao SINTTEL-DF, mediante encaminhamento da cópia da Comunicação de Acidentes de Trabalho – CAT, no mesmo prazo determinado para entrega na DRT.

§ 2º - Em caso de acidente, a EMPRESA comunicará imediatamente à família do acidentado quando o mesmo for levado do local do acidente para o hospital, fornecendo o nome e o endereço do hospital onde se encontra o empregado.

§ 3º - Caso o acidentado não fique hospitalizado, a EMPRESA fornecer-lhe-á condução até a sua residência.

### **Relações Sindicais**

#### **Sindicalização (campanhas e contratação de sindicalizados)**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - DIVULGAÇÃO DE BOLETINS DO SINTTEL-DF**

As EMPRESAS permitirão a fixação e distribuição de Boletins e avisos do SINTTEL-DF nos locais de trabalho.

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - DIVULGAÇÃO DA CCT**

Entre os deveres das partes acordadas fica expressamente ajustado o de afixar uma cópia da presente Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) em todos os locais de trânsito obrigatório dos empregados, nos locais de trabalho.

#### **Acesso do Sindicato ao Local de Trabalho**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - ACESSO ÀS DEPENDÊNCIAS DAS EMPRESAS**

As EMPRESAS permitirão o acesso de pessoas credenciadas pelo SINTTEL-DF, em seus escritórios ou locais de trabalho, para procederem à sindicalização dos trabalhadores interessados.

#### **Representante Sindical**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - REPRESENTANTES SINDICAIS**

Ficam asseguradas aos empregados eleitos para exercer função de Representante Sindical, as prerrogativas do Art. 543 da CLT e seus parágrafos, vigente a partir da notificação feita pelo representante legal do

SINTTEL-DF. A estabilidade deles será automaticamente extinta nos casos de encerramento das atividades da EMPRESA no âmbito da base territorial do SINTTEL-DF, salvo nos casos em que os empregados de uma das Empresas, ou parte deles, sejam absorvidos por outra Empresa também filiada ao SINDIMEST-DF.

§ 1º - Os Representantes Sindicais serão eleitos na proporção de 01 (um) para cada 100 (cem) empregados, garantindo-se um mínimo de 02 (dois) e limitados a 07 (sete) titulares e 07 (sete) suplentes.

§ 2º - As condições de trabalho, as condições contratuais, inclusive aluguel de veículo, bem como o local de trabalho dos representantes sindicais, não poderá ser alterados durante a vigência de seus mandatos, salvo por acordo entre as partes, com o aval do SINTTEL-DF.

### **Liberação de Empregados para Atividades Sindicais**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - LIBERAÇÃO PARA PARTICIPAR DE EVENTOS SINDICAIS**

Ao empregado eleito como REPRESENTANTE SINDICAL e indicado pelo SINTTEL-DF para participar de Cursos, Palestras, Simpósios, Plenárias, Seminários e Congressos é garantida a sua remuneração integral pelas EMPRESAS, desde que não ultrapasse 15 (quinze) dias por ano e 400 horas/ano, independentemente do número de empregados.

### **Contribuições Sindicais**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - MENSALIDADE SINDICAL**

As EMPRESAS se comprometem a descontar em folha de pagamento, mediante autorização assinada pelo empregado, as mensalidades dos sócios da entidade, no valor de 1% (um por cento) do salário bruto de cada empregado, obrigando-se, no prazo de 10 (dez) dias a recolhê-las à conta corrente nº 221.073-8, agência 3599-8, Banco do Brasil, 214 Norte ou na tesouraria do sindicato.

§ 1º - Para efeito de comprovação de que os descontos foram feitos corretamente, as empresas deverão remeter, mensalmente, ao SINTTEL/DF, até ao 15º dia do mês subsequente ao desconto, uma relação de todos os empregados atingidos pelo desconto e o valor de sua contribuição individual.

§ 2º – Os empregados contrários à sindicalização estabelecida no caput poderão a qualquer tempo se manifestar por escrito ao SINTTEL-DF solicitando seu desligamento do quadro de associados da entidade sindical, devendo este prestar as devidas comunicações à empresa.

§ 3º – O Sinttel-DF fica autorizado a mover ação judicial pertinente contra a empresa que não recolher ou repassar a mensalidade sindical.

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - DA CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL PATRONAL**

Conforme decidido pela soberana Assembleia Geral do SINDICATO DAS INDUSTRIAS DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES, EQUIPAMENTOS E SISTEMAS DE TELECOMUNICAÇÕES DO DISTRITO FEDERAL – SINDIMEST-DF, as empresas representadas pelo mesmo, associadas ou não, deverão recolher

contribuição assistencial para a entidade patronal o valor de R\$ 30,00 (trinta reais) por empregado existente em folha de pagamento do mês de MAIO/2022, comprovado por meio de CAGED, RE-FGTS e ou outro documento válido para uma comprovação e vínculo de emprego, através de depósito em conta corrente bancária observando as seguintes informações:

Banco 104, Caixa Econômica Federal – Agência: 2407 – Conta Corrente nº 30382-0 Op. 003 - Sindicato das Indústrias De Instalação, Manutenção de Redes, Equipamentos, Sistemas de Telecomunicações do DF.

§ 1º – O prazo para o pagamento será até o dia 30 de outubro de 2022 e caso o recolhimento seja feito em desacordo com o previsto no caput da presente cláusula a empresa arcará com a multa de 2% (dois por cento) ao mês sobre o total da contribuição, ficando inadimplente com o Sindicato Patronal até a regularização da obrigação convencional.

§ 2º – Em caso de um não recolhimento da Contribuição Assistencial Patronal prevista no Caput da presente cláusula, poderá o SINDIMEST-DF recorrer à via judicial, para o cumprimento do inteiro teor dela.

### **Disposições Gerais**

#### **Regras para a Negociação**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - NEGOCIAÇÕES PERIÓDICAS**

Fica assegurado, o direito das partes à negociação e acordo de qualquer reivindicação que não conste deste instrumento.

#### **Aplicação do Instrumento Coletivo**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - MULTAS**

Aos infratores dos dispositivos desta Convenção Coletiva de Trabalho serão aplicadas as seguintes multas:

- a) 2% (dois por cento) do valor do salário do empregado se houver descumprimento do prazo estipulado para submeter às rescisões contratuais à homologação, e no caso de reincidência a multa será dobrada, sem prejuízo das penalidades previstas no § 8º do Art. 477 da CLT;
- b) 2% (dois por cento) ao ano sobre os anuênios não pagos, acrescidos de juros legais e da atualização monetária;
- c) 1% (um por cento) do valor de um salário-mínimo por empregado na infringência das demais cláusulas.

§ 1º - Os valores das multas aplicadas à empresa, de acordo com a presente cláusula, reverterão em favor do empregado, salvo aqueles casos em que a infração não atingir diretamente o empregado, quando, então reverterá em favor do SINTTEL-DF.

§ 2º - As EMPRESAS terão prazo de 15 (quinze) dias para regularizar a não conformidade identificada e caso não apresente a comprovação da regularização da penalidade, terá 5 (cinco) dias para efetuar o pagamento

de qualquer multa por infração de norma desse Convenção Coletiva de Trabalho, sob pena de pagamento em dobro.

3º - Caso alguma EMPRESA não cumpra o disposto no Art. 545 da CLT ela será responsável pelos valores devidos, sem ônus para os empregados, e ainda sem prejuízo da sanção prevista no parágrafo único do referido artigo.

### **Outras Disposições**

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - PARCELAS NÃO SALARIAIS**

As partes pactuam que a parcela paga pelas EMPRESAS para a manutenção do plano de saúde a favor de seus empregados e dependentes, dos valores pagos a título de habitação, do fornecimento de telefone celular, notebook, do fornecimento de combustível para uso em veículos a serviço da EMPRESAS, do fornecimento do vale-alimentação bem como o veículo cedido pela EMPRESA ou alugado diretamente do empregado ou de terceiros para realização de suas atividades, não são considerados prestação "in natura", para os efeitos do artigo 458 da CLT, não se incorporando, para qualquer fim, aos salários daqueles mesmos empregados, nos termos do Inciso I da Súmula 367 do Tribunal Superior do Trabalho.

#### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - DA GARANTIA DE CONDIÇ. MAIS BENÉF. E GARANTIA EM CASOS SUCESSÃO CONTRATO**

As EMPRESAS se obrigam a manter as condições mais benéficas atualmente existentes, inclusive no que tange aos benefícios praticados, nos termos e condições previstos na presente CCT, ou seja, respeitados os reajustes previstos nas cláusulas de piso, salários e benefícios.

§ 1º - Ocorrendo a fusão ou incorporação de EMPRESAS, ou ainda de absorção de mão de obra, mesmo que parcial, perante o mesmo tomador dos serviços, serão assegurados aos empregados todos os benefícios e vantagens do contrato individual de trabalho, bem como do instrumento coletivo da categoria profissional, vigente à época do evento.

§ 2 - No intuito de preservar a "leal concorrência" no setor, quando do processo de sucessão de contrato de prestador de serviços e ou assunção de prestação de serviços realizados por outra empresa junto à tomadora de serviços na categoria abrangida, ficam as empresas obrigadas a manter os benefícios, salários e condições de trabalho aos trabalhadores nas mesmas condições e níveis praticados pela antecessora.

#### **CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA - PERÍODO DE VIGÊNCIA**

Para as cláusulas de natureza econômicas, a presente Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) vigorará por 01 (um) ano, pelo período compreendido entre 1º de maio de 2022 e 30 de abril de 2023.

#### **CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA PRIMEIRA - JUÍZO COMPETENTE**

As controvérsias resultantes da aplicação das normas desta Convenção Coletiva de Trabalho serão dirimidas pela Justiça do Trabalho do Distrito Federal, 10ª Região.

}

BRIGIDO ROLAND RAMOS  
Presidente  
SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICACOES DO DF

MERCIONE JOSE DA SILVA  
Diretor  
SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICACOES DO DF

MARIA DE LOURDES DE AGUIAR  
Presidente  
SIND IND INSTALACAO MANUT REDES EQUIP SIST TELECOM DF

JOSE GERALDO MOURA DA SILVA  
Vice-Presidente  
SIND IND INSTALACAO MANUT REDES EQUIP SIST TELECOM DF

**ANEXOS**  
**ANEXO I - FAIXA SALARIAL POR CARGO**

[Anexo \(PDF\)](#)

**ANEXO II - NIVEIS SALARIAIS**

[Anexo \(PDF\)](#)

**ANEXO III - FAIXA SALARIAL POR CARGO**



[Anexo \(PDF\)](#)

#### **ANEXO IV - NIVEIS SALARIAIS**

[Anexo \(PDF\)](#)

#### **ANEXO V - ATA ASSEMBLEIA**

[Anexo \(PDF\)](#)

A autenticidade deste documento poderá ser confirmada na página do Ministério da Economia na Internet, no endereço <http://www.mte.gov.br>.

**SENADO FEDERAL**

Advocacia

Núcleo de Processos de Contratações

**PARECER Nº 362/2023-ADVOSF**

Processo nº 00200.005088/2023-02

Minuta de edital de licitação na modalidade pregão eletrônico. Tipo menor preço por item. Retorno dos autos. Pela aprovação, com recomendações.

Retornam os autos para nova análise de minuta de edital de pregão eletrônico, do tipo menor preço por item, para prestação de serviço de manutenção, por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal.

Esta Advocacia se manifestou no processo por meio do Parecer nº 312/2023 (00100.100608/2023-18), oportunidade em que recomendou ajustes pontuais ao Termo de Referência e à minuta de edital.

Por meio do documento 00100.102410/2023-61 a área técnica informa a reformulação do Termo de Referência, cuja versão final consta do documento nº 00100.102407/2023-47, em atendimento às recomendações aduzidas no Parecer nº 312/2023 – ADVOSF.

Verifica-se, da leitura desses documentos, que a exigência de vistoria foi suprimida, por não ser considerada imprescindível. Constatou-se, ainda, que, conforme recomendado no Parecer nº 312/2023, as justificativas da contratação por postos de trabalho, da vantagem econômica da vigência inicial por 5 anos e do valor dos salários foram incorporadas ao TR.



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

Núcleo de Processos de Contratações

Tem-se, portanto, **formalmente atendidas as recomendações do órgão jurídico** exaradas no Parecer nº 312/2023 – ADVOSF.

Inobstante, **por se tratarem de justificativas de caráter técnico e operacional, tais proposições devem ser objeto de juízo de mérito da autoridade competente por ocasião da análise de aprovação do Termo de Referência, com decisão fundamentada sobre o acolhimento das mencionadas justificativas.**

Verifico, ainda, a juntada aos autos do comprovante de disponibilidade orçamentária (00100.104195/2023-32).

A última versão da minuta de edital (00100.104987/2023-15) é convergente com a legislação de regência e observa as recomendações desta Advocacia formuladas no Parecer nº 312/2023 – ADVOSF. Constitui, portanto, instrumento apto à sua finalidade.

É o Parecer.

Brasília, 27 de junho de 2023.

*(assinado digitalmente)*

**ANDRÉ LUÍS SOARES LACERDA**

*Advogado do Senado Federal*



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

Núcleo de Processos de Contratações

**Ref. PARECER Nº 362/2023-ADVOSF**

Processo nº 00200.005088/2023-02

**Aprovo.** Junte-se ao processo em epígrafe e encaminhe-se à DGER.

Brasília, 27 de junho de 2023.

*(assinado digitalmente)***DANIEL VICTOR DE ARAÚJO SIMÕES***Coordenador do Núcleo de Processos de Contratações  
da Advocacia do Senado Federal*



SENADO FEDERAL

Secretaria de Gestão de Pessoas  
Coordenação de Políticas de Pessoal  
Serviço de Gestão de Cargos, Salários e Seleção

**Ofício nº 005/2023 - SEGCAS /COPOPE/SEGP**  
**Processo nº 00200.005088/2023-02**

Em 14 de abril de 2023.

Ao Senhor

Diretor da Secretaria de Gestão de Pessoas

**Assunto:** Contratação de empresa para prestação de serviços terceirizados. Análise à luz das atribuições dos cargos efetivos.

Trata-se de solicitação da Secretaria de Administração de Contratações – SADCON (Ofício nº 164/2023 – COATC/SADCON, NUP 00100.060583/2023-02), para manifestação quanto à existência de cargos efetivos no Senado Federal com atribuições ligadas ao objeto do processo: contratação de serviços contínuos de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal, durante 60 (sessenta) meses consecutivos.

No que compete a este Serviço, procedeu-se à análise entre as atividades descritas para o posto terceirizado (Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento) constantes no Termo de Referência (NUP 00100.044197/2023-65) com aquelas previstas para os cargos efetivos no Regulamento Administrativo do Senado Federal<sup>1</sup>.

Em uma primeira análise, verificou-se que algumas atividades (indicadas na tabela a seguir) podem gerar dúvida quando comparadas às atribuições previstas para o Técnico e Analista Legislativo/Informática Legislativa e Analista Legislativo/Engenharia Eletrônica e Telecomunicações:

<sup>1</sup> Consolidado pelo Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2022. Cargos em extinção, como o Técnico Legislativo/Eletrônica e Telecomunicações, não foram considerados na análise.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Gestão de Pessoas  
Coordenação de Políticas de Pessoal  
Serviço de Gestão de Cargos, Salários e Seleção

Técnico de Suporte de Centrais de Relacionamento	RASf – ATC 14/2022
<p><b>Atividades Técnicas:</b></p> <p>I. Dar suporte técnico à operação na verificação sistêmica do estado e da disponibilidade de hardware e software de todos os servidores componentes das Centrais de Relacionamento;</p> <p>II. Identificar as áreas, atividades e rotinas que podem ser melhoradas, sempre com o objetivo de manter os servidores operando adequadamente;</p> <p>III. Configuração de parâmetros da Central Alcatel para funcionamento dos sistemas das Centrais de Relacionamento;</p> <p>IV. Implementar rotinas de Backup dos dados; (...)</p> <p>VI. Realizar testes e acompanhamento da implantação de programas em produção; (...)</p> <p>X. Prestar suporte técnico para o pleno funcionamento dos computadores das Centrais de Relacionamento;</p> <p>XI. Elaboração de Relatórios Gerenciais</p> <p><b>Descrição de atividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar questões relacionadas à operacionalização dos servidores das Centrais de Relacionamento e softwares integrados, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los. (Descrição da atividade 13)</li> <li>- Montagem, instalação e manutenção dos servidores das aplicações das Centrais de Relacionamento, bem como outros que vierem a ser instalados em substituição a esses. (Descrição da atividade 14)</li> <li>- Gerar e implementar rotinas de backup dos dados das Centrais de Relacionamento, sempre que se fizer necessário (Descrição da atividade 15)</li> <li>- Instalação, configuração e manutenção da VMWARE, bem como todos aplicativos necessários para promover a instalação da solução de atendimento</li> </ul>	<p>Art. 65. Ao Técnico legislativo, Especialidade Informática Legislativa, competem atividades que envolvem orientação e <b>execução de trabalhos de apoio</b> a projeto, desenvolvimento, <b>operação e avaliação de produtos e serviços de informática; provimento de informações para relatórios gerenciais e estatísticos;</b> gerência de mudanças de serviços; manutenção de cadastros e tabelas; <b>análise e solução de problemas de hardware e software;</b> homologação e implementação de novos produtos e ferramentas; <b>instalação e manutenção dos recursos de rede e do ambiente operacional;</b> orientação de usuários; auxílio na realização de auditorias e perícias; fiscalização técnica de contratos; e outras atividades correlatas.</p> <p>Art. 46. Ao Analista Legislativo, Especialidade Informática Legislativa, competem atividades de execução e assessoramento, de nível superior e especializado, aos órgãos do Senado Federal e do Congresso Nacional, aos Senadores e usuários, e realizar atividades, em graus variados de complexidade, no que tange a: consultoria das gerências quanto a soluções de informática; <b>diagnóstico de necessidades e modelagem funcional dos processos e rotinas de trabalho;</b> elaboração de modelos de dados para sistemas informatizados; coordenação, desenvolvimento e suporte de sistemas e serviços de informática de nível corporativo; coordenação ou execução da manutenção corretiva e evolutiva de sistemas corporativos; coordenação e acompanhamento de mudanças organizacionais e treinamentos decorrentes da implantação de soluções; auditorias e perícias; prospecção, homologação e implementação de novos produtos e ferramentas; especificações técnicas e acompanhamento da aquisição de produtos e serviços de informática; fiscalização técnica de contratos; arquitetura, projeto e manutenção da topologia da rede de computadores e recursos de comunicação e armazenamento de dados; <b>instalação e manutenção dos recursos de rede e do ambiente operacional corporativo; configuração, instalação e gerenciamento de hardware, softwares, bancos de dados e ferramentas de apoio de nível corporativo;</b> proposição de normas de segurança de acesso e uso dos recursos computacionais, plano de contingência e de proteção contra ataques à rede; gerência de mudanças de serviços; gestão de cadastros e mapas de configuração; elaboração de manuais e materiais de treinamento; e outras atribuições correlatas</p>





SENADO FEDERAL

Secretaria de Gestão de Pessoas  
 Coordenação de Políticas de Pessoal  
 Serviço de Gestão de Cargos, Salários e Seleção

<p>das Centrais de Relacionamento. (Descrição da atividade 16)          - Instalação, configuração e manutenção, envolvendo software e hardware, dos seguintes sistemas: I- vCenter - vmware; II- Server Flex e PABX – Alcatel omnipcx; III- Enghouse Presence Server; IV- Enghouse Presence Recording; V- Enghouse Presence CP; VI- Enghouse Presence Web Supervisor; VII- Enghouse Presence Nuance; VIII- Enghouse Presence Web Agent; IX- Banco de dados mysql; X- Servidor Open Gate; (Descrição da atividade 17)</p>	<p>Art. 42. Ao Analista Legislativo, Especialidade Engenharia Eletrônica e Telecomunicações, competem atividades de supervisão, coordenação e orientação técnica referentes a materiais elétricos e eletrônicos, equipamentos eletrônicos em geral, sistemas de comunicação e telecomunicações, sistemas de medição e controle elétrico e eletrônico e seus serviços afins e correlatos, compreendendo: estudo, planejamento, projeto e especificação; estudo de viabilidade técnico-econômica; assistência, assessoria e consultoria; direção de obra e serviço técnico; vistoria, perícia, avaliação, arbitramento, laudo e parecer técnico; elaboração de orçamento; padronização, mensuração e controle de qualidade; execução de obra e serviço técnico; fiscalização de obra e serviço técnico; produção técnica e especializada; condução de trabalho técnico; condução de equipe de instalação, montagem, operação, reparo ou manutenção; <b>execução de instalação, montagem e reparo; operação e manutenção de equipamento e instalação</b>; execução de desenho técnico. (Incluído pelo Ato do Presidente nº 24/2019, referendado pelo Ato da Comissão nº 5/2020)</p>
---	--

Contudo, verificou-se que não houve alterações significativas em relação à contratação anterior (processo 00200.006945/2017-35) e que, no Estudo Técnico Preliminar (NUP 00100.044177/2023-94), a área demandante esclarece:

Além do custo, deve ser levado em consideração que o objeto dessa contratação visa a realização de atividades totalmente operacionais. Por outro lado, o Técnico Legislativo, Especialidade Eletrônica e Telecomunicações, ou mesmo a de Analista Legislativo especialidade informática, têm a competência para “coordenar, planejar e fiscalizar” a execução dos serviços de telecomunicações e informática. **Ou seja, não se confundem as responsabilidades e atividades dos terceirizados que são objeto desse ETP com as dos servidores efetivos do Senado Federal.** (grifo nosso)

De todo modo, para complementar a declaração já constante no ETP e a fim de sanar qualquer dúvida, sugere-se, caso a autoridade responsável por autorizar a contratação entenda necessário, que sejam incluídos esclarecimentos adicionais pela área demandante, efetiva conhecedora das atividades a serem desenvolvidas.

Reforçamos que, além da vedação de realização das mesmas atividades, os terceirizados não podem estar diretamente subordinados a servidores efetivos.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Gestão de Pessoas  
Coordenação de Políticas de Pessoal  
Serviço de Gestão de Cargos, Salários e Seleção

Diante do exposto, encaminhamos os autos a Vossa Senhoria para ciência, com recomendação de restituição à COATC para prosseguimento da instrução.

*[Vide assinatura eletrônica]*

**REJANE ANDRADE DE S. BARRETO**  
**Chefe de Serviço**

De acordo.

Ao Diretor da SEGP para conhecimento, com sugestão de envio à COATC/SADCON.

*[Vide assinatura eletrônica]*

**FERNANDO DALL'ONDER SEBEN**  
**Coordenador de Políticas de Pessoal**

De acordo.

À COATC/SADCON para prosseguimento da instrução.

*[Vide assinatura eletrônica]*

**GUSTAVO PONCE DE LEON SORIANO LAGO**  
**Diretor da SEGP**







SENADO FEDERAL  
Diretoria-Geral

Processo nº 00200.005088/2023-02

**Assunto:** Autorização de certame licitatório. Contratação de serviços contínuos de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal, durante 60 (sessenta) meses consecutivos. **Valor máximo estimado: R\$ 3.692.928,00.** Aprovações e autorizações da Diretoria-Geral e da Primeira-Secretaria.

Senhora Diretora-Geral,

Trata-se de proposta de realização de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, pelo critério de julgamento MENOR PREÇO POR ITEM, destinada à contratação de serviços contínuos de manutenção especializados, realizado por equipe técnica residente, para atendimento às demandas de programação, operação técnica e manutenção nos módulos das Centrais de Relacionamento do Senado Federal, pelo custo total estimado de **R\$ 3.692.928,00** (três milhões seiscentos e noventa e dois mil novecentos e vinte e oito reais), nos termos da minuta de edital<sup>1</sup>

No Termo de Referência<sup>2</sup>, a SPATR justificou a necessidade da presente contratação, nos termos seguintes:

[...]

Em 2003, a Secretaria de Telecomunicações - STELE, em conjunto com a Subsecretaria de Relações Públicas - SSRP e com o Prodasen, participou de processo de especificação e posterior aquisição de novo sistema, com a finalidade de atender às demandas de modernização e ampliação do antigo “Serviço 0800 – A Voz do Cidadão”, tendo para isso optado pela tecnologia de Contact Center.

A tecnologia de Contact Center mostrou-se a mais adequada ao atendimento das necessidades do Senado Federal, sendo adotada por instituições públicas e privadas para o atendimento ao público, sendo uma evolução tecnológica do, já conhecido, Call Center.

<sup>1</sup> NUP 00100.104987/2023-15 – Minuta de Edital

<sup>2</sup> NUP 00100.102407/2023-47 – Termo de Referência





## SENADO FEDERAL

### Diretoria-Geral

Os benefícios da implantação do sistema decorrem da prestação de um serviço mais eficiente e de maior qualidade, com impacto direto no aumento da satisfação do usuário da Ouvidoria do Senado Federal:

É possível fazer a distribuição inteligente de chamadas, no qual o sistema pesquisa dados do cidadão em seus contatos anteriores com a Ouvidoria do Senado Federal, para determinar suas características e encaminhar o contato a um atendente com o perfil adequado;

Os relatórios integrados permitem analisar o Contact Center como um todo, fornecendo uma visão sistêmica e consolidada dos seus componentes. As mensagens recebidas passam a ser gerenciadas e analisadas como parte de um todo dentro do sistema, permitindo a elaboração de relatórios de análise mais refinados;

Além do módulo passivo, voltado ao recebimento de solicitações, o sistema conta também com um módulo ativo de pesquisa de opinião para sondagem das opiniões sobre o Senado Federal, a atuação parlamentar e os projetos em tramitação, realizados por meio de pesquisa com abrangência nacional, regional ou local, gerando dados e permitindo as análises estatísticas necessárias;

O sistema também conta com um portal de voz que interage com o cidadão, interpretando as solicitações feitas de forma oral e encaminhando ao atendente mais adequado.

Esta contratação visa dar continuidade ao suporte de manutenção à Central de Relacionamento do Senado Federal, hoje atendida pelo CT 0084/2018, utilizada pela Ouvidoria do Senado Federal – OUVIDSF (08000-612211 e 08000-612210), pela Coordenação de Telecomunicações – COOTELE (7000, 9000 e 4141), pela Coordenação de Atendimento do Prodasen – COATEN (2000) e pelo Serviço de Atendimento a Beneficiários – SEABEN – SIS (5000) na execução de suas atividades fins, provendo o sistema com alta estabilidade, confiabilidade, segurança e disponibilidade.

Mediante o Ofício nº 0349/2023<sup>3</sup>- COATC/SADCON, demonstrou a regularidade da instrução, com destaque para as seguintes informações e documentos carreados aos autos:

Para a finalidade, a Secretaria de Patrimônio do Senado Federal, elaborou o Estudo Técnico Preliminar de NUP 00100.044177/2023-94, bem como o Termo de Referência de NUP 00100.044197/2023-65, que, após alterações, foi consolidado com todas as informações necessárias à contratação no documento nº 00100.102407/2023-47, os quais, se entendido viáveis, deverão ser aprovados pela Diretora-Geral, consoante art. 9º, inciso IV do Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Conforme se verifica no item 1.2.2 do Termo de Referência, o Órgão Técnico informou que *“O quantitativo de profissionais previsto neste Termo de Referência é aquele que, a partir de análise empreendida por este órgão técnico, reflete a necessidade da Administração, considerando que foram realizadas 44176 atividades/tarefas no período de 13/08/2018 à 08/03/2023\*, registradas no sistema ADM-TELECOM [...]”*

A SPATR apresentou, ainda, justificativa para definição de salários, conforme Anexo I do Termo de Referência, a qual deverá ser aprovada pelo Primeiro-Secretário, conforme previsto no parágrafo 1º do art. 2º da Resolução nº 3 de 2019

<sup>3</sup> NUP 00100.105005/2023-02 - Ofício nº 349/2023–COATC/SADCON





## SENADO FEDERAL

### Diretoria-Geral

A primeira versão da minuta de edital de Pregão Eletrônico, elaborada por esta COATC, foi acostada sob o nº 00100.056888/2023-10.

A Coordenação de Processamento Externo de Licitações – COPEL procedeu a análise da minuta de edital, por meio do documento nº 00100.060469/2023-74, e concluiu que, *“após as alterações sugeridas, salvo melhor juízo, a minuta do edital encontrar-se-á regular e adequada, estando apta a ser submetida à DGER para aprovação e demais deliberações de acordo com o art. 9º, incisos III, IV, V e VI, Parte V, do RASF.”*

Na sequência, os autos seguiram para a Secretaria de Gestão de Pessoas realizar análise quanto à existência de cargos correlatos, a qual se manifestou por meio do documento nº 00100.064560/2023-69 nos seguintes termos: *“Em uma primeira análise, verificou-se que algumas atividades (indicadas na tabela a seguir) podem gerar dúvida quando comparadas às atribuições previstas para o Técnico e Analista Legislativo/Informática Legislativa e Analista Legislativo/Engenharia Eletrônica e Telecomunicações”, conforme correlação constante da tabela do mencionado expediente. Contudo, informou que “verificou-se que não houve alterações significativas em relação à contratação anterior (processo 00200.006945/2017-35) e que, no Estudo Técnico Preliminar (NUP 00100.044177/2023-94).”* E, concluiu a análise, com o seguinte registro:

De todo modo, para complementar a declaração já constante no ETP e a fim de sanar qualquer dúvida, sugere-se, caso a autoridade responsável por autorizar a contratação entenda necessário, que sejam incluídos esclarecimentos adicionais pela área demandante, efetiva conhecedora das atividades a serem desenvolvidas.[grifo nosso]

Isso posto, em atendimento ao recomendado pela SEGP, sugere-se submeter à apreciação da autoridade competente, o posicionamento consignado pela SEGP.

Em resposta às recomendações da COPEL e às NOTAS da COATC na minuta de edital, o órgão técnico se manifestou nos documentos nº 00100.067809/2023-98 e nº 00100.070538/2023-58, tendo consignado alterações em novo Termo de Referência.

Em seguida, o SELESC/COCVAP elaborou o planilhamento de preços, o qual consta do NUP 00100.079976/2023-81, com valor estimado de R\$ 3.692.928,00 (valor sem desoneração), sendo, portanto, a autorização do certame de alçada do Primeiro-Secretário<sup>1</sup>.

Importa destacar que a CCT DF0008/2023 – SINTTEL-DF x SINDMESTE DF, utilizada pelo SELESC como referência para elaborar os cálculos, encontra-se vigente até 30/04/2024.

Ato contínuo, a minuta de edital foi atualizada, NUP 00100.080148/2023-96, e submetida ao órgão jurídico.

A ADVOSF, por meio do Parecer nº 312/2023 (NUP 00100.100608/2023-18) analisou os autos, e solicitou alguns ajustes pontuais no Termo de Referência.

Os autos foram encaminhados ao Órgão Técnico para conhecimento e manifestação quanto às recomendações jurídicas, NUP 00100.101028/2023-30.

No que se refere às recomendações constantes do citado parecer jurídico, de alçada do Órgão Técnico, segue tabela preenchida com as recomendações que foram objeto de complementação de justificativa pelo Órgão Técnico:





SENADO FEDERAL  
Diretoria-Geral

RECOMENDAÇÃO DA ADVOSF	MANIFESTAÇÃO DO ÓRGÃO TÉCNICO
1) A redação do item 1.2.4.1 do TR não justifica a opção por contratar por postos de trabalho ao invés de contratar por tarefa. Destaca-se que o órgão técnico foi capaz de dividir os serviços em tarefas, conforme evidencia a tabela do item 1.2.2 do TR. Assim, em princípio, a contratação deveria ser por tarefa executada. É necessário, portanto, complementar a justificativa para aduzir a fundamentação adequada para contratar por postos de trabalho e não por tarefa.	Por intermédio do documento nº 00100.101322/2023-41 e nº 00100.102410/2023-61, a SPATR informou ter efetuado os respectivos ajustes no Termo de Referência, em atendimento ao Parecer Jurídico.
2) O item 4.2.1 deve demonstrar a vantagem econômica da vigência inicial por 5 anos, conforme determina o art. 106, I da Lei 14.133/21.	Por intermédio do documento 00100.102410/2023-61, a SPATR informou ter efetuado o ajuste no subitem 4.2.1 do Termo de Referência, em atendimento ao Parecer Jurídico.
A justificativa do valor dos salários deduzida pela área técnica no Anexo I do TR adentrou em matéria jurídica, invadindo a competência da Advocacia do Senado. Além disso, fundou-se em entendimentos superados do TST (vide Parecer 877/22 - ADVOSF). Nesse contexto, recomendamos a reformulação da referida justificativa, para fundamentá-la considerando as peculiaridades do objeto, as orientações do TCU e os critérios fixados no artigo.2 da Resolução nº 3/19.	No que tange à fixação salarial, a SPATR, por intermédio do NUP 00100.101322/2023-41, esclareceu que efetuou os ajustes no subitem 1.1.3 do Anexo I do Termo de Referência.

Quanto às alterações efetuadas pelo Órgão Técnico, em atendimento às recomendações jurídicas, em função do teor das justificativas, entende-se, salvo melhor juízo, que há necessidade de deliberação da autoridade competente quanto à aprovação da complementação das justificativas apresentadas pela SPATR no que diz respeito aos aspectos apontados pela Advocacia.

No que se refere à justificativa necessária para se justificar a possibilidade de realização de vistoria facultativa, solicitada pela ADVOSF ao Órgão Técnico, este optou por retirar essa opção do Termo de Referência; conseqüentemente, a minuta de edital não prevê a vistoria.

Quanto ao texto da minuta de edital, foi inserida uma Nota para ADVOSF, no Parágrafo Décimo Primeiro da Cláusula Décima Terceira, para avaliar a pertinência da inclusão do trecho “ou ultrapassado o limite máximo de glosas previsto no IMR, Cláusula Quinta” no mencionado parágrafo. Contudo, a ADVOSF não se manifestou. Em outro processo, com a mesma nota, o Parecerista<sup>2</sup> esclareceu que o mencionado trecho pode ser suprimido, pois é desnecessário, razão pela qual, a COATC optou por suprimir o trecho da minuta de edital da contratação em tela.

Os autos seguiram, então, para informação da disponibilidade orçamentária, a qual foi confirmada pela COPAC no documento nº 00100.104195/2023-32. A contratação está prevista no item 20230243 do Plano de Contratações.

A versão consolidada da minuta de edital está consignada no NUP 00100.104987/2023-15 e, se entendida regular, deve ser aprovada pela autoridade competente.

Em relação à aprovação da minuta de edital pelo Órgão Jurídico, cumpre assinalar que este não fez constar expressamente, em seu Parecer, a aprovação da minuta de edital, esclarecendo se o texto está apto a reger o certame, após atendidas as recomendações emanadas pela Advocacia; motivo pelo qual, pede-se a avaliação da autoridade





## SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

competente quanto à necessidade de retorno dos autos à ADVOSF para que haja a aprovação expressa da minuta de edital no expediente jurídico.

[...]

Por derradeiro, o Senhor Diretor da SADCON encaminhou os autos para as deliberações e demais atos necessários ao seguimento do certame, em conformidade com o disposto nos arts. 7º e 9º, Anexo V do RASF, aprovado pelo ATC nº 14/2022, inclusive para deliberação acerca ao retorno dos autos à Advocacia, quanto à pertinência das justificativas apresentadas pelo órgão técnico às recomendações jurídicas.

No termo de referência<sup>4</sup> a ser aprovado pela autoridade competente, constam as seguintes justificativas do órgão técnico para as recomendações da ADVOSF em seu Parecer nº 312/2023<sup>5</sup>:

### 1.2.4. Modelo de prestação de serviços:

1.2.4.1. A escolha pelo modelo de prestação de serviços mediante contratações de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, em detrimento do modelo de prestação de serviços em que essa não é exigida, se deve em função da característica de atendimento rápido às centrais de relacionamento do Senado Federal para evitar ou minimizar a descontinuidade dos serviços prestados pela OUVIDORIA aos cidadãos, pela TELECOMUNICAÇÕES e PRODASEN aos senadores, servidores e colaboradores que utilizam seus serviços e pelo SIS aos beneficiários do plano de saúde, tudo devidamente descrito no Instrumento de Medição de resultado - IMR que deverá ser cumprido nesta contratação, por esse motivo o modelo de mão de obra residente é comprovadamente adequado e suficiente para atender ao princípio da eficiência na administração pública, em conformidade com os critérios elencados no artigo 2º da resolução 3, de 2019, notadamente no seu parágrafo 2º *in verbis*: "Os postos de trabalho ocupados atualmente em decorrência da contratação de serviços objeto de execução indireta poderão ser mantidos, com o pagamento dos valores atualmente praticados nas planilhas de custos, até o limite do prazo de vigência fixado pelo inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos), em atenção aos princípios da continuidade do serviço público e da segurança jurídica, bem como ao disposto no inciso VI do art. 7º da Constituição Federal, nas cláusulas de continuidade constantes das convenções coletivas de trabalho, e na Súmula nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho". Ademais, o que se busca com essa opção de modelo é, ao fim e ao cabo, evitar a descontinuidade e o colapso dos serviços prestados pela presente contratação, pois trata-se de um modelo reiteradamente vivenciado por este órgão técnico e comprovadamente exitoso.

[...]

### 3.1. Necessidade de vistoria

3.1.1. Não será exigida a vistoria, pois a mesma, não se revela como imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado.

<sup>4</sup> NUP 00100.102407/2023-47

<sup>5</sup> NUP 00100.100608/2023-18





SENADO FEDERAL  
Diretoria-Geral

[...]

#### 4.2. Prazo de vigência e possibilidade de prorrogação

4.2.1. O contrato decorrente deste Termo de Referência terá vigência por 60 (sessenta) meses consecutivos, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 10 (dez) anos, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o art. 107 da Lei nº 14.133/2021. A solicitação desse período de vigência de 5(cinco) anos, decorre da experiência de contratações para este mesmo objeto, por este órgão técnico, mediante os contratos CT 0075/2013 e o CT 0084/2018, os quais, transcorreram sem intercorrências, com adequada satisfação dos seus objetos, consolidando uma vivência fática que suporta a percepção de que a realização de sucessivas renovações e licitações, com o mesmo objeto, acarretaria evidente maior dispêndio de recursos públicos, que se revelaram desnecessários face à mencionada experiência. Consequentemente, a sugerida contratação por prazo de 5 (cinco) anos revela-se, *in casu*, com evidente vantagem econômica sobre o modelo de contratação anual.

[...]

#### ANEXO I

[...]

No que se refere à fixação de salários, no presente TR propõe-se a adoção do salário referente ao Nível 102 da Tabela Salarial do ANEXO II - CCT 2022/2024 – TABELA II - SINDIMEST - df, disponível em [http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/imagemAnexo/MR063866\\_20222022\\_12\\_22T10\\_24\\_21.pdf](http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/imagemAnexo/MR063866_20222022_12_22T10_24_21.pdf)

1.1.3. Salienta-se que o valor de R\$ 6541,07 constante da tabela acima é válido até 30/4/2023, pois a data-base da categoria é no dia 1º/5. Desta forma, provavelmente, no momento de realização do certame licitatório o salário base já deverá ter sido alterado.

Como este TR tem por finalidade subsidiar a contratação que substituirá a atualmente vigente para esse mesmo objeto, a ideia é que o nível salarial seja mantido (Nível 102 para o cargo de Técnico do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF – SINTTEL-DF, que compreende o intervalo de níveis de 66 a 117, disponível em AnexoTresSindimest.pdf (sinttel.org.br)), pois as atribuições e qualificações para a equipe técnica são mantidas nesse Projeto Básico, bem como a sensibilidade e a criticidade dos serviços prestados e das informações tratadas por eles, o que justifica a remuneração praticada, que se encontra no nível intermediário da CCT.

Sendo assim, de modo a evitar que colaboradores com capacitação inferior à necessária para execução dos serviços sejam contratados, bem como para que não haja a rotatividade de empregados (fator essencial para a manutenção da cultura organizacional e da segurança das informações sensíveis e confidenciais associadas a execução da contratação objeto deste TR) é que o nível salarial intermediário (102) foi adotado desde a primeira contratação para este objeto e que é pago atualmente pelo contrato 0084/2018.

Ora, se todas as condições para a prestação do serviço são mantidas, como no caso em tela, somente caberia justificar a alteração do nível salarial e não o contrário, trata-se de aplicação do princípio da razoabilidade. Ademais, ressalta-se que o que está sendo mantido é o nível salarial e não o seu valor nominal, que sofre as correções oriundas dos acordos firmados entre os Sindicatos (neste caso, a data-base ocorre em 1º/5 de cada ano)

Neste ponto é interessante ressaltar o entendimento doutrinário de que, em grande parte das sucessões de contratos administrativos para a prestação de serviços continuados (caso deste TR), as ganhadoras da licitação mantêm os mesmos empregados, nos mesmos postos e prestando os mesmos serviços anteriores. Dessa forma, mantidas,





## SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

portanto, as bases fáticas e jurídicas do contrato de trabalho “anterior”, com a única alteração de uma das partes, qual seja a pessoa jurídica vencedora do atual certame licitatório, s.m.j., não seria possível reduzir a remuneração ou benefícios trabalhistas do empregado mantido, em harmonia com o disposto no artigo 2º, da Resolução nº3 de 2019:

§ 2º Os postos de trabalho ocupados atualmente em decorrência da contratação de serviços objeto de execução indireta poderão ser mantidos, com o pagamento dos valores atualmente praticados nas planilhas de custos, até o limite do prazo de vigência fixado pelo inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos), em atenção aos princípios da continuidade do serviço público e da segurança jurídica, bem como ao disposto no inciso VI do art. 7º da Constituição Federal, nas cláusulas de continuidade constantes das convenções coletivas de trabalho, e na Súmula nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho.

Em relação à necessidade de complementação da análise jurídica, os autos foram novamente submetidos à ADVOSF, que exarou o Parecer nº 362/2023-ADVOSF<sup>6</sup>, em que opinou pela conclusão satisfatória da instrução, conforme segue:

Esta Advocacia se manifestou no processo por meio do Parecer n- 312/2023 (00100.100608/2023-18), oportunidade em que recomendou ajustes pontuais ao Termo de Referência e à minuta de edital.

Por meio do documento 00100.102410/2023-61 a área técnica informa a reformulação do Termo de Referência, cuja versão final consta do documento n- 00100.102407/2023-47, em atendimento às recomendações aduzidas no Parecer n- 312/2023 - ADVOSF.

Verifica-se, da leitura desses documentos, que a exigência de vistoria foi suprimida, por não ser considerada imprescindível. Consta se, ainda, que, conforme recomendado no Parecer n- 312/2023, as justificativas da contratação por postos de trabalho, da vantagem econômica da vigência inicial por 5 anos e do valor dos salários foram incorporadas ao TR.

Tem-se, portanto, **formalmente atendidas as recomendações do órgão jurídico** exaradas no Parecer n- 312/2023 - ADVOSF.

Inobstante, **por se tratarem de justificativas de caráter técnico e operacional, tais proposições devem ser objeto de juízo de mérito da autoridade competente por ocasião da análise de aprovação do Termo de Referência, com decisão fundamentada sobre o acolhimento das mencionadas justificativas.**

Cabe ressaltar que o prosseguimento do feito está condicionado à deliberação favorável do Excelentíssimo Senhor Primeiro-Secretário, nos termos do art. 7º, Anexo V, do RASF, aprovado pelo ATC nº 14/2022 c/c o §1º do art. 2º da RSF nº 3/2019<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> NUP 00100.109576/2023-16

<sup>7</sup> Resolução SF nº 3/2019: Art. 2º Os instrumentos convocatórios indicarão o número de postos de trabalho e os salários de cada atividade, que poderão ser definidos de acordo com os seguintes critérios: I - valor fixado mediante justificativa baseada nas especificidades do Senado Federal;(…) § 1º A justificativa referida no inciso I deverá considerar a exigência de melhor qualificação dos empregados da empresa prestadora de serviço, a necessidade de preservação da cultura organizacional do Senado Federal, a segurança dos serviços no ambiente parlamentar ou a





SENADO FEDERAL  
Diretoria-Geral

Ante o exposto, esta Assessoria Técnica espousa o entendimento manifestado pelo Senhor Diretor da SADCON, opinando favoravelmente ao seguimento do processo, nos termos propostos.

À consideração de Vossa Senhoria.

Diretoria-Geral, 28 de junho de 2023.

*(assinado eletronicamente)*

**Kleber Minatogau**  
Assessor Técnico

*(assinado eletronicamente)*

**Tahmineh Maria Shokranian de Mello**  
Assessora Técnica

---

*experiência e a integração dos prestadores de serviço, entre outros aspectos, os quais serão submetidos à apreciação do Primeiro-Secretário.*







SENADO FEDERAL  
Diretoria-Geral

**De acordo.** Acolho a informação técnica e, com fundamento no art. 9º, Anexo V, do Regulamento Administrativo, aprovado pelo ATC nº 14/2022, passo a decidir:

1. **APROVO** o Estudo Técnico Preliminar (NUP 00100.044177/2023-94), o Termo de Referência (NUP 00100.102407/2023-47) e a minuta de edital (NUP 00100.104987/2023-15), nos termos propostos;
2. **AUTORIZO** a despesa no valor máximo de **R\$ 3.692.928,00** (três milhões seiscientos e noventa e dois mil novecentos e vinte e oito reais), prevista no item 20230243 do Plano de Contratações;
3. **ACOLHO** as justificativas apresentadas pela SPATR no termo de referência, no que diz respeito aos aspectos apontados pela Advocacia;
4. **DESIGNO** os gestores indicados na PDG anexa.

Nos termos propostos pela instrução, consoante o art. 7º, Anexo V, do RASF, aprovado pelo ATC nº 14/2022, encaminhem-se os autos ao **Excelentíssimo Senhor Primeiro-Secretário**, para deliberação quanto a:

- a) autorização da realização do certame licitatório, e
- b) aprovação da justificativa apresentada pelo Órgão Técnico para a fixação dos salários, conforme §1º do art. 2º da Resolução nº 3 de 2019 do Senado Federal.

Havendo deliberação favorável ao seguimento do certame, encaminhem-se os autos à **SEPUGP** e à **SADCON** para as providências pertinentes.

Brasília, 28 de junho de 2023.

*(assinado eletronicamente)*

**ILANA TOMBKA**  
Diretora-Geral





SENADO FEDERAL  
Diretoria-Geral

## PORTARIA DA DIRETORIA-GERAL

**Nº 4900 de 2023**

**A DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL**, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 9º, inciso IX, do Anexo V do Regulamento Administrativo, aprovado pelo ATC nº 14/2022, e tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.005088/2023-02,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Designar o **Núcleo de Gestão de Contratos de Terceirização (NGCOT)** como órgão gestor do(s) contrato(s) que se originar(em) do referido Processo.

Art. 2º Designar o servidor titular do **Serviço de Tecnologia da Informação da (SETIIN/COOTELE)**, e seu substituto imediato, respectivamente, como fiscal titular e fiscal substituto da(s) mesma(s) avenças.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, 28 de junho de 2023.

*(assinatura eletrônica)*  
**ILANA TROMBKA**  
Diretora-Geral

