



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 4 – 06/03/2025

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, é de R\$ 1.435.431,12 (um milhão, quatrocentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e trinta e um reais e doze 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 (dezesseis) 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.

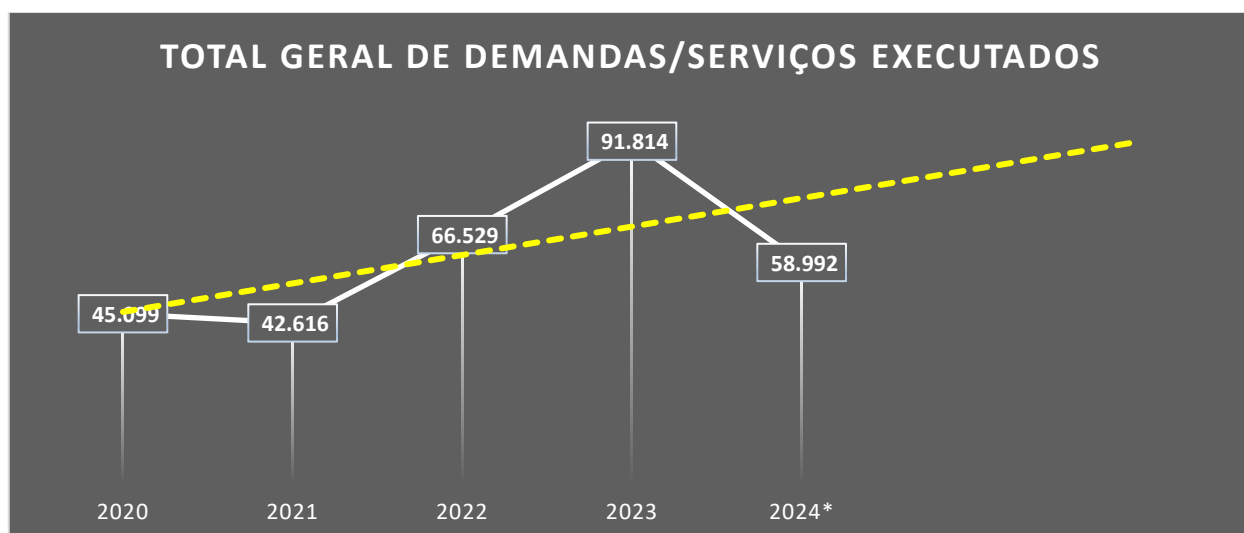


Gráfico 1 – Total Geral de demandas/serviços executados.

*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 vantajosidade 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

5.2.2. 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

