



SENADO FEDERAL

CONTRATO Nº 20210049

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO por intermédio do SENADO FEDERAL e, do outro, a empresa **PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA EIRELI**, para a **prestação de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos.**

A **UNIÃO**, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, ILANA TROMBKA, e a empresa **PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA EIRELI**, com sede na Rua Joaquim Costa, nº 270, Agrônômica – Florianópolis, Santa Catarina, CEP: 88.025-400, telefone nº (48) 3271-1313, CNPJ-MF nº 78.533.312/0001-58, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. RAFAEL BEDA GUALDA, CI. 267.8326-6, expedida pela OAB/SC, CPF nº 932.194.409-59, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 36/2021**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento digital nº 00100.043219/2021-16 do Processo nº 00200.008201/2020-51, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº 00100.040386/2021-05, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 13 de 2018 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato, do edital e seus anexos que são partes integrantes deste contrato para todos os fins.





SENADO FEDERAL

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) falta justificada ou injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos, a contar da comunicação da ausência;

b) gozo de férias e licenças;

c) solicitação do gestor do contrato, no caso de falta grave devidamente documentada;

d) automaticamente, após 3 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências;

e) quando não possuir a qualificação mínima exigida; e





SENADO FEDERAL

f) sempre que seus serviços e/ ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes ao SENADO, devidamente justificado.

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

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

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

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

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

a) Os empregados da CONTRATADA deverão registrar no sistema indicado no item anterior, no mínimo, os horários de início e término de sua jornada de trabalho, e, se for o caso, os intervalos intrajornada. Além disso, o mencionado sistema deverá permitir aferir o cumprimento da jornada de trabalho diária, semanal e mensal de cada profissional;

b) A instalação do sistema de controle de frequência não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados na prestação dos serviços;

c) A CONTRATADA deverá fornecer e instalar o sistema de controle de ponto antes do início da execução do contrato, em local a ser acordado com o gestor do contrato;

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





SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

- a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
- b) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;
- c) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

XXII – entregar, quando solicitado pelo SENADO, quaisquer dos seguintes documentos:

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

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

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





d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Não abordar autoridades e servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for o fiscal do contrato ou seu substituto;

b) Não participar, no âmbito do SENADO, de grupos de manifestações ou reivindicações;

c) Evitar a prática de boatos com comentários desrespeitosos relativos a outras pessoas;

d) Ser pontual e permanecer no posto de serviço;

e) Observar as normas internas do SENADO que regulam os Servidores do SENADO;

f) Adotar os procedimentos de segurança aplicáveis na execução dos serviços;

g) Prestar os serviços com higiene pessoal satisfatória;

h) Operar os sistemas eletrônicos utilizados na execução dos serviços;

i) Articular-se com a área competente do SENADO, visando à solução das dificuldades eventualmente surgidas na execução dos serviços;





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

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

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

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

- a)** o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social, da Caixa Econômica Federal e da Receita Federal do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias e para o FGTS foram recolhidas;
- b)** a obtenção do Cartão Cidadão pelos empregados junto à Caixa Econômica Federal;
- c)** a obtenção de extratos individuais de recolhimentos sempre que solicitado pela fiscalização.

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO QUINTO – Caso se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional a CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato, a comunicação, à Secretaria da Receita Federal, da exclusão obrigatória do referido regime tributário diferenciado, nos termos do art. 30, inciso II e § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 e do Edital de Pregão Eletrônico nº 36/2021.





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

PARÁGRAFO SÉTIMO – Caso a CONTRATADA não honre com o pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS concernentes a este contrato, fica o SENADO autorizado a deduzir das faturas os respectivos valores e efetuar o seu pagamento direto, sem prejuízo das penalidades cabíveis, sendo que a comunicação deste fato ao SENADO até a data do adimplemento da obrigação poderá ser considerada como atenuante quando da aplicação das penalidades.

PARÁGRAFO OITAVO – Na situação prevista no Parágrafo anterior deve a CONTRATADA fornecer ao SENADO de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.

PARÁGRAFO NONO – Na impossibilidade de pagamento direto pelo SENADO, os valores retidos serão depositados cautelarmente junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS.

PARÁGRAFO DÉCIMO – A CONTRATADA deverá conceder aos trabalhadores intervalo para repouso e alimentação, na forma dos arts. 71 e 72 da CLT, efetuando rodízio dos empregados alocados no SENADO, de comum acordo com o gestor, quando a natureza do serviço exigir a presença ininterrupta de profissionais no posto de trabalho.

I – Não haverá solicitação de folguistas, pelo SENADO.

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

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

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

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





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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – Aplicam-se a este contrato as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

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

I – exercer a gestão e supervisão dos serviços prestados, por servidores ou comissão previamente designados, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas, acompanhando rigorosamente o cumprimento, pela CONTRATADA, de todas as suas obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias relacionadas ao respectivo contrato, exigindo cópias dos documentos comprobatórios da quitação dessas obrigações, bem como o exame das carteiras profissionais dos prestadores de serviços;

II – comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, exigindo seu imediato saneamento sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato;

III – permitir o acesso e a permanência dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços contratados;

IV – prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA ou por seu preposto, para cumprimento de suas obrigações;

V – efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;

VI – exigir, mediante justificativa, a imediata substituição de qualquer empregado quando não possuir a qualificação mínima exigida ou sempre que sua conduta for julgada insatisfatória ou inconveniente para o SENADO;





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

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

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

CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

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

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

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

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

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

I - Atividade de Atendimento Remoto:

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

b) Esta atividade deverá funcionar das 7 (sete) às 22 (vinte e duas) horas sendo a principal porta de entrada das solicitações de suporte aos incidentes e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar a maioria das dúvidas e solicitações dos usuários, valendo-se do sistema OTRS (*Open-source Ticket Request System*), ou outro venha a substituí-lo, que conterá os formulários que deverão ser preenchidos no momento do registro ou consultados no momento de gerar a solução;





- c)** Esta atividade opera em atendimento padronizado buscando agilizar o processo de resolução de dúvidas e atendimento às solicitações. Tem a função de resolver o máximo de incidentes possível;
- d)** A princípio, os técnicos alocados nesta atividade terão até 20 (vinte) minutos para finalizar o atendimento da ocorrência. Após este prazo o Supervisor de Suporte Remoto e Presencial deverá intervir para avaliar se a extensão do prazo procede, permitindo a continuidade do atendimento ou transferindo-o para outra instância. Esta ação e decisão deverão constar no registro da ocorrência;
- e)** A CONTRATADA deverá perseguir a redução do Tempo Médio de Atendimento, de acordo com o aprendizado do ambiente e dos operadores;
- f)** As ocorrências abertas devem conter o registro da solução adotada, indicação do *script* utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento, tais como a identificação do equipamento, do usuário, do atendente, do tempo do fechamento da ocorrência em caso de sucesso ou o encaminhamento a outras instâncias etc.;
- g)** Para a intervenção nas estações de trabalho, os postos de atendimento remoto estarão equipados com recursos de controle remoto, fornecido pelo SENADO, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento dos técnicos para atendimento presencial;
- h)** O suporte técnico por acesso remoto ao equipamento do usuário só se dará mediante a permissão do mesmo;
- i)** Os incidentes e solicitações de serviço que não puderem ser solucionados remotamente, ou que demandarem tempo de atendimento superior ao tempo máximo de interação, deverão ser escalados para o Supervisor de Suporte Remoto e Presencial que a redirecionará a outra instância;
- j)** Toda a tramitação de chamados e notificações automáticas deverão ser realizadas por meio do sistema OTRS (*Open-source Ticket Request System*) ou o que vier a substituí-lo futuramente, acessível remotamente a todas as equipes que participarem do processo;
- k)** Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento Remoto, que suscitarem alguma alteração nos componentes ou *scripts*, devem ser encaminhadas e tratados pela atividade de Gerenciamento e validados pelo PRODASEN, para fins de atualização da Base de Conhecimento;
- l)** Esta atividade requer necessariamente a existência de supervisores, que atuarão monitorando a equipe, cabendo-lhe auxiliar os operadores, redistribuir ocorrências, atuar junto a atividade de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou *scripts* validados, para geração de relatórios;





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

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

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

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

o) Canais de acesso ao serviço:

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

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

II - Atividade de Atendimento Presencial:

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

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

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

c.1) Não faz parte do escopo desta atividade a manutenção de *hardware* e, na hipótese de necessidade de reparos em algum conversor, modulador ou amplificador de sinais do sistema VIP, em closets de redes, os tempos de atendimento serão suspensos até a possibilidade do reparo do(s) equipamento(s);

d) Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento presencial, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de





SENADO FEDERAL

atendimento remoto, pela atividade de gerenciamento, ou pela atividade de Redirecionamento de ocorrências;

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

f) Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento presencial, esta deverá alimentar as informações da ocorrência no sistema e a encaminhará ao Atendimento de 3º Nível e Permissões;

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

h) As soluções providas e/ou os encaminhamentos deverão ser registradas no sistema e mantidas como histórico;

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

j) Esta atividade requer a existência de supervisores que atuam monitorando a equipe, cabendo-lhe auxiliar os técnicos, redistribuir ocorrências, atuar junto a atividade de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou procedimentos;

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

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

m) Canais de acesso ao serviço:

m.1) Sistema de Service Desk OTRS;

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

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





- a)** Esta atividade deverá funcionar das 7 (sete) às 22 (vinte e duas) horas, visando a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do SENADO. Deve ser realizada por profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico nível I e II;
- b)** Esta atividade é o terceiro nível de atendimento, subsequente à Atividade de Atendimento Presencial. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento e manutenção de *softwares*, perfis de usuários, permissões, ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização, e é acionado quando o remoto e o presencial por algum motivo não conseguirem resolver o problema ou encontrar a solução. Geralmente é acionado quando existe a necessidade de estabelecer permissões não autorizadas para os serviços remoto e presencial, bem como quando há a necessidade de interface técnica com outra área no PRODASEN/SENADO;
- c)** Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela Atividade de Gerenciamento, ou pela Atividade de Redirecionamento de ocorrências;
- d)** Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA que realizou o atendimento efetuará no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário.
- e)** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a atividade de Redirecionamento de Ocorrências por meio do sistema OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-los no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;
- f)** A atividade de Atendimento de 3º Nível e Permissões será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto;
- g)** A atuação em endereços adicionais poderá acontecer excepcionalmente, desde que autorizada pelo Coordenador de Atendimento – COATEN/PRODASEN/SENADO.

IV - Atividade de Redirecionamento de Ocorrências:

- a)** Esta atividade é responsável por acionar as empresas contratadas pelo PRODASEN para manterem operacionais os equipamentos ofertados ao SENADO, seja em regime de garantia, de manutenção ou de serviço. Também poderá acionar o próprio PRODASEN/SENADO, conforme o mérito da questão;





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

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

- a)** Esta atividade deverá funcionar das 8 (oito) às 22 (vinte e duas) horas, visando o recebimento e a organização de demandas ao Atendimento de TI originadas a partir de canais distintos do padrão.
- b)** Esta atividade será acionada a qualquer momento dentro do horário estipulado, e por qualquer área cliente de TI do SENADO ou do PRODASEN/SENADO;
- c)** O profissional da CONTRATADA deverá monitorar canais diversos de entrada de demandas, tais como e-mails internos e externos, receber telefonemas diretos de Diretores, gabinetes e Autoridades, e verificar as demandas recebidas via sistemas internos, como o SIGAD, SENIC e outros;
- d)** Uma vez verificada a necessidade de atendimento, o profissional da CONTRATADA deverá acionar a devida equipe que irá promover o atendimento operacional da demanda.
- e)** Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA deverá registrar a resposta no mesmo meio pela qual a demanda foi recebida.
- f)** Todos os atendimentos realizados pela Atividade de Atendimento a Demandas recebidas fora dos canais-padrão, que gerarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* que foram objeto





de suporte, devem ser tratados pela atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento;

g) A Atividade de Atendimento a Demandas recebidas fora dos canais-padrão será executada nas dependências do SENADO, no Prodasen;

VI - Atividade de Atendimento Especial:

a) Esta atividade deverá funcionar das 7 (sete) às 20 (vinte) horas, visando um atendimento presencial voltado ao relacionamento com as áreas clientes de TI do SENADO. A equipe será composta por profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico;

b) Esta atividade tem por objetivo manter um relacionamento com as áreas clientes do PRODASEN/SENADO, identificando problemas não mapeados ou detectados pelas demais atividades, ou ainda verificando oportunidades de melhorias técnicas ou negociais das áreas, dentro do contexto de suporte técnico a microinformática. Além disso, comunicar, mediante orientação do PRODASEN/SENADO, às áreas clientes acerca das estratégias adotadas e demais assuntos pertinentes;

c) Esta atividade será acionada a qualquer momento dentro do horário estipulado, e por qualquer área cliente de TI do SENADO ou do PRODASEN/SENADO;

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

e) As soluções providas e/ou os encaminhamentos deverão ser registradas no sistema e mantidas como histórico;

f) Todos os atendimentos realizados pela equipe de atendimento especial, que gerarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento;

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

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

i) Canais de acesso ao serviço:

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

VII - Atividade de Instalações e Movimentações:





SENADO FEDERAL

- a)** Esta atividade é responsável pela movimentação e instalação dos equipamentos mantidos pelo Prodasen (computadores, monitores e *scanners*, etc.), sejam novos ou já existentes na plataforma, conforme programação de aquisições, registro de incidentes, mudanças ou ainda solicitações do usuário;
- b)** Esta atividade deverá estar disponível das 7 (sete) às 19 (dezenove) horas;
- c)** O SENADO ferecerá motorista e veículo para transporte de pessoal e dos equipamentos para a execução desta atividade;
- d)** A atividade de instalação e movimentação será demandada pelo SENADO por emissão de Ordens de Serviço detalhadas;
- e)** As instalações decorrentes de queima, mal funcionamento, ou substituição de consumíveis, são consideradas incidentes e tratadas como tal;
- f)** Para realizar os trabalhos a CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica, destinada à instalação, *backup*, traslado entre o depósito e o ambiente final (e vice-versa);
- g)** As demais instalações e/ou movimentações serão consideradas mudanças programadas e tratadas como tais;
- g.1)** O PRODASEN/SENADO implementa periodicamente renovação da sua plataforma de *hardware* substituindo equipamentos antigos e promovendo, eventualmente, o crescimento vegetativo da plataforma;
- g.2)** Essas demandas sazonais envolvem a movimentação de lotes numerosos. A CONTRATADA deverá, nesses períodos, em conjunto com o SENADO planejar a redistribuição interna dos funcionários para atender estas demandas;
- h)** Uma vez aberta as O.S. (ordens de serviço), as equipes da CONTRATADA deverão retirar o equipamento no depósito do SENADO instalá-los no local indicado pelo SENADO, migrar os equipamentos dentro do mesmo setor, ou entre setores distintos, caso assim esteja descrito na tabela da OS, e retornar os equipamentos que serão recolhidos para o depósito da COATEN/PRODASEN/SENADO;
- i)** Caso existam componentes instalados nos computadores, a recuperação e reinstalação do componente deverá ser observada. Esta operação será realizada, preferencialmente, em ambiente de laboratório, pelo mantenedor;
- j)** Quando a instalação / movimentação envolver micros ou repositórios de dados, a CONTRATADA deverá tomar cuidados especiais, evitando que arquivos de um setor sejam acidentalmente levados para outro;





SENADO FEDERAL

- k)** Quando houver movimentação de equipamentos de um setor para outro, ou quando o equipamento for recolhido para o depósito, o dispositivo de armazenamento (HD, SSD ou outro) deverá ser formatado com a devida ciência do usuário;
- l)** Quando houver movimentação de equipamentos de um setor para outro, o equipamento, qualquer que seja, deverá passar por processo de higienização e no caso de computadores, a reinstalação da configuração básica, antes de ser destinado ao novo endereço/usuário;
- m)** Caberá à CONTRATADA, efetuar todos os procedimentos de *backup* de dados institucionais das máquinas movimentadas e restaurá-los para as novas, configurando o perfil do usuário, *softwares* necessários e todos os dados (inclusive as bases de dados exigidas pelos aplicativos locais a serem reinstalados), verificar a existência e configurar recursos de *scanners* e impressoras proprietárias, devendo empregar somente os recursos do PRODASEN/SENADO para a guarda provisória dos dados institucionais trabalhados pelo usuário;
- m.1)** Cabe à CONTRATADA a realização do *backup* dos arquivos de trabalho, ficando o usuário responsável por seus arquivos pessoais, caso existam;
- n)** Esta atividade deverá promover, em conjunto com a atividade de atendimento presencial, a configuração do ambiente do usuário de maneira a torná-lo plenamente operacional. Incluem-se nessa operação o fornecimento, pelo PRODASEN/SENADO, dos *drivers* para instalação/reconfiguração, *softwares* e aplicativos, e mídia para *backup* e restauração de dados, que poderá ser algum espaço definido em servidor da rede, ou outros dispositivos de armazenamento;
- o)** A CONTRATADA deverá manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento, para atualização das Bases de Dados;
- p)** Será de responsabilidade do SENADO, diretamente ou por meio de alguma outra prestadora de serviços, o fornecimento de quaisquer materiais necessários para instalação e remoção dos equipamentos, como cabos de rede, pontos de rede e demais materiais;
- q)** A Atividade de Instalações e Movimentações será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto;
- q.1)** A atuação em endereços adicionais poderá acontecer excepcionalmente, desde que autorizada pelo Coordenador de Atendimento –COATEN/PRODASEN/ SENADO.

VIII - Atividade de Controle de Qualidade:

- a)** A atividade de controle de qualidade deverá estar disponível das 8 (oito) às 19 (dezenove) horas, garantindo a execução de atividades de monitoração de ocorrências no que se refere a prazos e satisfação dos usuários, verificação da execução de processos pré-estabelecidos pelas





SENADO FEDERAL

demais equipes, nível de qualidade dos cadastramentos realizados nos sistemas de controle e atualização da Base de Conhecimento.

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

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

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

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

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

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

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

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

IX - Atividade de Monitoração de Rede:

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

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

b.1) Planejar e implantar procedimentos de monitoração;

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





- b.3)** Monitorar o status de servidores, serviços e aplicações, realizando ações de notificação e isolamento de eventos monitorados;
- b.4)** Monitorar a performance e a disponibilidade dos servidores de forma a garantir o correto funcionamento dos sistemas e serviços;
- b.5)** Executar atividades reativas e proativas de monitoração do ambiente computacional do SENADO;
- b.6)** Executar atividades de alerta e encaminhamento de incidentes aos Serviço de Atendimento Remoto, Redirecionamento de Ocorrências e/ou Gerenciamento;
- b.7)** Solucionar incidentes, conforme *scripts* acordados;
- b.8)** Acompanhar eventos *warning* com abertura de ocorrências ou não, conforme o histórico do evento;
- b.9)** Emitir relatórios para todos os eventos que estiverem sob responsabilidade do serviço (estatísticas, disponibilidade, etc.);
- b.10)** Monitorar manutenções preventivas e corretivas, incluindo verificação de antivírus;
- b.11)** Monitorar a criticidade de máquinas servidoras e seus acessos às redes, garantindo que os equipamentos apresentem desempenho e disponibilidade dentro de parâmetros aceitáveis e predefinidos;
- c)** As informações necessárias à execução desta atividade estarão disponíveis na Base de Ativos da Monitoração, no sistema OTRS e na Base de Conhecimento;
- d)** A Atividade de Monitoração de Rede e Controle de Qualidade será executada nas dependências do SENADO;

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

- a)** A atividade de Configuração e Manutenção de Ferramenta de ITSM deverá estar disponível das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas, para realizar gerência do sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, de forma a garantir a continuidade de funcionamento normal do aplicativo;
- b)** Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:
 - b.1)** Monitorar os serviços demandados registrados no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, indicando possíveis equívocos a serem revistos pelos supervisores das equipes de atendimento;





SENADO FEDERAL

- b.2)** Gerenciar o sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, mantendo e atualizando as tabelas referentes a administração do sistema (usuários/permissões, serviços, filas, itens de configuração, etc);
- b.3)** Indicar para o Controle de qualidade qualquer atualização, reconfiguração no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo, para a divulgação adequada.
- b.4)** Planejar e produzir relatórios periódicos (diários, semanais ou mensais) ou sob demanda dos supervisores de equipes;
- c)** A Atividade de Configuração e Manutenção de Ferramenta de ITSM será executada nas dependências do SENADO, no Prodasen;

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

- a)** Esta atividade deverá funcionar das 8 (oito) às 22 (vinte e duas) horas, visando a solução de suporte técnico presencial a clientes e usuários do Sistema VIP (Voz e Imagem de Plenários);
- b)** Esta atividade é o segundo nível de atendimento, subsequente ao Atendimento Remoto, descrito no inciso I deste Parágrafo. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento de *softwares*, problemas de mal funcionamento do Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*), ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização;
- b.1)** Não faz parte do escopo desta atividade a manutenção de *hardware* e, na hipótese de necessidade de reparos em algum equipamento do Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*), em closets de redes, ou de distribuição, os tempos de atendimento serão suspensos até a possibilidade do reparo desse(s) equipamento(s);
- c)** Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento presencial, pela equipe de Atendimento de 1º Nível, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela atividade de gerenciamento, ou pela atividade de Redirecionamento de ocorrências;
- d)** Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA que realiza o atendimento presencial efetuará, no sistema OTRS (Capri), ou o que vier a substituí-lo futuramente, o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário.
- e)** Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento presencial, esta deverá alimentar as informações da ocorrência no sistema e a encaminhará ao Atendimento de 3º Nível ou à Equipe do Serviço de Apoio de Infraestrutura de Datacenter, que adotará as providências cabíveis;





- f)** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a Atividade de Redirecionamento de Ocorrências, por meio do sistema OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-lo no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;
- g)** As soluções providas e/ou os encaminhamentos deverão ser registradas no sistema informatizado, tais como o OTRS (Capri), e mantidas como histórico;
- h)** Todos os atendimentos realizados pela equipe de atendimento presencial, que gerarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento. A equipe técnica do PRODASEN/SENADO será sempre acionada para validar inserções/alterações na base de conhecimento;
- i)** As atividades de manutenção com atendimento presencial do Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*) terão supervisão, tanto da CONTRATADA, quanto do Serviço de Apoio à Infraestrutura de Data-center (SEINDC) nas situações em que envolvam panes, falhas ou reconfigurações de equipamentos do Sistema VIP, especialmente no que se refere aos closets de rede, cabendo-lhes auxiliar os técnicos, redistribuir ocorrências, atuar junto a atividade de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou procedimentos;

XII - Atividade de Gerenciamento:

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

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

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

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

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

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

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





SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





SENADO FEDERAL

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

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

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

1 – Índice de Abandono	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular o atendimento telefônico célere e uma alocação constante dos atendentes.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 4%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=4% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >4% e <= 7% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >7% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

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





SENADO FEDERAL

	>5minutos – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

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

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

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





SENADO FEDERAL

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

6 – Índice de incidentes ou solicitações de serviço solucionadas no tempo determinado

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





SENADO FEDERAL

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

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

9 – Índice de incidentes reabertos	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular a resolução do problema em um nível de qualidade que evite retrabalhos ou soluções incompletas.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 5%.





SENADO FEDERAL

Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de incidentes reabertos cuja execução foi de responsabilidade do Suporte Remoto e o total de incidentes encerrados, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=5% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >5% e <=10% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >10% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

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

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

11 – Índice de incidentes reabertos	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular a resolução do problema em um nível de qualidade que evite retrabalhos ou soluções incompletas.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 3%.





SENADO FEDERAL

Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de incidentes reabertos cuja execução foi de responsabilidade do suporte técnico presencial e o total de incidentes encerrados neste nível, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=3% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >3% minutos e <=5% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >5% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

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

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

13 – Índice de chamados abertos aos mantenedores em tempo determinado	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular que o redirecionamento das ocorrências aos mantenedores seja realizado dentro do tempo estabelecido.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar onde mais de 80% dos redirecionamentos a mantenedores sejam realizados em até 20 minutos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal





SENADO FEDERAL

Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom e o total de respostas da pesquisa de satisfação, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	>=80% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >=70% e <80% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; <70% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

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

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

V – Indicadores gerais:

15 – Índice de Rotatividade de Pessoal	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular que a contratada mantenha os profissionais alocados e evite as substituições sem justa causa.
Meta a cumprir	Manter o indicador zerado.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal





SENADO FEDERAL

Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de profissionais desligados sem justa causa no serviço nos últimos 3 meses / Total de profissionais do contrato nos últimos 3 meses, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	glosa de 4% no valor da fatura mensal por ocorrência enquadrada no indicador.
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

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

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





SENADO FEDERAL

18 – Índice de satisfação dos usuários	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular uma qualidade constante nos serviços prestados de forma a manter-se um nível adequado de satisfação dos usuários.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar maior ou igual a 80%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom e o total de respostas da pesquisa de satisfação, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	>=80% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >=70% e <80% – glosa de 1% no valor da fatura mensal; <70% – glosa de 2% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

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

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

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

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

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

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





SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – Os valores depositados em garantia serão remunerados nos termos do acordo de cooperação firmado com a Instituição Financeira.

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal estimado de **R\$ 556.553,75** (quinhentos e cinquenta e seis mil, quinhentos e cinquenta e três reais e setenta e cinco centavos), correspondente a mão de obra, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº 00100.040386/2021-05, não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

TABELA 1 - RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA				
ITEM	CATEGORIAS	QUANTIDADE	CUSTO UNITÁRIO	CUSTO MENSAL
1	Técnico de Atendimento Nível I	35	R\$ 4.118,11	R\$ 144.133,85
2	Técnico de Atendimento Nível II	55	R\$ 5.190,01	R\$ 285.450,55





SENADO FEDERAL

3	Supervisor de Suporte Remoto e Presencial	12	R\$ 7.734,45	R\$ 92.813,40
4	Técnico de Apoio à Ferramenta de ITSM	1	R\$ 10.173,13	R\$ 10.173,13
5	Gestor de Service Desk	2	R\$ 11.991,41	R\$ 23.982,82
TOTAL MENSAL				R\$ 556.553,75
TOTAL ANUAL (12 meses)				R\$ 6.678.645,00

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O preço global anual estimado do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de **R\$ 6.678.645,00** (seis milhões, seiscentos e setenta e oito mil, seiscentos e quarenta e cinco reais), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos, necessários à perfeita execução deste contrato, **observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.**

PARÁGRAFO SEGUNDO – O SENADO pagará à CONTRATADA, acrescendo ao preço global mensal, mediante apresentação de documento fiscal em separado, os valores referentes a eventual serviço extraordinário realizado, quando esgotados todos os meios de utilização do “BANCO DE HORAS”, respeitado o limite fixado pela legislação, por empregado, na conformidade do inciso XI da Cláusula Segunda deste contrato.

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO OITAVO – Eventual(is) irregularidade(s) constatada(s) na apresentação dos documentos elencados nos incisos do Parágrafo Quinto ensejará(ão) a suspensão do pagamento até que haja a regularização da pendência por parte da CONTRATADA pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de penalidade, bem como de rescisão unilateral pela Administração.

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

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





SENADO FEDERAL

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

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre o término do prazo referido no Parágrafo Quinto e a data do efetivo pagamento do documento fiscal, a serem incluídos em documento fiscal próprio, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

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

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

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

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

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os itens correspondentes às despesas operacionais administrativas (custos indiretos), lucro, insumos e materiais, constantes da Planilha de Composição de Custos que fundamenta a proposta da CONTRATADA e que não se referiam





a obrigações decorrentes de norma coletiva de trabalho, decisão judicial ou disposição legal, serão reajustados com base na variação do índice Nacional de Preços ao Consumidor- IN PC, após 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta, não incidindo sobre tais itens quaisquer variações decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

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

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

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

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

PARÁGRAFO QUINTO – A repactuação será precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos relativos a mão de obra, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que a fundamenta, devendo ser observada a adequação aos preços de mercado.

PARÁGRAFO SEXTO – É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, aplicando-se o disposto no item 11.1.1.1.3.1 do edital.

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





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

PARÁGRAFO NONO – O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação se inicia a partir da homologação da Convenção Coletiva ou do Acordo Coletivo de Trabalho vinculada à proposta da CONTRATADA que fixar os novos custos de mão de obra abrangida pelo contrato e se encerrará na data da prorrogação contratual subsequente, ou caso não haja prorrogação, na data do encerramento da vigência do contrato, sob pena de preclusão do direito.

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – O arredondamento de valores e preços deste contrato reger-se-á da seguinte forma, nos termos do Ato do Primeiro-Secretário nº 20/2010.

I – para os valores utilizados em operações matemáticas de somatório serão utilizadas duas casas decimais e para aplicação de índices de correção monetária serão utilizadas sete casas decimais;

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

CLÁUSULA NONA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 01.031.0034.4061.5664 e Natureza de Despesa 3.3.90.40, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº 2021NE000964, de 4 de maio de 2021.





PARÁGRAFO ÚNICO – Para os exercícios futuros, o SENADO emitirá notas de empenho, indicando a dotação orçamentária à conta da qual correrão as despesas, independentemente de celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de **R\$ 233.752,57** (duzentos e trinta e três mil, setecentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e sete centavos), correspondente a **3,5 %** (três inteiros e cinco décimos por cento) do valor global deste contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, em uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia; ou

III - fiança bancária.

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

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

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

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

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





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

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

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

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

I – prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

II – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

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

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

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

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

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

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

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

I – As retenções de crédito realizadas pelo Senado Federal para a formação de reserva financeira em valor suficiente para suprir a constituição de garantia contratual regular poderão ser





parceladas mediante solicitação da empresa contratada, observado o disposto no Parágrafo Nono.

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Havendo alteração contratual, a CONTRATADA deverá comunicar o fato e encaminhar à seguradora o respectivo documento que formalize a alteração para fins de emissão do respectivo endosso, devendo a CONTRATADA apresentar ao SENADO, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da formalização da alteração contratual, a comprovação da referida comunicação e a anuência da seguradora, sob pena de multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor global remanescente deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 1% (um por cento) sobre o valor total da contratação.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pelo Diretor-Geral ou Diretor-Executivo de Contratações promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, observado o disposto no Ato da Comissão Diretora nº 02, de 2008, e nos Atos da Diretoria-Geral nº 20/2015 e 27/2015.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES

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

I – advertência;





SENADO FEDERAL

II – multa;

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

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

V – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base nas alíneas III e IV desta Cláusula.

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

I – apresentar documentação falsa;

II – fraudar a execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;

V – cometer fraude fiscal.

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

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

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





SENADO FEDERAL

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

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

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

PARÁGRAFO OITAVO – O atraso na apresentação da garantia contratual prevista na Cláusula Décima Primeira sujeitará a CONTRATADA à multa de até 5% (cinco por cento) sobre a parcela do valor global do contrato correspondente ao período que este ficar com a garantia em aberto, contando-se o prazo a partir da data limite para apresentação da garantia até o dia da efetiva prestação da garantia ou da retenção prevista no Parágrafo Décimo da Cláusula Décima Primeira.

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

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





SENADO FEDERAL

GRAU 2	
De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
7	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por dia.
8	Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.
9	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.
10	Deixar de substituir o empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, quando solicitado pelo gestor deste contrato, por ocorrência.
11	Manter profissional não qualificado em serviço, por ocorrência.
GRAU 3	
De 0,5 (cinco décimos por cento) a 0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
12	Deixar de cumprir às exigências relativas às normas disciplinares e às orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência.
13	Deixar de fornecer a seus empregados equipamentos de proteção e segurança do trabalho, de acordo com a legislação em vigor, exigindo-lhes o uso em serviço, por ocorrência.
14	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado, por ocorrência.
GRAU 4	
De 0,9 (nove décimos por cento) a 1,6% (um vírgula seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
15	Manter em serviço número de profissionais inferior ao contratado, por empregado e por dia.
16	Deixar de observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenções Coletivas das respectivas categorias, por empregado.
GRAU 5	
De 1,7 (um vírgula sete décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
17	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
18	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato, por ocorrência.
19	Contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores ocupantes de cargos ou funções comissionadas, na forma do Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.



SENADO FEDERAL

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Para os casos de infrações contratuais não previstas nos Parágrafos anteriores, o SENADO aplicará multa, a ser fixada entre os graus 1 e 6, em razão da gravidade apurada.

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

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

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

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

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

I – os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;

II – a não reincidência da infração;

III – a atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;





IV – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e

V – a não existência de efetivo prejuízo material à Administração.

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

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

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

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

I – determinada por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/1993;

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

III – judicial, nos termos da legislação.





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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses consecutivos, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o artigo 57, II, da Lei nº 8.666/93.

I - Para que não haja descontinuidade na prestação dos serviços, o início dos serviços contratados deverá ocorrer imediatamente após o encerramento do contrato CT nº 25/2017, que tem seu término previsto para 19/5/2021.

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

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

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

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

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

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





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO QUINTO – A CONTRATADA deverá, em até 60 (sessenta) dias contados do término do contrato, apresentar comprovação de quitação de todos os débitos rescisórios de caráter trabalhista devidos aos seus empregados, segundo os requisitos do inciso XXIII da Cláusula Segunda e do Parágrafo Quinto da Cláusula Sétima.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

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

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

Brasília-DF, ____ de _____ de 2021.

ILANA TROMBKA
DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

RAFAEL BEDA

GUALDA:932194

40959

RAFAEL BEDA GUALDA

PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA EIRELI

Assinado de forma digital por
 RAFAEL BEDA

GUALDA:93219440959

Dados: 2021.05.07 17:02:21
 -03'00'

Testemunhas:

Diretor da SADCON

Coordenador da COPLAC

U:\COPLAC\SECON\SECON2021\MINUTAS\CONTRATO\MAXVIDEO - CT NOVO 005042 2020 (A).docx



Empresa - PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA EIRELI
 CNPJ - 78.533.312/0001-58
 Pregão - 36/2021
 Processo - 00200.008201/2020-51
 Data Proposta - 13/04/2021

Item	POSTO DE TRABALHO	QTDE	REMUNERAÇÃO	PREÇO UNITÁRIO MENSAL	PREÇO TOTAL MENSAL	PREÇO TOTAL ANUAL
1	Técnico de Atendimento Nível I - 35 horas semanais	35	R\$ 1.936,69	R\$ 4.118,11	R\$ 144.133,85	R\$ 1.729.606,20
2	Técnico de Atendimento Nível II - 40 horas semanais	55	R\$ 2.653,94	R\$ 5.190,01	R\$ 285.450,55	R\$ 3.425.406,60
3	Supervisor de Suporte Remoto e Presencial - 40 horas semanais	12	R\$ 4.347,93	R\$ 7.734,45	R\$ 92.813,40	R\$ 1.113.760,80
4	Técnico de Suporte à Ferramenta ITSM - 40 horas semanais	1	R\$ 5.944,20	R\$ 10.173,13	R\$ 10.173,13	R\$ 122.077,56
5	Gestor de Service Desk - 40 horas semanais	2	R\$ 7.101,34	R\$ 11.991,41	R\$ 23.982,82	R\$ 287.793,84
Equipe de dedicação exclusiva		105			R\$ 556.553,75	R\$ 6.678.645,00



Empresa - PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA EIRELI
CNPJ - 78.533.312/0001-58
Pregão - 36/2021
Processo - 00200.008201/2020-51
Data Proposta - 13/04/2021

Item	POSTO DE TRABALHO	QTDE	DGBM POSTO	DGBM MENSAL	DGBM ANUAL
1	Técnico de Atendimento Nível I - 35 horas semanais	35	R\$ 520,11	R\$ 18.203,85	R\$ 218.446,20
2	Técnico de Atendimento Nível II - 40 horas semanais	55	R\$ 709,77	R\$ 39.037,35	R\$ 468.448,20
3	Supervisor de Suporte Remoto e Presencial - 40 horas semanais	12	R\$ 1.157,46	R\$ 13.889,52	R\$ 166.674,24
4	Técnico de Suporte à Ferramenta ITSM - 40 horas semanais	1	R\$ 1.578,15	R\$ 1.578,15	R\$ 18.937,80
5	Gestor de Service Desk - 40 horas semanais	2	R\$ 1.882,95	R\$ 3.765,90	R\$ 45.190,80



Empresa - PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA EIRELI
 CNPJ - 78.533.312/0001-58
 Pregão - 36/2021
 Processo - 00200.008201/2020-51
 Data Proposta - 13/04/2021

Item	POSTO DE TRABALHO	QTDE	Férias + 1/3 (submódulo 4.5)	13º salário (submódulo 4.2)	Incidência do submódulo 4.1 sobre Férias, 1/3 e 13º.	Multa do FGTS (Somatório Multas Avisos Prévios)	Taxa de Administração (módulo 5)	Lucro (módulo 5)	Total posto	Total Mensal	Total Anual
1	Técnico de Atendimento Nível I - 35 horas semanais	35	R\$ 215,17	R\$ 161,33	R\$ 59,37	R\$ 73,98	R\$ 8,43	R\$ 1,83	R\$ 520,11	R\$ 18.203,85	R\$ 218.446,20
2	Técnico de Atendimento Nível II - 40 horas semanais	55	R\$ 294,85	R\$ 221,07	R\$ 81,36	R\$ 101,38	R\$ 9,13	R\$ 1,98	R\$ 709,77	R\$ 39.037,35	R\$ 468.448,20
3	Supervisor de Suporte Remoto e Presencial - 40 horas semanais	12	R\$ 483,06	R\$ 362,18	R\$ 133,29	R\$ 166,09	R\$ 9,66	R\$ 3,18	R\$ 1.157,46	R\$ 13.889,52	R\$ 166.674,24
4	Técnico de Suporte à Ferramenta ITSM - 40 horas semanais	1	R\$ 660,40	R\$ 495,15	R\$ 182,23	R\$ 227,07	R\$ 10,01	R\$ 3,29	R\$ 1.578,15	R\$ 1.578,15	R\$ 18.937,80
5	Gestor de Service Desk - 40 horas semanais	2	R\$ 788,96	R\$ 591,54	R\$ 217,70	R\$ 271,27	R\$ 10,14	R\$ 3,33	R\$ 1.882,95	R\$ 3.765,90	R\$ 45.190,80
TOTAL DGBM		105								R\$ 76.474,77	R\$ 917.697,24



0		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Técnico de Atendimento Nível I - 35 horas semanais		
CCT	DF000616/2020 -SINDPD/DF x SINDESEI/DF (vigente até 30/04/2021)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		1.936,69
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intrajornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		1.936,69
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte ((R\$ 13,68) x 22 dias - 6% - Salário Base)		184,76
	Auxílio Alimentação		561,58
	Plano de Saúde		114,42
	Auxílio Funeral		2,50
	Seguro de vida		3,00
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		866,26
MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS			
Insumos Diversos			
	Uniformes		
	EPI's		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		-
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1. PREVIDENCIÁRIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	0,00000%	-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50000%	29,05
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	19,37
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	3,87
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	48,42
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	154,94
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II, B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	1,97000%	38,15
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	11,62
	TOTAL :	15,77000%	305,42
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33000%	161,33
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,31000%	25,44
	TOTAL :	9,64000%	186,77
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,02000%	0,39
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,00315%	0,06
	TOTAL :	0,02315%	0,45
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,03970%	0,77
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00318%	0,06
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,03000%	0,58
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,00473%	0,09
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	73,98
	TOTAL :	3,89761%	75,48
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33000%	161,33
	Terço constitucional de férias	2,78000%	53,84
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,14000%	2,71
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,01000%	0,19
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,14000%	2,71
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,02000%	0,39
	Subtotal	11,42000%	221,17
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,80093%	34,88
	TOTAL :	13,22%	256,05
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIÁRIO E FGTS	15,77%	305,42
4.2.	13º SALÁRIO	9,64%	186,77
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,02%	0,45
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,90%	75,48
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,22%	256,05
	TOTAL :	42,55%	824,17
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 3.627,12
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	1,65%	60,00
B	LUCRO	0,35%	13,00
C	TRIBUTOS	10,15%	417,99
	Tributos Federais (PIS)	0,65%	26,77
C.1	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	123,54
	Tributos Estaduais		
C.2	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	82,36
C.3	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	4,50%	185,31
C.4			
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	22,31%	490,99
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	4.118,11



2		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Técnico de Atendimento Nível II - 40 horas semanais		
CCT	DF000616/2020 -SINDPD/DF x SINDESEI/DF (vigente até 30/04/2021)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		2.653,94
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intra jornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		2.653,94
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte ((R\$ 13,68) x 22 dias - 6% - Salário Base)		141,72
	Auxílio Alimentação		561,58
	Plano de Saúde		98,07
	Auxílio Funeral		2,50
	Seguro de vida		3,00
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		806,87
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
Insumos Diversos			
	Uniformes		
	EPI's		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		-
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	0,00000%	-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50000%	39,81
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	26,54
	INCRÁ (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	5,31
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	66,35
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	212,32
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	1,97000%	52,28
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	15,92
	TOTAL :	15,77000%	418,53
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,3300%	221,07
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,31362%	34,86
	TOTAL :	9,64350%	255,93
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,02000%	0,53
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,00315%	0,08
	TOTAL :	0,02315%	0,61
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,04000%	1,06
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00320%	0,08
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,03000%	0,80
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,00473%	0,13
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	101,38
	TOTAL :	3,89793%	103,45
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33000%	221,07
	Terço constitucional de férias	2,78000%	73,78
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,14049%	3,73
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,01000%	0,27
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,14000%	3,72
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,02000%	0,53
	Subtotal	11,42049%	303,09
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,80101%	47,80
	TOTAL :	13,22%	350,89
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	15,77%	418,53
4.2.	13º SALÁRIO	9,64%	255,93
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,02%	0,61
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,90%	103,45
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,22%	350,89
	TOTAL :	42,56%	1.129,41
TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)			R\$ 4.590,22
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	1,31%	60,00
B	LUCRO	0,28%	13,00
C	TRIBUTOS	10,15%	526,79
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	33,74
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	155,70
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	103,80
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	4,50%	233,55
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	21,89%	599,79
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	5.190,01




3		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Supervisor de Suporte Remoto e Presencial - 40 horas semanais		
CCT	DF000616/2020 -SINDPD/DF x SINDESEI/DF (vigente até 30/04/2021)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		4.347,93
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intra jornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		4.347,93
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte ((R\$ 13,68) x 22 dias - 6% - Salário Base)		40,08
	Auxílio Alimentação		546,80
	Plano de Saúde		81,73
	Auxílio Funeral		2,50
	Seguro de vida		3,00
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		674,11
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
Insumos Diversos			
	Uniformes		
	EPI's		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		-
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	0,00000%	-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50000%	65,22
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	43,48
	INCRÁ (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	8,70
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	108,70
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	347,83
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	1,97000%	85,65
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	26,09
	TOTAL :	15,77000%	685,67
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,330%	362,18
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,314%	57,12
	TOTAL :	9,64363%	419,30
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,02000%	0,87
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,00315%	0,14
	TOTAL :	0,02315%	1,01
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,04000%	1,74
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00320%	0,14
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,03000%	1,30
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,00473%	0,21
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	166,09
	TOTAL :	3,89793%	169,48
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33000%	362,18
	Terço constitucional de férias	2,78000%	120,87
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,14000%	6,09
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,01000%	0,43
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,14000%	6,09
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,02000%	0,87
	Subtotal	11,42000%	496,53
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,80093%	78,30
	TOTAL :	13,22%	574,83
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	15,77%	685,67
4.2.	13º SALÁRIO	9,64%	419,30
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,02%	1,01
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,90%	169,48
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,22%	574,83
	TOTAL :	42,56%	1.850,29
TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)			R\$ 6.872,33
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,84%	58,00
B	LUCRO	0,28%	19,07
C	TRIBUTOS	10,15%	785,05
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	50,27
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	232,03
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	154,69
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	4,50%	348,05
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	21,42%	862,12
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	7.734,45

4		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Técnico de Suporte à Ferramenta ITSM - 40 horas semanais		
CCT	DF000616/2020 -SINDPD/DF x SINDESEI/DF (vigente até 30/04/2021)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		5.944,20
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intra jornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		5.944,20
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte ((R\$ 13,68) x 22 dias - 6% - Salário Base)		-
	Auxílio Alimentação		502,47
	Plano de Saúde		81,73
	Auxílio Funeral		3,00
	Seguro de vida		2,50
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		589,70
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
Insumos Diversos			
	Uniformes		
	EPI's		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		-
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	0,00000%	-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50000%	89,16
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	59,44
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	11,89
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	148,61
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,000%	475,54
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	1,97000%	117,10
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	35,67
	TOTAL :	15,77009%	937,41
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,330%	495,15
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,314%	78,09
	TOTAL :	9,64365%	573,24
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,02000%	1,19
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,00315%	0,19
	TOTAL :	0,02315%	1,38
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,04000%	2,38
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00320%	0,19
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,03000%	1,78
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,00473%	0,28
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	227,07
	TOTAL :	3,89793%	231,70
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,330%	495,15
	Terço constitucional de férias	2,780%	165,25
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,140%	8,32
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,010%	0,59
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,140%	8,32
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,020%	1,19
	Subtotal	11,41990%	678,82
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,80093%	107,05
	TOTAL :	13,22%	785,87
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	15,77%	937,41
4.2.	13º SALÁRIO	9,64%	573,24
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,02%	1,38
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,90%	231,70
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,22%	785,87
	TOTAL :	42,56%	2.529,60
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 9.063,50
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,64%	58,00
B	LUCRO	0,21%	19,06
C	TRIBUTOS	10,15%	1.032,57
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	66,13
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	305,19
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	203,46
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	4,50%	457,79
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	21,15%	1.109,63
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	10.173,13

5		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Gestor de Service Desk - 40 horas semanais		
CCT	DF000616/2020 -SINDPD/DF x SINDESEI/DF (vigente até 30/04/2021)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		7.101,34
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intra jornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		7.101,34
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte ((R\$ 13,68) x 22 dias - 6% - Salário Base)		-
	Auxílio Alimentação		486,64
	Plano de Saúde		81,73
	Auxílio Funeral		3,00
	Seguro de vida		2,50
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		573,87
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
	Insumos Diversos		
	Uniformes		
	EPI's		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		-
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	0,00000%	-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50000%	106,52
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	71,01
	INCRÁ (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	14,20
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	177,53
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	568,11
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	1,97000%	139,90
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	42,61
	TOTAL :	15,77000%	1.119,88
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,330%	591,54
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,314%	93,29
	TOTAL :	9,64364%	684,83
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,02000%	1,42
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,00315%	0,22
	TOTAL :	0,02315%	1,64
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,04000%	2,84
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00320%	0,23
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,03000%	2,13
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,00473%	0,34
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	271,27
	TOTAL :	3,89793%	276,81
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33000%	591,54
	Terço constitucional de férias	2,78000%	197,42
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,14000%	9,94
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,01000%	0,71
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,14000%	9,94
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,02000%	1,42
	Subtotal	11,42000%	810,97
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,80093%	127,89
	TOTAL :	13,22%	938,86
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	15,77%	1.119,88
4.2.	13º SALÁRIO	9,64%	684,83
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,02%	1,64
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	3,90%	276,81
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,22%	938,86
	TOTAL :	42,56%	3.022,02
TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)			R\$ 10.697,23
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,54%	58,00
B	LUCRO	0,18%	19,05
C	TRIBUTOS	10,15%	1.217,13
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	77,94
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	359,74
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	239,83
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	4,50%	539,61
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	21,02%	1.294,18
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	11.991,41



 O documento foi assinado por:

RODRIGO GALHA	07/05/2021 17:33:59	
ALEXANDRE MATTOS DE FREITAS	07/05/2021 22:51:31	
ILANA TROMBKA	18/05/2021 12:14:24	

A assinatura digital deste documento é Válida e Confiável.

Para obter mais informações sobre o certificado usado para assinar digitalmente o documento clique em Detalhes.