



SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

SUMÁRIO

1. Objeto da contratação	2
2. Forma de contratação	9
3. Requisitos do fornecedor	11
4. Formalização, prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação.....	13
5. Modelo de Gestão	13
6. Prazo de início da execução	14
7. Obrigações da contratada	14
8. Regime de execução	22
9. Previsão de penalidades por descumprimento contratual	24
10. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de Resultado – IMR	28
11. Forma de pagamento	33
12. Condições de Reajuste	34
13. Garantia contratual.....	34
14. Plano de contratações.....	35
15. Responsáveis pela elaboração do TR.....	35
ANEXO I	36
1. Especificações técnicas do objeto	36
2. Critérios e práticas de sustentabilidade	47
ANEXO II	48
1. Atribuições e requisitos exigidos para cada categoria profissional	48

VERSÃO 5 – 15/05/2025

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

TERMO DE REFERÊNCIA 01/2024 (SECACD/COOTELE/SPATR)

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 operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, a serem realizados por equipe técnica residente, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Justificativa para a contratação

1.2.1. Descrição da situação atual

1.2.1.1. A presente proposta de contratação visa à substituição do Contrato nº 2020/0051, celebrado com a empresa PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA., cuja quinta prorrogação se encerrará em 22/06/2025. O valor global anual do Contrato nº 2020/0051, que possui basicamente as mesmas especificações do presente Termo de Referência, após seu 10º Termo Aditivo, é de R\$ 1.547.091,36 (um milhão, quinhentos e quarenta e sete mil, noventa e um reais e trinta e seis centavos).

1.2.1.2. As atividades desenvolvidas na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, sob a responsabilidade do Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD, são as seguintes:

- a)** atendimento do número principal do Senado Federal;
- b)** atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- c)** registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelo atendimento de ramal específico;
- d)** registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelos demais serviços da COOTELE, sobretudo pelo Serviço de Apoio Administrativo e Controle de Qualidade – SEQUALI;
- e)** registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas por documentos do Senado Federal;
- f)** controle, disponibilização e distribuição das Ordens de Serviço às equipes técnicas da COOTELE;
- g)** atualização de Banco de Dados com os dados provenientes dos serviços executados por meio de Ordens de Serviço;
- h)** atualização do arquivo de Ordens de Serviço;





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- i)** gerenciamento do cadastro de dados técnicos pertinentes à área de telecomunicações do Senado Federal, sobretudo de terminais, centros de custo e usuários/atestantes do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- j)** administração dos dados para atualizações das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal *Intranet* do Senado Federal;
- k)** administração dos dados para atualizações do Portal do Sistema de Autoatendimento;
- l)** administração das atualizações do Banco de Dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- m)** elaborar e fornecer relatórios com as informações solicitadas.

1.2.1.3. As atividades de suporte à Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal executadas pelo Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN são:

- a)** suporte ao Banco de Dados para o atendimento do número principal do Senado Federal;
- b)** suporte ao Banco de Dados de atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- c)** suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de abertura das Ordens de Serviço de manutenção dos terminais telefônicos do Senado Federal;
- d)** suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de Gerenciamento do cadastro de dados técnicos pertinentes à área de telecomunicações do Senado Federal, sobretudo de terminais, centros de custo e usuários/atestantes do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- e)** suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de Administração das atualizações das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal *Intranet* do Senado Federal;
- f)** suporte ao Banco de Dados de Administração das atualizações do Portal do Sistema de Autoatendimento;
- g)** suporte aos órgãos técnicos da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE para acesso às informações das ordens de serviço a serem executadas;
- h)** suporte à customização de sistemas informatizados de forma complementar e integrada ao planejamento de projetos do Prodasen, atendendo aos padrões técnicos por ele estabelecidos e a normas institucionais de Tecnologia da Informação;
- i)** controle, segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos localmente.

1.2.1.4. Atualmente, cerca de 5.000 ramais estão programados na central telefônica do Senado Federal. Todos eles são possíveis demandantes de algum tipo de serviço sob responsabilidade da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE e que, para serem executados, são registrados por meio de Ordem de Serviço e distribuídos pela Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal. Em



**SENADO FEDERAL**

Secretaria de Patrimônio

Coordenação de Telecomunicações

Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

outras palavras, toda solicitação de serviços de telecomunicações inicia-se na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, o que a torna essencial para as atividades desenvolvidas na Coordenação de Telecomunicações – COOTELE.

1.2.1.5. A atividade de abertura de Ordem de Serviço engloba o atendimento e o tratamento das solicitações de manutenção/programação dos terminais telefônicos realizadas por meio do ramal 7000. Uma chamada para este grupo de atendimento pode dar origem a mais de uma Ordem de Serviço, o que demanda maior tempo de pausa entre os atendimentos.

1.2.1.6. Além dessas atividades, a Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal executa a digitalização e arquivamento de documentos, bem como outras atividades mais complexas, tais como pesquisas nos bancos de dados, elaboração de relatórios, conferência e testes do sistema de Autoatendimento (ramal 9000 e 3303-4141). Ela é ainda responsável pelo controle das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal *Intranet* do Senado.

1.2.1.7. Outrossim, o Serviço de Tecnologia da Informação – SETIIN desenvolveu e mantém os seguintes sistemas:

1.2.1.7.1. STELE, o qual, dentre outras funcionalidades, controla todos os serviços executados pela Coordenação de Telecomunicações – COOTELE por meio do registro de ordens de serviço, mantém informações atualizadas de todos os ramais configurados na Central Telefônica do Senado Federal, bem como Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos de linhas diretas e gerencia o controle de qualidade dos serviços executados pela COOTELE;

1.2.1.7.2. FluxOs, o qual, dentre outras funcionalidades, controla todo o fluxo das ordens de serviço registradas no STELE, guardando informações, por exemplo, dos setores por onde uma ordem de serviço passou e o tempo gasto na execução do serviço, bem como realiza auditoria dos serviços executados pelos setores da COOTELE, confrontando o tempo efetivamente gasto para execução do serviço com o tempo previsto em contrato;

1.2.1.7.3. ADM_TELECOM, o qual, dentre outras funcionalidades, possui módulo para o cadastro e a gestão de todas as linhas e aparelhos móveis institucionais, realiza auditoria das contas telefônicas, confrontando os valores cobrados pelas contratadas com os acordados em contrato, possui módulo para o cadastro e a gestão de aparelhos fixos e disponibiliza aos usuários de linha móvel institucional a possibilidade de solicitar alguns tipos de serviço por meio da Intranet. Com isso, conseguiu-se maior celeridade no atendimento dos pedidos e redução de gastos com material de expediente, uma vez que processos não são mais necessários para esse tipo de demanda.

1.2.1.8. É importante destacar que o sistema de maior importância para as atividades desenvolvidas na COOTELE é o STELE. Desenvolvido em *MSAccess*, não possui suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação – PRDSTI. Suas manutenções, tanto corretivas quanto evolutivas, são realizadas apenas pelos colaboradores terceirizados que trabalham no SETIIN. O sistema FluxOs é menor, porém depende das informações gerenciadas pelo STELE. Atualmente, o SETIIN está finalizando a transição





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

para o sistema ADM_TELECOM, seguindo os padrões adotados pelo PRDSTI. Este novo sistema já está em uso e requer manutenções e melhorias constantes.

1.2.2. Justificativa para os quantitativos exigidos

1.2.2.1. O quantitativo de profissionais previsto neste Termo de Referência é aquele que, a partir de análise empreendida por este Órgão Técnico (OT), reflete a necessidade da Administração, considerando que foram realizadas 305.050 atividades/tarefas no período de 01/01/2020 a 30/09/2024, registradas nos sistemas STELE e ADM_TELECOM.

1.2.2.2. 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, nos seus canais de atendimento (7000, 4141 e 9000), o quantitativo de 16 (dezesesseis) colaboradores divididos em turnos de 6 (seis) horas se mostrou satisfatório e suficiente para a execução de todas as tarefas descritas acima e dentro dos prazos pactuados no Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

Item	Posto de Trabalho	Qtde.
1	Atendente de Telecomunicações - 8h às 14h e 14h às 20h	8
2	Encarregado de Turma - 8h às 14h e 14h às 20h	2
3	Supervisor de Pós-Atendimento - 8h às 14h e 14h às 20h	2
4	Técnico em Tecnologia da Informação - 8h às 14h e 14h às 20h	4

Tabela 1 – Quantitativo necessário de postos de trabalho.

1.2.2.3. O volume de demandas/serviços executados pela equipe no período estão discriminados na tabela-histórico abaixo. Outrossim, o gráfico que a acompanha deixa evidente a estabilidade do quantitativo de serviços, bem como a tendência de manutenção dessa estabilidade – com ligeira alta (ver linha pontilhada) – para os próximos períodos, a serem cobertos pelo novo contrato:

Total Geral de Demandas/Serviços Executados					
Tipo de Atendimento	2020	2021	2022	2023	2024*
Atendimento Sistema Agente	6.623	8.546	10.090	13.875	8.216
Abertura de O.S. no Sistema STELE e ADM_TELECOM	18.735	8.147	20.577	26.474	18.845

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

Baixa de O.S. nos Sistemas STELE e ADM_TELECOM	7.435	11.931	23.803	29.386	15.845
Atividades Administrativas Scanner - STELE e ADM_TELECOM	7.695	9.468	7.535	17.555	11.475
Conferência do Portal de voz - Órgão: Gabinete dos Senadores - 4x mensais	4.611	4.524	4.524	4.524	4.611
TOTAL GERAL	45.099	42.616	66.529	91.814	58.992

Tabela 2 – Total geral de demandas/serviços executados.

*Somente até o mês de setembro.

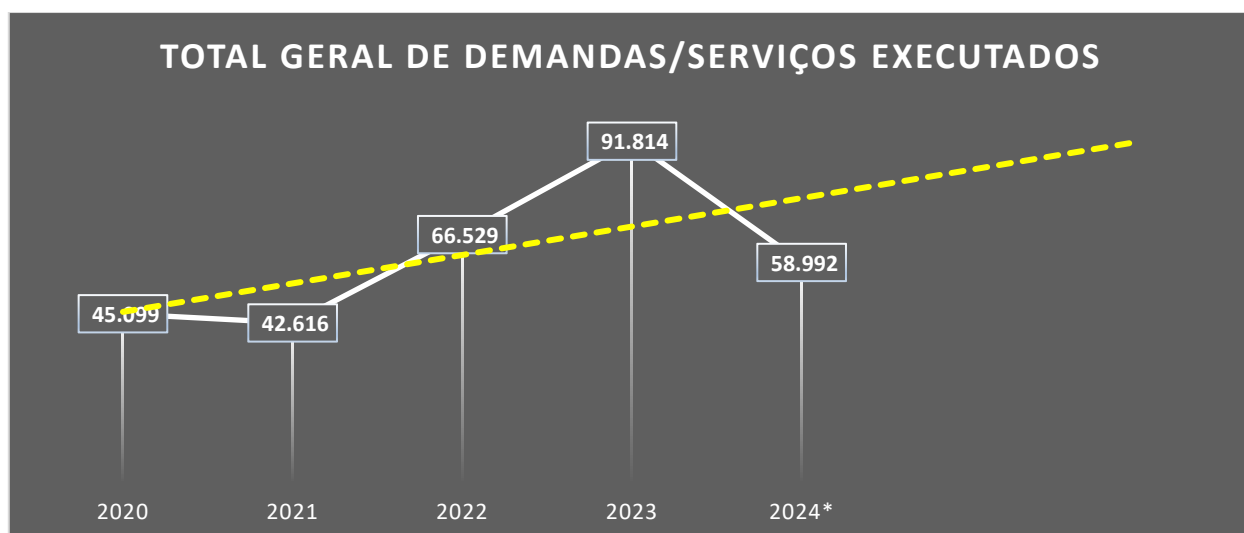


Gráfico 1 – Total Geral de demandas/serviços executados.

*Somente até o mês de setembro.

1.2.2.4. Do exposto, verifica-se que a hipotética descontinuidade da prestação de serviços de execução indireta de operação, coleta de dados e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal levaria à queda da qualidade, produtividade e assertividade dos serviços prestados pela Coordenação de Telecomunicações – COOTELE, interferindo diretamente na tarifação do serviço de telefonia, na programação da central telefônica e na manutenção da rede telefônica.

1.2.2.5. Em suma, inconsistências nos dados coletados interfeririam diretamente:

- a) nas informações de telefones e endereços disponibilizados no portal *Intranet* do Senado Federal;
- b) no atendimento do Portal Telefônico do Senado Federal, 3303-4141;
- c) no atendimento da Lista Interna do Senado Federal, ramal 9000;
- d) na abertura de Ordens de Serviço, ramal 7000;





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

e) na celeridade do atendimento das solicitações de manutenção/programação dos terminais telefônicos (ramais e telefones fixos);

f) no atesto das contas geradas pelos terminais;

g) e nos demais serviços que dependam dos sistemas da Coordenação de Telecomunicações - COOTELE.

1.2.2.6. Cumpre destacar que a descontinuidade do serviço surtiria efeitos também para o público externo, uma vez que a Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal presta atendimento aos cidadãos que desejam falar com algum gabinete ou órgão do Senado Federal por meio do número 3303-4141 e não obtiveram sucesso com o Portal do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal.

1.2.3. Resultados esperados com a contratação

1.2.3.1. A contratação do objeto do presente Termo de Referência tem por objetivo prover o Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD com mão de obra qualificada para desempenhar suas atribuições OPERACIONAIS previstas no art. 19, § 2º, inciso X, alínea “g”, do Regulamento Orgânico Administrativo do Senado Federal – ROA, pois no que se refere à força de trabalho para a realização de todas essas atividades, o SECACD e o SETIIN possuem apenas 2 (dois) servidores efetivos, que exercem também as funções de Fiscal titular e substituto, respectivamente, do Contrato com a PLANSUL. Ou seja, é inegável que, para conseguir cumprir com suas atribuições regimentais, faz-se necessária força de trabalho extra.

1.2.3.2. 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 Regulamento Administrativo do Senado Federal – RASF.

1.2.3.3. 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 seu custo anual, considerando uma equipe de 8 (oito) pessoas em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas, totalizando 16 (dezesseis) postos de serviço, é praticamente igual ao custo anual com a remuneração de 5 (cinco) Técnicos Legislativos ou 4 (quatro) Analistas Legislativos, efetivos, que se revezariam em 2 (dois) turnos.

1.2.3.4. Abaixo, seguem os cálculos aproximados, que confirmam o exposto acima, considerando apenas a remuneração mensal básica de Técnico Legislativo, padrão 21, e de um Analista Legislativo, padrão 36, sem nenhum adicional, gratificação ou vantagem individual, apenas 13º salário, terço constitucional de férias e auxílio alimentação:

- Remuneração mensal Técnico Legislativo – Padrão 21: R\$ 23.328,79





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- Auxílio alimentação: R\$ 1.393,11

Total para 5 servidores efetivos: $(13,33 \times 23.328,79) + (12 \times 1.393,11) \times 5 = \text{R\$ } 1.638.450,45$

- Remuneração mensal Analista Legislativo – Padrão 36: R\$ 31.406,04

- Auxílio alimentação: R\$ 1.393,11

Total para 4 servidores efetivos: $(13,33 \times 31.406,04) + (12 \times 1.393,11) \times 4 = \text{R\$ } 1.741.439,33$

1.2.3.5. Esses seriam, portanto, os custos mínimos anuais de 5 (cinco) servidores de nível médio, ou de 4 (quatro) servidores de nível superior, do Senado Federal. Na melhor das hipóteses, chegar-se-ia ao montante de R\$ 1.638.450,45, pouco acima do valor da contratação vigente, que é de R\$ 1.435.431,12, conforme consta do Portal da Transparência (<https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/5059>).

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 – e residente –, em detrimento do modelo de prestação de serviços em que essa não é exigida, deve-se em função da característica de atendimento rápido às centrais de relacionamento do Senado Federal para evitar ou minimizar a descontinuidade dos serviços prestados pela Coordenação de Telecomunicações aos senadores, servidores e demais colaboradores que utilizam seus serviços, tal como pelo SIS aos beneficiários do plano de saúde, tudo devidamente descrito no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, que deverá ser cumprido nesta contratação.

1.2.5. Número do contrato vigente ou vencido

Nº Contrato	Objeto	Término da vigência
2020/0051	<i>“contratação de serviços de operação e suporte da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, realizados por equipe técnica residente, nas dependências da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE, durante o período de 12 (doze) meses consecutivos”</i>	22/06/2025





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

2. Forma de contratação

2.1. Tipo de contratação

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

2.2. Modalidade de licitação

2.2.1. 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.

2.3. Adoção do Sistema de Registro de Preços – SRP

2.3.1. Não está prevista a utilização do Sistema de Registro de Preços – SRP, tendo em vista que o dimensionamento da contratação foi realizado para que todos os postos de trabalho sejam ocupados de imediato.

2.4. Critério de julgamento da contratação

2.4.1. 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.

2.4.1.1. O critério “menor preço” é o mais adequado ao objeto em questão uma vez que o objeto não se reveste de maiores complexidades técnicas para escolha da proposta mais vantajosa para a Administração, sendo a melhor proposta aquela que possibilitar o menor dispêndio de recursos.

2.5. Critério de adjudicação da contratação

2.5.1. Será adotado o critério de adjudicação “global”, tendo em vista a existência dos seguintes fatores técnicos/econômicos que justificam o agrupamento dos itens em um único grupo:

- Critérios técnicos: as atividades identificam-se entre si e interagem em consonância, criando um fluxo operacional ativo e setORIZADO de atendimento, controle, monitoramento e suporte. Em outras palavras, os serviços executados são totalmente interdependentes, além de serem geridos e operados por meio de ferramentas em comum – a exemplo dos *softwares* STELE e ADM_TELECOM. Dessa forma, em linha com o ADG nº 14/2022, em seu Anexo III, art. 7º, §





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

6º, inciso II, busca-se a execução regular e qualitativa do objeto, que evidentemente configura sistema único e integrado, bem como mitigar os riscos ao seu conjunto;

- Critérios econômicos: ademais, em observância ao ADG nº 14/2022, em seu Anexo III, art. 7º, § 6º, inciso I, um eventual parcelamento do objeto certamente implicaria um aumento de custos à gestão contratual, tendo em vista a necessidade de atribuição de diferentes gestores e fiscais para cada item adjudicado separadamente.

2.6. Participação ou não de consórcios de empresas

2.6.1. 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.

2.7. Previsão de subcontratação parcial do objeto

2.7.1. Não será admitida a subcontratação parcial do objeto.

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

2.8.1. 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 Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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 vistoria, pois essa 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, no entanto, a apresentação de atestado de capacidade técnica pelas licitantes, considerada a criticidade dos sistemas que serão mantidos pela equipe técnica desta contratação e, sobretudo, para que se evite a contratação de empresa que não possua a *expertise* necessária para a execução dos serviços, de modo a salvaguardar a execução contínua do objeto.

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 12 (doze) meses, serviços compatíveis em quantidade e características com o objeto licitado, assim considerados a gestão de mão de obra terceirizada, com número de postos de trabalho equivalente ao da contratação pretendida.

a) Considera-se como “equivalente” o quantitativo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho 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**.

a.3) A licitante deve disponibilizar todas as informações e documentos que eventualmente se façam necessários à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, tais como documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

3.2.3. 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.

3.2.4. Qualificação econômico-financeira

3.2.4.1. Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

3.2.4.2. Balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei ou de regulamentação da Receita Federal do Brasil em caso de escrituração contábil digital, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios, cumulativamente:

a.1. todos os seguintes índices contábeis maiores que 1 (um):

a.1.1. Liquidez Geral (LG) = $(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$;

a.1.2. Solvência Geral (SG) = $(\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$; e

a.1.3. Liquidez Corrente (LC) = $(\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$.

a.2. Patrimônio Líquido - PL mínimo de 10% (dez por cento) do valor total da proposta, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido no item 3.2.4.2.

a.3. Demais exigências da minuta-padrão.

3.2.4.3. Justificativa: As exigências de qualificação econômico-financeira acima são razoáveis, uma vez que visam demonstrar a aptidão econômica da licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, atendem o disposto no art. 69 da Lei 14.133/2021 e, ainda, a contratação não se encaixa em nenhuma das hipóteses de dispensa previstas no art. 70, III, da Lei 14.133/2021.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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 igual período 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.

4.2.1.1. A caracterização do serviço objeto deste TR como sendo de prestação continuada se deve ao fato de que a interrupção dos atendimentos diários às demandas dos senadores, de seus gabinetes, e dos demais servidores desta Casa deixaria este SECACD e, conseqüentemente, os demais serviços vinculados a esta COOTELE completamente às cegas em relação às necessidades de instalação, manutenção e configuração do parque telefônico do Senado Federal.

4.2.1.2. Além do mais, conforme já demonstrado no item **1.2.2**, o histórico dos últimos 5 (cinco) anos de demandas/serviços executados por este SECACD deixa evidente a estabilidade do quantitativo ano após ano, bem como a tendência de manutenção dessa realidade. Outrossim, um prazo contratual mais alongado permitiria, por um lado, maior diluição dos custos da licitante, proporcionando menores preços ao Senado; e, por outro, a eliminação de custos com novos certames, tendo em vista um objeto estável com custos de postos de trabalho referenciados em tabelas sindicais. Resta comprovada, portanto, a vantagem desta contratação pelo prazo informado no item **4.2.1**, tanto do ponto de vista técnico quanto econômico.

4.2.2. 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.

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

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.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

5.1.2. Já quanto à fiscalização do referido ajuste, deverão ser indicados o Chefe titular e seu substituto do Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD.

5.2. Forma de comunicação entre as partes

5.2.1. A comunicação entre o SENADO e a empresa contratada se dará por e-mail, pelos endereços secacd@senado.leg.br e andrei@senado.leg.br.

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 5 (cinco) dias úteis, 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 Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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 casos abaixo especificados, sendo vedada a cobertura por profissional substituído anteriormente a pedido do Senado Federal e sem o aval do fiscal do contrato:

7.1.7.1. Falta injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da comunicação da ausência pelo SENADO à CONTRATADA;

7.1.7.2. Licenças superiores a 15 (quinze) dias;

7.1.7.2.1. Com o objetivo de não onerar o contrato, sugere-se que não haja previsão de substituição de profissional em gozo de férias. Contudo, deverá caber ao fiscal do contrato a indicação dos períodos de gozo, dando preferência àqueles de demanda menor pelos serviços, tais como os meses de janeiro, julho e dezembro.

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

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

7.1.7.5. Quando não possuir a qualificação mínima exigida;

7.1.7.6. 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\$ 44,07 (quarenta e quatro reais e sete 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





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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 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 do **Anexo I** 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:

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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; e

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

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:





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- 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.
- 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.** 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:
- a)** mês de referência;
 - b)** nome, matrícula e categoria dos empregados terceirizados;
 - c)** valor e data de recebimento do salário, discriminando-se as parcelas remuneratórias;
 - d)** valor e data de recebimento do vale-transporte e do vale-alimentação;
 - e)** campos para observações e assinaturas.

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

7.1.29. 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;

7.1.30. Responsabilizar-se pelos ônus financeiros e acréscimos substanciais de custos em face de alteração superveniente de ACT/CCT vinculada a proposta da CONTRATADA em decorrência de decisão judicial ou de fato que afete o seu enquadramento sindical ou a sua vinculação a instrumento coletivo de trabalho no qual a empresa tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria;

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

7.1.32. 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.

7.1.32.1. O disposto no item **7.1.32** deve igualmente ser observado para os custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale-transporte.

I - 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.

7.1.33. 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.

7.1.34. 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.

7.1.35. Caso a CONTRATADA não comprove a comunicação no prazo estabelecido no item **7.1.34**, o SENADO comunicará à secretaria da Receita Federal, para avaliação da hipótese de exclusão do Simples Nacional prevista no art. 29, inciso i, da Lei Complementar nº 123/2006.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

7.1.36. 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.

7.1.37. Na situação prevista no item **7.1.36** deve a CONTRATADA fornecer ao SENADO de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.

7.1.38. 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.

7.1.39. 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.

7.1.39.1. Não haverá solicitação de folguistas pelo SENADO.

7.1.40. 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.

7.1.41. Não há previsão quanto ao fornecimento de uniformes e equipamentos de proteção individual (EPIs) para os profissionais vinculados a esta contratação.

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

7.1.43. 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.

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

7.1.45. 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 Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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.

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

7.1.47. 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.

7.2. 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;

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;





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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 CONTRATADA deverá executar os serviços na forma deste item **8**, bem como do **Anexo II** deste TR.

8.2. As atividades desenvolvidas na Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, a serem executadas pela CONTRATADA, são as seguintes:

- a) atendimento do número principal do Senado Federal;
- b) atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- c) registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelo atendimento de ramal específico;
- d) registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelos demais serviços da COOTELE, sobretudo pelo Serviço de Apoio Administrativo e Controle de Qualidade – SEQUALI;
- e) registro, em sistema informatizado, por meio de abertura de ordens de serviço, das solicitações de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas por documentos do Senado Federal;
- f) controle, disponibilização e distribuição das Ordens de Serviço às equipes técnicas da COOTELE;
- g) atualização de Banco de Dados com os dados provenientes dos serviços executados por meio de Ordens de Serviço;
- h) atualização do arquivo de Ordens de Serviço;
- i) gerenciamento do cadastro de dados técnicos pertinentes à área de telecomunicações do Senado Federal, sobretudo de terminais, centros de custo e usuários/atestantes do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- j) administração dos dados para atualizações das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal *Intranet* do Senado Federal;
- k) administração dos dados para atualizações do Portal do Sistema de Autoatendimento;
- l) administração das atualizações do Banco de Dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- m) elaborar e fornecer relatórios com as informações solicitadas.
- n) suporte ao Banco de Dados para o atendimento do número principal do Senado Federal;





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- o)** suporte ao Banco de Dados de atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- p)** suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de abertura das Ordens de Serviço de manutenção dos terminais telefônicos do Senado Federal;
- q)** suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de Gerenciamento do cadastro de dados técnicos pertinentes à área de telecomunicações do Senado Federal, sobretudo de terminais, centros de custo e usuários/atestantes do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- r)** suporte à customização do Sistema e do Banco de Dados de Administração das atualizações das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal *Intranet* do Senado Federal;
- s)** suporte ao Banco de Dados de Administração das atualizações do Portal do Sistema de Autoatendimento;
- t)** suporte aos órgãos técnicos da Coordenação de Telecomunicações – COOTELE para acesso às informações das ordens de serviço a serem executadas;
- u)** suporte à customização de sistemas informatizados de forma complementar e integrada ao planejamento de projetos do Prodasen, atendendo aos padrões técnicos por ele estabelecidos e a normas institucionais de Tecnologia da Informação;
- v)** controle, segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos localmente.

8.3. A prestação dos serviços será realizada nas dependências da Coordenação de Telecomunicações, localizada no Bloco 13 (Edifício Senador Antônio Farias) do Complexo Arquitetônico do Senado





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

Federal, nos dias úteis, das 08h às 20h, ininterruptamente, com equipe de profissionais da CONTRATADA, dedicados e distribuídos em dois turnos de 6 horas cada.

8.4. O controle de presença dar-se-á na forma do item **7.1.12**.

8.5. 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.

8.6. Para períodos extraordinários, inclusive finais de semana e feriados, a CONTRATADA, sempre que solicitado pelo Senado Federal, obriga-se a disponibilizar pessoal suficiente para a execução dos serviços demandados, sem que isso implique qualquer pagamento adicional por parte desta Casa.

8.6.1. Para tanto, sugere-se a adoção de regime de banco de horas como forma de compensação desses períodos.

8.7. Os recebimentos provisório e definitivo do objeto serão realizados em conformidade com o art. 63 do ADG nº 14/2022.

8.8. 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 Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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 manter 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

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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

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

GRAU 2	
De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
5	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.
6	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço extraordinário
7	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.
8	Manter ou apresentar profissional sem a qualificação mínima exigida, por empregado.

GRAU 3	
De 0,5 (cinco décimos por cento) a 0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
9	Deixar de cumprir às exigências relativas às normas disciplinares e às orientações de segurança e de prevenção de incêndios.
10	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.
11	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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

GRAU 5	
De 1,7 (um inteiro e sete décimos por cento) a 3,2% (três inteiros e dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
14	Interromper a realização dos serviços.
15	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato.
16	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

GRAU 6	
De 3,3 (três inteiros e três décimos) até 5% (seis inteiros e quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
17	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.

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.

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

10. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de Resultado – IMR

10.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos neste Termo de Referência, de acordo com os níveis de serviço abaixo especificados, estando sujeita a glosas no pagamento pelo descumprimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

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

10.1.2. No entanto, seu cumprimento será cobrado fielmente somente após decorridos 60 (sessenta) dias do início da execução dos serviços, período esse destinado a ajustes específicos e estabilização.

10.2. Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR.

10.3. Indicadores de desempenho

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

- a) o IDS será apurado diariamente;
- b) o IDS será igual ao tempo total em que os serviços estiveram disponíveis dividido pelo tempo total contratado por dia, conforme estabelecido no **Anexo I** deste TR;
- c) o IDS deverá ser de 100% (cem por cento), por dia e por grupo de atendimento (transbordo do Portal de Voz e manutenção/programação).

10.3.2. Nível de Serviço (NS): representa o percentual de chamadas atendidas pelo grupo de atendimento em um período programado.

- a) o NS será apurado diariamente;
- b) o NS aplica-se aos grupos de atendimento transbordo do Portal de Voz e manutenção/programação;
- c) a apuração dos dados para cálculo do NS será realizada automaticamente pelo Sistema de Autoatendimento;
- d) o NS apurado para o grupo de atendimento transbordo do Portal de Voz deverá ser de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento);
- e) o NS apurado para o grupo de atendimento manutenção/programação deverá ser de, no mínimo, 90% (noventa por cento).





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

10.3.3. Taxa de Abandono Líquido (TAL): representa o percentual de atendimentos não efetivados por desistência do usuário após a distribuição da ligação para atendimento humano.

- a) a TAL será apurada diariamente;
- b) a TAL aplica-se ao grupo de atendimento transbordo do Portal de Voz;
- c) a apuração dos dados para cálculo da TAL será realizada automaticamente pelo Sistema de Autoatendimento;
- d) a TAL apurada deverá ser de, no máximo, 3% (três por cento) por dia.

10.3.4. Índice de Qualidade do Atendimento (IQA): representa a qualidade dos serviços prestados pelos atendentes da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal.

- a) o IQA será apurado mensalmente;
- b) a contratada deverá realizar, no mínimo, 5 (cinco) monitorias de ligações por atendente de telecomunicações no período em avaliação;
- c) o SECACD poderá escutar as gravações das ligações escolhidas para avaliação, bem como qualquer outra, de forma aleatória;
- d) os itens a serem avaliados e seus respectivos pesos serão propostos pela contratada e validados pelo Senado Federal;
- e) o IQA apurado deverá ser de, no mínimo, 90% (noventa por cento) por atendente de telecomunicações no período em avaliação.

10.3.5. Taxa de Ocupação das Posições de Atendimento (TOP): representa o tempo efetivo em que a posição de atendimento (PA) esteve ocupada pelo atendente de telecomunicações.

- a) a TOP será apurada diariamente;
- b) a TOP será igual ao tempo total em que a PA esteve ocupada, ao longo da jornada de trabalho, dividido pelo tempo total da jornada de trabalho, por atendente de telecomunicações;
- c) a apuração dos dados para cálculo da TOP será realizada automaticamente pelo Sistema de Autoatendimento;
- d) a TOP apurada deverá ser de, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento).

10.3.6. Taxa de Digitalização de Documentos (TDD): representa o percentual de digitalização e arquivamento dos documentos gerados ou recebidos pelo SECACD.

- a) a TDD será apurada mensalmente;





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- b)** a TDD é a quantidade de documentos digitalizados dividido pela soma dos documentos gerados ou recebidos pelo SECACD no mês;
- c)** a apuração dos dados para cálculo da TDD é de responsabilidade do SECACD, utilizando-se de vistorias nos arquivos de documentos e de informações obtidas nos sistemas de gerenciamento e controle de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d)** a TDD apurada deverá ser de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).

10.3.7. Indicador de Backup (IB): representa o percentual mensal de *backup* realizado dos dados dos sistemas informatizados geridos pelo SETIIN, bem como dos documentos digitalizados pelo SECACD.

- a)** o IB será apurado mensalmente;
- b)** a apuração do IB é de responsabilidade do SETIIN, o qual deverá verificar se o IB está em conformidade após testes realizados;
- c)** o backup estará em conformidade caso as cópias dos dados dos sistemas informatizados geridos pelo SETIIN e dos documentos digitalizados pelo SECACD estiverem íntegras e acessíveis.

10.4. Avaliação dos serviços

10.4.1. O cálculo mensal da Nota de Avaliação (NA) será efetuado pelo Senado Federal, segundo os seguintes parâmetros:

- a)** a nota inicial no primeiro dia do mês será de 100 pontos;
- b)** da nota inicial, serão descontados pontos por descumprimento dos indicadores de desempenho, conforme item **10.4.2**;
- c)** a fórmula para cálculo da NA é a seguinte:

$$\text{Nota de Avaliação (NA)} = 100 - (\Sigma \text{Pontos Perdidos})$$

- d)** a NA mensal apurada deverá ser de, no mínimo, 85 (oitenta e cinco) pontos; abaixo desse valor, por meio de proposição do Senado Federal, poderá ser aplicada glosa à contratada, conforme item **10.4.3**;
- e)** os dias, em que se constatou contingência (quando o fluxo normal de serviços seja alterado por caso fortuito ou força maior), serão desconsiderados para efeito de cálculo.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

10.4.2. Critérios de avaliação para aplicação de glosas

10.4.2.1. Sempre que a apuração de um indicador de desempenho não esteja de acordo com o especificado neste Termo de Referência, a contratada perderá pontos na Nota de Avaliação (NA), calculados da seguinte maneira:

Item	Descrição	Apuração	Critério	Pontuação por avaliação insatisfatória
1	ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS (IDS)	o IDS deverá ser de 100% (cem por cento), por dia e por grupo de atendimento (transbordo do Portal de Voz e manutenção/programação)	$90,00\% \leq \text{IDS} < 100,00\%$	0,15 ponto
			$80,00\% \leq \text{IDS} < 90,00\%$	0,20 ponto
			$60,00\% \leq \text{IDS} < 80,00\%$	0,25 ponto
			$\text{IDS} < 60,00\%$	0,30 ponto
2	NÍVEL DE SERVIÇO (NS) - transbordo do Portal de Voz	o NS apurado para o grupo de atendimento transbordo do Portal de Voz deverá ser de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento)	$85,00\% \leq \text{NS} < 95,00\%$	0,05 ponto
			$75,00\% \leq \text{NS} < 85,00\%$	0,10 ponto
			$65,00\% \leq \text{NS} < 75,00\%$	0,15 ponto
			$\text{NS} < 65,00\%$	0,20 ponto
3	NÍVEL DE SERVIÇO (NS) - manutenção/programação	o NS apurado para o grupo de atendimento manutenção/programação deverá ser de, no mínimo, 90% (noventa por cento)	$80,00\% \leq \text{NS} < 90,00\%$	0,05 ponto
			$70,00\% \leq \text{NS} < 80,00\%$	0,10 ponto
			$60,00\% \leq \text{NS} < 70,00\%$	0,15 ponto
			$\text{NS} < 60,00\%$	0,20 ponto
4	TAXA DE ABANDONO LÍQUIDO (TAL)	a TAL apurada deverá ser de, no máximo, 3% (três por cento) por dia	$3,00\% < \text{TAL} \leq 5,00\%$	0,05 ponto
			$5,00\% < \text{TAL} \leq 8,00\%$	0,10 ponto
			$8,00\% < \text{TAL} \leq 10,00\%$	0,15 ponto
			$\text{TAL} > 10,00\%$	0,20 ponto
5	ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO (IQA)	o IQA apurado mensalmente deverá ser de, no mínimo, 90% (noventa por cento) por atendente de telecomunicações no período em avaliação	$85,00\% \leq \text{IQA} < 90,00\%$	0,30 ponto
			$80,00\% \leq \text{IQA} < 85,00\%$	0,50 ponto
			$75,00\% \leq \text{IQA} < 80,00\%$	0,70 ponto
			$\text{IQA} < 75,00\%$	0,90 ponto
6	TAXA DE OCUPAÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (TOP)	a TOP apurada diariamente deverá ser de,	$75,00\% \leq \text{TOP} < 85,00\%$	0,05 ponto
			$65,00\% \leq \text{TOP} < 75,00\%$	0,10 ponto
			$50,00\% \leq \text{TOP} < 65,00\%$	0,15 ponto





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

		no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento)	TOP < 50,00%	0,20 ponto
7	TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS (TDD)	a TDD apurada mensalmente deverá ser de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento)	$90,00\% \leq \text{TDD} < 95,00\%$	0,10 ponto
			$85,00\% \leq \text{TDD} < 90,00\%$	0,20 ponto
			$80,00\% \leq \text{TDD} < 85,00\%$	0,30 ponto
			$\text{TDD} < 80,00\%$	0,40 ponto
8	INDICADOR DE BACKUP (IB)	o IB apurado mensalmente deverá estar em conformidade	IB em desacordo	5,00 pontos

10.4.3. Glosas por baixo desempenho

10.4.3.1. No mês em que a Nota de Avaliação (NA) atingir valor inferior a 85 (oitenta e cinco) pontos, as seguintes medidas serão adotadas:

Item	Nota de Avaliação (NA)	Ação
1	$\text{NA} \geq 85,00$	Sem aplicação de glosas à Contratada
2	$75,00 \leq \text{NA} < 85,00$	Advertência
3	$65,00 \leq \text{NA} < 75,00$	Glosa de 1,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência
4	$55,00 \leq \text{NA} < 65,00$	Glosa de 2,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência
5	$50,00 \leq \text{NA} < 55,00$	Glosa de 5,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência
6	$\text{NA} < 50,00$	Glosa de 10,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência
7	02 (duas) Advertências consecutivas	Glosa de 1,00% sobre valor faturado no mês de aplicação da segunda advertência
8	A partir da 3ª (terceira) advertência/glosa consecutiva, referente à Avaliação dos Serviços	Acréscimo de 2,50% no índice de glosa calculado nesta tabela sobre o valor faturado no mês apurado





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

10.4.3.2. Nos casos em que a Nota de Avaliação (NA) for inferior a 50 (cinquenta) pontos, além do estabelecido neste item, o Senado Federal poderá, a seu critério, impor outras sanções relacionadas à inexecução parcial do contrato, na forma do item 9 deste TR.

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.

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

11.2.1. A falta de qualquer profissional, sem a devida reposição, nas hipóteses do subitem 7.1.7, implicará desconto automático de 1/30 (um trinta avos) do valor unitário mensal correspondente à categoria respectiva, por dia, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste TR.

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;

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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.

12. Condições de Reajuste

12.1. Como a contratação decorrente deste TR se refere somente a mão de obra, sem previsão de fornecimento de quaisquer equipamentos, insumos, materiais ou uniformes; os reajustes obedecerão a periodicidade e os critérios estipulados em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho vinculada à proposta da CONTRATADA.

13. Garantia contratual

13.1. 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.

13.2. A garantia deverá ser prestada no percentual de 3% (três por cento) do valor anual do contrato decorrente deste TR.

13.3. O referido percentual se justifica com base no histórico dos contratos para este mesmo objeto, inclusive o que será substituído pelo decorrente deste TR. Considerando que estão sendo mantidas praticamente as mesmas condições para a execução dos serviços, tal como sua criticidade para o





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

Senado Federal, este OT entende que o percentual definido é o mais razoável e adequado para esta contratação.

14. Plano de contratações

14.1. Contratação nº 20250197, sob o título “*Contratação de empresa para prestação de serviços de telecomunicações com equipe residente*”, com data-limite de envio deste TR à SADCON definida para 31/12/2024, conforme Ofício nº 0392/2024 (SIGAD nº 00100.198637/2024-84).

15. Responsáveis pela elaboração do TR

(assinado eletronicamente)
Andrei Wenzel de Sousa
Chefe de Serviço – SECACD

(assinado eletronicamente)
Luiz Lopes Paixão Filho
Analista de Administração – SECOMUT

De acordo.

(assinado eletronicamente)
Orlando Carneiro Silva
Coordenador da COOTELE

(assinado eletronicamente)
Cassio Murilo Rocha
Diretor da SPATR

(assinado eletronicamente)
João Pedro de Araújo Pereira
Gestor do NGCOT





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

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 e subitens relativos à mão de obra deverão atender ao seguinte:

Item	CATSER	Subitem	Categoria	Quantidade de profissionais	Classificação Brasileira de Ocupações - CBO	Carga horária	Salário Base
Único	20605	1	Atendente de Telecomunicações	8 (oito)	4223-15	6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) semanais	R\$ 2.811,53 <i>Nível 52 da Tabela do SINDIMEST, válida de 01/05/2024 a 30/04/2026</i>
		2	Encarregado de Turma	2 (dois)	4201-35	6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) semanais	R\$ 5.188,29 <i>Nível 84 da Tabela do SINDIMEST, válida de 01/05/2024 a 30/04/2026</i>
		3	Supervisor de Pós-Atendimento	2 (dois)	4101-05	6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) semanais	R\$ 5.498,24 <i>Nível 87 da Tabela do SINDIMEST, válida de 01/05/2024 a 30/04/2026</i>

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

Item	CATSER	Subitem	Categoria	Quantidade de profissionais	Classificação Brasileira de Ocupações - CBO	Carga horária	Salário Base
		4	Técnico em Tecnologia da Informação	4 (quatro)	2124-20	6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) semanais	R\$ 6.176,20 <i>Nível 93 da Tabela do SINDIMEST, válida de 01/05/2024 a 30/04/2026</i>
VALOR TOTAL ESTIMADO (MENSAL)							R\$ 19.674,26

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

1.1.3. Bases salariais atuais (após homologação da CCT 2025/2026 – SINTTEL/SEAC):

- a) Item 1 – “Atendente de Telecomunicações”: R\$ 2.810,50;
- b) Item 2 – “Encarregado de Turma”: R\$ 5.156,70;
- c) Item 3 – “Supervisor de Pós-Atendimento”: R\$ 5.464,03;
- d) Item 4 – “Técnico em Tecnologia da Informação”: R\$ 6.136,09.

1.1.4. No que se refere à fixação de salários, no presente TR propõe-se a adoção das bases informadas na tabela constante do item **1.1.1** deste **Anexo**, com referência à Tabela Salarial **SINTTEL/SINDIMEST** (ANEXO II – CCT 2024/2026 – TABELA II – SINDIMEST – DF, disponível em: https://www.sinttel.org.br/pdf/CCT_2024-2026_SINDIMEST.pdf).

1.1.5. Como fundamentação inicial, o Tribunal de Contas da União (TCU) admite que a Administração Pública, em casos excepcionais, contrate postos de trabalho com valores salariais acima do piso estabelecidos nas Convenções Coletivas de Trabalho (CCT), desde que sejam cumpridos três requisitos: i) critérios diferenciados de admissão; ii) necessidade das atividades a serem executadas; e iii) pesquisa de mercado dentro do padrão. Diante disso, apresenta-se, abaixo, as especificidades dos postos de trabalho relativos a esta contratação:

1.1.5.1. Critérios diferenciados de admissão

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

QUALIFICAÇÕES			
Subitem	Categoria	CBO	Senado Federal (diferenciais)
1	Atendente de Telecomunicações	<i>Para o acesso a essas ocupações requer-se o ensino médio completo, seguidos de cursos básicos de qualificação de até duzentas horas-aula. A qualidade da voz, dicção e audição são requisitos fundamentais para o trabalho. Em menos de um ano de experiência o profissional geralmente está apto ao desempenho pleno das atividades.</i>	- capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros; - capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina; - conhecimento de rotinas de manutenção de telecomunicações; - conhecimento de Microsoft Windows 10 e/ou posterior, Microsoft Word 2013 e/ou posterior, Microsoft Excel 2013 e/ou posterior, Microsoft Access 2013 e/ou posterior (banco de dados) e Internet; - experiência profissional na função ou similar em atendimento de call center, help desk e/ou Central de Atendimento; - conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética.
2	Encarregado de Turma	<i>O exercício dessas ocupações requer, no mínimo, o ensino médio completo e de um a dois anos de experiência na área supervisionada.</i>	- capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros; - capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina; - conhecimento de rotinas de manutenção de telecomunicações; - conhecimento de Microsoft Windows 10 e/ou posterior, Microsoft Word 2013 e/ou posterior, Microsoft Excel 2013 e/ou posterior, Microsoft

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

			Access 2013 e/ou posterior (banco de dados) e Internet; - conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética.
3	Supervisor de Pós-Atendimento	Para ingressar nessa ocupação é exigido o ensino médio completo e três a quatro anos de experiência profissional em trabalhos administrativos.	- capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros; - capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina; - conhecimento de rotinas de manutenção de telecomunicações; - conhecimento de Microsoft Windows 10 e/ou posterior, Microsoft Word 2013 e/ou posterior, Microsoft Excel 2013 e/ou posterior, Microsoft Access 2013 e/ou posterior (banco de dados) e Internet; - ensino superior completo; - conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética.
4	Técnico em Tecnologia da Informação	Para o exercício das ocupações desta família ocupacional requer-se curso superior completo, nível de bacharelado/tecnologia. Podem também, obter formação por meio de cursos de qualificação e certificações específicas. A experiência profissional é muito valorizada no mercado de trabalho para esses profissionais [grifo nosso], sendo que a exigência mínima para pleno exercício das atividades é de um a dois anos, exceto para o Arquiteto de Soluções que é de no mínimo cinco anos. Em função das constantes	- capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros; - capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina; - conhecimento de rotinas de manutenção de telecomunicações; - conhecimento de Microsoft Windows 10 e/ou posterior, Microsoft Word 2013 e/ou posterior, Microsoft Excel 2013 e/ou posterior, Microsoft Access 2013 e/ou posterior (banco de dados) e Internet;

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

		<i>mudanças no setor de Tecnologia da Informação, a permanência no mercado de trabalho requer atualização contínua dos profissionais.</i>	- <i>graduação de nível superior em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Tecnologia da Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Engenharia de Sistemas ou em qualquer outro curso na área de Informática em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;</i> - <i>conhecimentos básicos de Visual Basic for Applications – VBA, JAVA e banco de dados Oracle;</i> - <i>conhecimentos básicos da IDE para desenvolvimento Eclipse;</i> - <i>conhecimentos básicos da IDE PLSQL, IDE SQL Developer e IDE Data Modeler;</i> - <i>conhecimentos básicos dos seguintes frameworks: Bootstrap, JQuery, Apache Wicket, Spring Data, JPA, Hibernate e Apache Maven, Ireport, Docker, GitFlow;</i> - <i>conhecimentos básicos em padrões de projeto (MVC), Kubernetes, Versionamento de código (Git), Jenkins, rancher e grafana;</i> - <i>conhecimentos básicos da ferramenta cbInterface.</i>
--	--	--	--

1.1.5.2. Necessidade das atividades a serem executadas

ATIVIDADES			
Subitem	Categoria	CBO	Senado Federal (diferenciais)
1	Atendente de Telecomunicações	- <i>atender usuários/solicitantes seguindo roteiros e scripts;</i>	- <i>operar o posto de atendimento do sistema (PA) – Presence / Enghouse e promover as devidas conexões entre</i>

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

		- cadastrar clientes e gerar ocorrências; - oferecer serviços e produtos; - prestar serviços técnicos e especializados; - realizar retenção e recuperação de usuários de produtos e serviços; - cobrar débitos e realizar pesquisas; - monitorar atendimentos; - treinar funcionários; - elaborar escalas de trabalho.	os usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal; - realizar os procedimentos necessários para a atualização da lista telefônica disponibilizada na Intranet; - realizar os procedimentos necessários para a atualização do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal; - realizar testes de reconhecimento de voz no Sistema de Autoatendimento do Senado Federal; - atualizar diariamente o banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com os dados contidos nas Ordens de Serviços; - interagir com todas as áreas da COOTELE a fim de promover a atualização dos bancos de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal; - executar digitalização de documentos; - organizar o arquivo das Ordens de Serviço e dos documentos relacionados ao Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD.
2	Encarregado de Turma	- supervisionar diretamente, liderar e motivar uma equipe de trabalhadores que prestam serviços de atendimento ao público ou coletam informações e documentos, tais como, [...] telefonistas e operadores de telemarketing e atendimento [...], intermediando relações entre clientes e prestadores de serviços	- confeccionar relatórios das ligações completadas e perdidas do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal; - efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

		<i>e ou funcionários e entre pesquisadores e informantes;</i> <i>- planejar e administrar o trabalho da equipe, definindo rotinas de trabalho, técnicas de abordagem de clientes e informantes e estratégias para cumprimentos de metas e prazos, identificando prioridades e suprindo materiais e equipamentos para execução dos serviços, bem como o seu desenvolvimento profissional [...];</i>	<i>manutenção da qualidade e disciplina;</i> <i>- interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Atendentes de Telecomunicações;</i> <i>- acompanhamento da produtividade da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;</i> <i>- planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica do desempenho dos Atendentes de Telecomunicações dentro dos grupos de atendimento e das atividades correlatas da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;</i> <i>- emitir relatórios de atividades;</i> <i>em situação de contingência:</i> <i>- operar o posto de atendimento do sistema (PA) – Presence / Enghouse e promover as devidas conexões entre os usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;</i> <i>- consultar o banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com o objetivo de atender às pesquisas solicitadas;</i> <i>- realizar o atendimento para solicitações de serviços de manutenção abertura de Ordem de Serviço;</i> <i>- realizar o atendimento das ligações para o número geral do Senado Federal;</i> <i>- realizar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista</i>
--	--	--	--

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

			<i>Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;</i> - expedir e distribuir as ordens de serviço; - atualizar o Banco de Dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com os dados contidos nas Ordens de Serviços; - orientar a utilização de programações básicas do Sistema Telefônico do Senado Federal.
3	Supervisor de Pós-Atendimento	- supervisionar rotinas administrativas em instituições públicas e privadas, chefiando diretamente equipe de [...] auxiliares administrativos, secretários de expediente, operadores de máquina de escritório e contínuos; - coordenar serviços gerais de malotes, mensageiros, transporte, cartório, limpeza, terceirizados, manutenção de equipamento, mobiliário, instalações etc; - administrar recursos humanos, bens patrimoniais e materiais de consumo; - organizam documentos e correspondências; - gerenciar equipe.	- auxiliar no atendimento da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal; - orientar os Encarregados de Turmas e Atendentes de Telecomunicações quanto à utilização dos aplicativos operacionais e de manutenção do banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal; - verificar a consistência e a integridade do banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal; - realizar os procedimentos necessários para a atualização do Sistema Telefônico do Senado Federal com informações relacionadas ao objeto deste Termo de Referência; - aperfeiçoar o serviço prestado aos usuários visando manter os níveis de produtividade da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal; - elaborar relatórios das atividades e rotinas operacionais, que incluirão





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

			<i>recomendações e estimativas de tempo;</i> <i>- auxiliar nas questões relacionadas com a administração e operacionalização da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los.</i>
4	Técnico em Tecnologia da Informação	- projetar soluções de tecnologia da informação, identificando a necessidade do cliente e desenhando diagramas de arquitetura; - desenvolver e implantar sistemas de tecnologia da informação, dimensionando requisitos e funcionalidades dos sistemas; - administrar e estabelecer padrões para ambiente de TI; - elaborar planejamento e execução de testes dos sistemas; - prestar suporte técnico ao cliente; - elaborar documentação técnica; - pesquisar inovações tecnológicas.	- auxiliar no controle, segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos pelo SETIIN; - realizar atividades de apoio, sob coordenação e supervisão do preposto, orientado pelo fiscal do contrato, a manutenções corretivas e evolutivas nos sistemas informatizados mantidos pelo SETIIN; - manter atualizado fluxograma de todos os serviços relacionados ao objeto deste Termo de Referência; - auxiliar na elaboração de relatórios relativos à área de telecomunicações do Senado Federal; - realizar backups de arquivos relativos à Coordenação de Telecomunicações do Senado Federal; - implementar e manter o banco de dados, ajustando sua estrutura de tabelas, índices e relacionamentos.

1.1.5.3. Portanto, fica evidenciado que (I) os diferenciais de admissão, na forma das exigências de qualificação e *soft skills* para cada categoria; e (II) as necessidades das atividades a serem executadas por cada uma delas nas dependências do Senado Federal – considerado o público a quem se destina tais serviços, entre eles, autoridades parlamentares e seus assessores –, justificam-se mutuamente e são





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

superiores ao mínimo previsto no Cadastro Brasileiro de Ocupações (CBO), o que torna impertinente a utilização dos respectivos pisos como base para a contratação em tela.

1.1.6. É preciso levar em consideração que os pisos salariais fazem referência a profissional com formação básica na categoria, sem experiência e/ou menos qualificado. Dessa maneira, busca-se evitar que profissionais com capacitação inferior à necessária para a execução dos serviços sejam contratados, tal como para que não haja rotatividade de pessoal – o que se vê como essencial tanto para a manutenção da cultura e integração organizacional, sobretudo com os demais serviços interdependentes desta COOTELE, quanto para a segurança de dados e informações sensíveis e confidenciais associadas à execução deste objeto, reitera-se, de caráter continuado.

1.1.7. Em relação à **pesquisa de mercado dentro do padrão**, o entendimento deste OT é pela sua dispensa no caso concreto. No caso, os valores propostos **não têm por objetivo um aumento real**, mas sim a manutenção dos salários aplicados desde os ajustes anteriores (CT nº 2018/0020 e CT nº 2015/0040) até o contrato vigente (CT nº 2020/0051, após a homologação da última CCT – com processo de pedido de repactuação em tramitação), arredondados para o nível mais próximo constante da última CCT **SINTTEL/SINDIMEST** (2024/2026) – que rege outros contratos fiscalizados por esta COOTELE e sendo a única que apresenta tabela de níveis a servir de base para este OT. De todo modo, vale frisar que o contrato vigente vem seguindo os critérios estabelecidos por outra convenção, a CCT 2025/2026 – **SINTTEL/SEAC** (disponível em: https://www.sinttel.org.br/pdf/CCT_2025_SEAC.pdf).

1.1.8. Assim, busca-se essencialmente a **manutenção das bases salariais reais**, consoante ao § 1º, do art. 2º da Resolução nº 3/2019 do Senado Federal:

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 [grifo nosso];

[...]

§ 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 experiência e a integração dos prestadores de serviço





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

[grifo nosso], entre outros aspectos, os quais serão submetidos à apreciação do Primeiro-Secretário.

1.1.9. Ora, e se praticamente todas as condições para a prestação dos serviços dos últimos 10 (dez) anos estão sendo mantidas, especialmente no que tange às atribuições, aos requisitos e, sobretudo, às bases salariais, somente caberia justificar uma alteração de valores e não o contrário. Trata-se de aplicação do princípio da razoabilidade.

1.1.10. Outrossim, não se pode ignorar o fato de que em grande parte das sucessões de contratos administrativos de prestação de serviços continuados as licitantes vencedoras mantêm os empregados, nos mesmos postos, dando continuidade à prestação antecessora. Dessa forma, estando mantidas, portanto, as bases fáticas e jurídicas do contrato administrativo vigente, bem como dos dois que o antecederam, com praticamente nenhuma ou única alteração, qual seja, a pessoa jurídica vencedora e adjudicada ao objeto licitado, não se vê como razoável uma redução das bases salariais e demais benefícios trabalhistas do empregado mantido, em harmonia com o disposto no inciso VI, do art. 7º da Constituição Federal.

1.1.11. Há de se observar também a CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA – INCENTIVO À CONTINUIDADE, prevista na já citada CCT 2025/2026 – **SINTTEL/SEAC**, que vem sendo aplicada ao vigente CT nº 2020/0051, e que **traz uma particularidade ao caso concreto**:

*Fica pactuado que as empresas que sucederem outras na prestação do mesmo serviço, em razão de nova licitação pública, ou novo contrato administrativo ou particular e/ou contrato emergencial, ficarão obrigadas a contratar os empregados da anterior, **inclusive as gestantes** [grifo do autor], sem descontinuidade quanto ao pagamento dos salários e a prestação dos serviços, limitado ao quantitativo de empregados do novo contrato, obrigando-se, que as empresas que perderem o contrato comunicarão o fato ao sindicato laboral até 20 (vinte) dias antes do final do mesmo.*

1.1.12. Vislumbra-se, pois, um impasse jurídico acerca da sucessão contratual, caso se adote o piso salarial das respectivas categorias nesta contratação. Supondo que a atual prestadora do serviço (CT nº 2020/0051) vença o novo certame:

1.1.12.1. Ela teria que dispensar os atuais empregados para cumprir com os pisos salariais, mas se vê legalmente impedida, conforme item **1.1.11 deste Anexo**, e em dissonância com a Resolução nº 3/2019 do Senado Federal, já citada no item **1.1.7 deste Anexo**;

1.1.12.2. Se mantidos os empregados – em cumprimento ao CCT e consonante à Resolução –, ela se vê legalmente impedida de reduzir os salários aos respectivos pisos, pois estaria em evidente confronto ao inciso VI, art. 7º, da Constituição Federal;





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

1.1.12.3. Também não poderia dispensá-los e recontratá-los em seguida, com salário menor, pois estaria incorrendo no art. 2º da Portaria nº 384/92 do Ministério do Trabalho, que veta a recontração de empregado antes de decorridos 90 (noventa) dias da data em que formalmente a rescisão se operou.

1.1.13. Ou seja, a mera adoção dos pisos salariais das respectivas categorias penalizaria gravemente a atual prestadora do serviço, caso ela concorra no novo certame. Há de se observar, pois, o inciso II do art. 11, da Lei 14.133/2021:

Art. 11. O processo licitatório tem por objetivos:

[...]

II - assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição;

1.1.14. Dessa forma, o Edital derivado deste TR estaria sob sério risco de ser impugnado na esfera administrativa, ou mesmo questionado judicialmente, culminando em atraso no andamento do processo licitatório e na celebração do contrato decorrente desse. O risco de paralisação dos serviços que, reitera-se, são de caráter continuado e essenciais ao funcionamento desta COOTELE, estaria comprado.

1.1.15. O próprio TCU, conforme se observa no Acórdão 290/2006, já demonstrou preocupação a esse respeito:

Também não se pode olvidar que não compete a esta Corte de Contas interferir em questões privadas, de empregado e empregador, notadamente no que toca às garantias trabalhistas ou acordos coletivos. Entretanto, este Tribunal não pode ignorar o princípio da eficiência e o interesse público presente na contratação de mão-de-obra qualificada e na necessidade de se coibir a danosa rotatividade de mão-de-obra que tantos transtornos têm causado à Administração (Acórdão 290/2006, rel. min. Augusto Nardes, Plenário, sessão de 15/3/2006).

1.1.16. Portanto, s.m.j., esse é o entendimento deste OT. **Subsidiariamente, propõe-se a manutenção das bases salariais nominais do contrato vigente para este objeto, no caso o CT nº 2020/0051.**

2. Critérios e práticas de sustentabilidade

2.1. 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 Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

ANEXO II

1. Atribuições e requisitos exigidos para cada categoria profissional

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

1.1.1. Categoria “Atendente de Telecomunicações”

- a)** realizar o atendimento das ligações para o número geral do Senado Federal;
- b)** realizar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- c)** operar o posto de atendimento do sistema (PA) – *Presence / Enghouse* e promover as devidas conexões entre os usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d)** consultar o banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com o objetivo de atender às pesquisas solicitadas;
- e)** promover suporte aos usuários em relação à utilização das informações de telefones e endereços disponibilizados no portal *Intranet* do Senado Federal;
- f)** realizar os procedimentos necessários para a atualização da lista telefônica disponibilizada na *Intranet*;
- g)** realizar os procedimentos necessários para a atualização do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal;
- h)** realizar testes de reconhecimento de voz no Sistema de Autoatendimento do Senado Federal;
- i)** promover o primeiro atendimento de solicitações de serviços de manutenção, registrando a demanda no Sistema de Abertura de Ordens de Serviços;
- j)** atualizar diariamente o banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com os dados contidos nas Ordens de Serviços;
- k)** orientar a utilização de programações básicas do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- l)** executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- m)** encaminhar as solicitações de serviços para análise técnica ao setor competente;
- n)** interagir com todas as áreas da COOTELE a fim de promover a atualização dos bancos de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- o)** executar digitalização de documentos;

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- p)** organizar o arquivo das Ordens de Serviço e dos documentos relacionados ao Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos – SECACD;
- q)** consultar o Encarregado de Turma em caso de dúvidas ou ausência de informações.

1.1.2. Categoria “Encarregado de Turma”

- a)** organizar e supervisionar o atendimento das ligações para o número geral do Senado Federal;
- b)** organizar e supervisionar o atendimento para abertura de Ordem de Serviço;
- c)** organizar e supervisionar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d)** confeccionar relatórios das ligações completadas e perdidas do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal;
- e)** organizar e supervisionar os atendentes de telecomunicações na expedição, disponibilização, distribuição e no controle das Ordens de Serviço de acordo com as solicitações dos usuários de telecomunicações;
- f)** organizar e supervisionar os atendentes de telecomunicações na manutenção do arquivo das Ordens de Serviço e dos documentos relacionados ao objeto deste Termo de Referência;
- g)** organizar e supervisionar os atendentes de telecomunicações na atualização do Sistema Telefônico do Senado Federal com informações relacionadas ao objeto deste Termo de Referência;
- h)** organizar e supervisionar os atendentes de telecomunicações na atualização da lista telefônica disponibilizada na *Intranet*;
- i)** organizar e supervisionar os atendentes de telecomunicações na atualização do Sistema de Autoatendimento do Senado Federal;
- j)** prestar orientações aos Atendentes de Telecomunicações no uso de programações do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- k)** efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da qualidade e disciplina;
- l)** interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Atendentes de Telecomunicações;
- m)** supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- n)** comunicar imediatamente ao Supervisor de Pós-Atendimento qualquer problema relativo à operação da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- o)** acompanhamento da produtividade da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- p)** planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica do desempenho dos Atendentes de Telecomunicações dentro dos grupos de atendimento e das atividades correlatas da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- q)** emitir relatórios de atividades;
- r)** em situação de contingência:
 - r.1)** operar o posto de atendimento do sistema (PA) – *Presence / Enghouse* e promover as devidas conexões entre os usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;
 - r.2)** consultar o banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com o objetivo de atender às pesquisas solicitadas;
 - r.3)** realizar o atendimento para solicitações de serviços de manutenção abertura de Ordem de Serviço;
 - r.4)** realizar o atendimento das ligações para o número geral do Senado Federal;
 - r.5)** realizar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
 - r.6)** expedir e distribuir as ordens de serviço;
 - r.7)** atualizar o Banco de Dados do Sistema Telefônico do Senado Federal com os dados contidos nas Ordens de Serviços;
 - r.8)** orientar a utilização de programações básicas do Sistema Telefônico do Senado Federal.

1.1.3. Categoria “Supervisor de Pós-Atendimento”

- a)** auxiliar no atendimento da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- b)** auxiliar na gestão de documentos enviados à Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;
- c)** orientar os Encarregados de Turmas e Atendentes de Telecomunicações quanto à utilização dos aplicativos operacionais e de manutenção do banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d)** verificar a consistência e a integridade do banco de dados do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- e)** realizar os procedimentos necessários para a atualização do Sistema Telefônico do Senado Federal com informações relacionadas ao objeto deste Termo de Referência;
- f)** aperfeiçoar o serviço prestado aos usuários visando manter os níveis de produtividade da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal;

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
 Secretaria de Patrimônio
 Coordenação de Telecomunicações
 Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- g)** elaborar relatórios das atividades e rotinas operacionais, que incluirão recomendações e estimativas de tempo;
- h)** auxiliar nas questões relacionadas com a administração e operacionalização da Central de Atendimento de Telecomunicações do Senado Federal, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los.

1.1.4. Categoria “Técnico em Tecnologia da Informação”

- a)** auxiliar no controle, segurança, privacidade e integridade dos bancos de dados e dos sistemas desenvolvidos pelo SETIIN;
- b)** realizar atividades de apoio, sob coordenação e supervisão do preposto, orientado pelo fiscal do contrato, a manutenções corretivas e evolutivas nos sistemas informatizados mantidos pelo SETIIN;
- c)** auxiliar na realização de testes nos sistemas informatizados de telecomunicações visando garantir o seu correto funcionamento;
- d)** documentar os sistemas informatizados de telecomunicações;
- e)** manter atualizado fluxograma de todos os serviços relacionados ao objeto deste Termo de Referência;
- f)** auxiliar na elaboração de relatórios relativos à área de telecomunicações do Senado Federal;
- g)** realizar *backups* de arquivos relativos à Coordenação de Telecomunicações do Senado Federal;
- h)** implementar e manter o banco de dados, ajustando sua estrutura de tabelas, índices e relacionamentos.

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

1.2.1. Qualificações comuns a todas as categorias

- a)** clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- b)** capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- c)** capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;
- d)** conhecimento de rotinas de manutenção de telecomunicações;
- e)** dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- f)** conhecimento de Microsoft Windows 10 e/ou posterior, Microsoft Word 2013 e/ou posterior, Microsoft Excel 2013 e/ou posterior, Microsoft Access 2013 e/ou posterior (banco de dados) e *Internet*.

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

1.2.2. Categoria “Atendente de Telecomunicações”

- a) ensino médio completo;
- b) experiência profissional na função ou similar em atendimento de *call center*, *help desk* e/ou Central de Atendimento;
- c) conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- d) experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

1.2.3. Categoria “Encarregado de Turma”

- a) ensino médio completo;
- b) experiência profissional na função, ou similar, ou em atendimento de Call Center, Help Desk e/ou Central de Atendimento de 06 (seis) meses, comprovado em CTPS;
- c) habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal;
- d) conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- e) experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

1.2.4. Categoria “Supervisor de Pós-Atendimento”

- a) ensino superior completo;
- b) habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal;
- c) conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- d) experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

1.2.5. Categoria “Técnico em Tecnologia da Informação”

- a) graduação de nível superior em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Tecnologia da Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Engenharia de Sistemas ou em qualquer outro curso na área de Informática em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;
- b) conhecimentos básicos de *Visual Basic for Applications* – VBA, JAVA e banco de dados *Oracle*;
- c) conhecimentos básicos da IDE para desenvolvimento *Eclipse*;
- d) conhecimentos básicos da IDE *PLSQL*, IDE *SQL Developer* e IDE *Data Modeler*;

Modelo de TR – Contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, versão 3-NLL, atualizada em 20/12/2023.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Patrimônio
Coordenação de Telecomunicações
Serviço Central de Atendimento e Controle de Dados Técnicos

- e)** conhecimentos básicos dos seguintes frameworks: *Bootstrap, JQuery, Apache Wicket, Spring Data, JPA, Hibernate e Apache Maven, Ireport, Docker, GitFlow*;
- f)** conhecimentos básicos em padrões de projeto (MVC), *Kubernetes*, Versionamento de código (*Git*), *Jenkins, rancher e grafana*;
- g)** conhecimentos básicos da ferramenta *cbInterface*.

