



SENADO FEDERAL

CONTRATO Nº 20220166

Que entre si celebram, de um lado, a **UNIÃO** por intermédio do **SENADO FEDERAL** e, do outro, a empresa **AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA**, para a **prestação de serviços na área de operação dos processos de atendimento ao cidadão (*contact center*) promovendo o desenvolvimento de todo o processo de atendimento, registro, tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Senado Federal com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 24 (vinte e quatro) 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 **AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA**, com sede na Av. Vinte e Seis de Março, 421, Centro, Poá, São Paulo/SP, CEP: 08.562-140, telefone nº (11) 3062-0225, CNPJ-MF nº 47.679.824/0001-01, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. JOSÉ ROBERTO ROMEU ROQUE, CI. 7.404.955-0, expedida pela SSP/SP, CPF nº 671.652.498-34, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 96/2022**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento digital nº 00100.149394/2022-99 do Processo nº 00200.006362/2022-71, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº 00100.143500/2022-21, 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 na área de operação dos processos de atendimento ao cidadão (*contact center*) promovendo o desenvolvimento de todo o processo de atendimento, registro, tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Senado Federal com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 24 (vinte e quatro) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e 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, e instruí-lo quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações do SENADO, do gestor do contrato ou seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento de Normas Internas. Deverá, ainda, este profissional, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se por diligenciar pelo cumprimento de todas as exigências previstas no contrato:

- a) gerenciar operacionalmente os empregados da CONTRATADA;
- b) comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;
- c) acompanhar os trabalhos realizados pelos empregados da CONTRATADA;
- d) promover, com auxílio do fiscal, o controle da assiduidade e pontualidade dos empregados da CONTRATADA;
- e) cumprir e fazer cumprir, por parte do empregado da CONTRATADA, todas as determinações, instruções e orientações emanadas das autoridades do SENADO, salvo se manifestamente ilegais ou não previstas em contrato;
- f) elaborar, acompanhar e controlar escalas de férias, evitando situações de prejuízo aos serviços contratados;
- g) reportar-se ao responsável pela gestão do contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;
- h) relatar ao responsável pela gestão do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;
- i) realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;





j) encaminhar ao responsável pela gestão do contrato todas as Notas Fiscais e Faturas dos serviços prestados;

k) esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais e Faturas dos serviços prestados, sempre que solicitado;

l) administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo, perante o SENADO, por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.

V - manter seus empregados e prepostos limpos e asseados – quer no aspecto de vestuário e calçado, quer na higiene pessoal – devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;

VI - manter equipe técnica capacitada de acordo com o estipulado no Anexo 2 do edital;

VII – 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 Federal.

VIII – 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;

IX - observar a legislação vigente a respeito da saúde ocupacional da equipe de trabalho, em especial a NR 17 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, e demais normas regulamentadoras que se aplicam ao serviço prestado em centrais de relacionamento;

X – 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 2 (duas) horas, 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 03 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências;
- e) quando não possuir a qualificação mínima exigida; e
- f) sempre que seus serviços e/ ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes ao SENADO, devidamente justificado.

XI – efetuar o pagamento do auxílio-alimentação no valor de R\$ 41,72 (quarenta e um reais e setenta e dois centavos) por dia trabalhado, em razão da atualização de valor prevista no Ato do Presidente do Senado Federal nº 13/2022, ou o valor estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho vinculada à proposta da CONTRATADA, caso seja superior àquele, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

XII – 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;

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

XIV – 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;

XV – 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 neste inciso, no mínimo, os horários de início e término de sua jornada de trabalho, e, se for o caso, os intervalos intrajornada. Além disso, o mencionado sistema deverá permitir aferir o cumprimento da jornada de trabalho semanal e mensal de cada profissional.

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.

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





SENADO FEDERAL

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

XVIII – 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.

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

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

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

XXII – fornecer ao gestor do contrato todas as informações por este solicitadas, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

XXIII – 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) Documentação comprobatória da qualificação mínima exigida para os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços;

c) 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

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

XXIV – entregar ao gestor do contrato até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, quando não for possível a verificação da regularidade destes 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.

XXV – 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.

XXVI – 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.

XXVII – apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no inciso XXIII.

XXVIII – entregar o modelo de autorização constante no Anexo 10 do edital assinado, por ocasião da assinatura do contrato;

XXIX – 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;





XXX – 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.

XXXI – 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.

XXXII – 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.

XXXIII – observar as diretrizes de que trata o Ato do Primeiro-Secretário nº 8/2018, Anexo 16 do edital.

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.





SENADO FEDERAL

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 15 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 SEGUNDO – 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 TERCEIRO – 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 QUARTO – 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 96/2022.

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

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – 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.





SENADO FEDERAL

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 no prazo máximo de **10 (dez) dias corridos** após a assinatura do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A prestação dos serviços será realizada nas dependências da Ouvidoria do Senado Federal/CORCID, localizada na Via N2 bloco – 4 - CEP 70165-900, Brasília-DF, nos dias úteis, das 8h às 19h, exceto feriados e pontos facultativos, para o canal de voz.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O horário de trabalho dos profissionais referidos no Anexo 3 do edital poderá ser alterada de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do gestor.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O serviço deverá permanecer acessível para receber manifestações de cidadãos de todo o território nacional nos seguintes horários: durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, 7 (sete) dias por semana, para canais *web*; e, nos dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), das 8h às 19h, exceto feriados e pontos facultativos, para o canal de voz.

I - Caberá à CONTRATADA operar o Serviço de Relacionamento com o cidadão da Ouvidoria do SENADO, nos dias úteis, com atendimento presencial para os canais de voz e *web*.

a) Entende-se por canais *web* todas as tecnologias de internet que o SENADO disponibiliza ou pode disponibilizar para atendimento ou monitoração de canais institucionais, que engloba as redes sociais.

a.1) Não se excluem as demais redes sociais ou as novas tecnologias que possam ser criadas e que sejam do interesse institucional do SENADO como ferramentas de comunicação e relacionamento.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA deverá estar apta a escalar os empregados por ela contratados para prestarem serviços em jornada extraordinária, fora dos horários e dias da semana estabelecidos no Parágrafo Terceiro desta cláusula, sempre que se fizer necessário o trabalho em tais circunstâncias.

PARÁGRAFO QUINTO – A CONTRATADA deverá garantir um atendimento com alto grau de confiabilidade, disponibilidade e efetividade, aproximando o cidadão dos Senadores e do SENADO.

I - Caberá à CONTRATADA garantir elevado padrão de qualidade no atendimento receptivo e na prestação de serviço.

PARÁGRAFO SEXTO – A CONTRATADA deverá operar o serviço de atendimento na Ouvidoria do SENADO com pessoal qualificado, utilizando os sistemas disponíveis, mantendo





constantes programas de treinamento e reciclagem interno ou externo, sempre atualizados com as técnicas mais modernas de tratamento pessoal e interpessoal, técnicas de atendimento ao usuário e técnicas de comunicação, entre outros.

I - A CONTRATADA deverá garantir não só a alta qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria do SENADO, como também a satisfação pessoal e o desenvolvimento profissional de todos o que, de forma direta ou indireta, participem das atividades naquele Órgão.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA comunicará imediatamente ao gestor do contrato todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, reduzirá a escrito as comunicações verbais efetuadas, acrescentando todos os dados e circunstâncias julgadas necessárias aos esclarecimentos dos fatos.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA deverá elaborar Relatório Diário de Ocorrências, por turno, para registro e acompanhamento, pelas partes, das falhas ocorridas no processo de atendimento, seja de ordem humana, seja de ordem tecnológica, referentes aos softwares ou equipamentos alocados na Ouvidoria.

I - O registro das falhas deverá conter indicação do horário do acontecimento, forma inicial de comunicação utilizada, fato motivador - inclusive se decorrente de erro de programação ou operação - e horário do saneamento, bem como qualquer anormalidade verificada no período, descumprimento das obrigações contratuais, execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas.

PARÁGRAFO NONO - Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser capacitados em suas respectivas atividades e estar integrados à cultura, ao ambiente, à estrutura, à tecnologia e aos materiais a serem disponibilizados pelo SENADO, tornando possível a obtenção do máximo de produtividade que o sistema tecnológico puder proporcionar, partindo-se das funcionalidades e aplicativos a ele já incorporados.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A CONTRATADA deverá priorizar a otimização dos recursos disponíveis para melhor atender aos usuários, criando uma Central de Relacionamento dinâmica, possibilitando um conjunto maior de serviços a serem oferecidos.

I - Os serviços poderão, a qualquer momento, ser incrementados e modificados para ampliar a atuação do SENADO dentro da filosofia e das diretrizes de relacionamento estabelecidas, proporcionando, assim, um maior grau de satisfação no relacionamento do cidadão com o SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Caberá à CONTRATADA a função de administrar em conjunto com o SENADO a operação do processo de atendimento da central de relacionamento.

I - Esta administração diz respeito à coordenação de atividades dos recursos humanos envolvendo a equipe de atendimento e supervisão.





SENADO FEDERAL

II - É de responsabilidade da CONTRATADA, também, a interface com a equipe de gerenciamento da tecnologia, a fim de otimizar o uso dos sistemas de *contact center* adotados na solução de relacionamento do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A administração da operação pela CONTRATADA terá como incumbência também a constante vigilância para com o processo de atendimento ao cidadão, no sentido de integrar alterações, sempre que necessárias e autorizadas pelo gestor do contrato, com o propósito de oferecer o melhor atendimento possível as pessoas que procuram a Ouvidoria do SENADO.

I - É importante que a CONTRATADA apresente propostas de melhoria que colaborem para o aperfeiçoamento dos trabalhos executados.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A CONTRATADA será responsável, ainda, pela organização e documentação de todas as etapas pertinentes ao processo de atendimento ao cidadão, a fim de que seja estabelecido o fluxo de tramitação das manifestações dos cidadãos, nos vários canais oferecidos, bem como o conseqüente fluxo de trabalho dos profissionais.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – A CONTRATADA deverá executar ações de controle de qualidade do processo de atendimento ao cidadão usuário dos serviços da Ouvidoria, como suporte às áreas de atendimento e supervisão.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - A execução na área de controle de qualidade da CONTRATADA terá como obrigações: a execução de ações de avaliação de desempenho de equipes; a elaboração, a publicação, o arquivamento e o controle de planos de desenvolvimento; a avaliação de clima organizacional e da qualidade dos serviços realizados pelas equipes, conforme padrões e indicadores de desempenho definidos pelo SENADO; a realização de ações motivacionais e de integração de equipes; a execução das atividades de escuta de atendimentos; o tratamento de ocorrências, reincidências e ações corretivas dos atendentes; e o controle de absenteísmo e rotatividade da equipe.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Caberá à CONTRATADA desenvolver atividades para monitoração e avaliação das conversações telefônicas - receptivas - para cada serviço disponível na Ouvidoria do SENADO, fornecendo retorno direto e imediato de suas observações aos agentes monitorados.

I - A CONTRATADA, após a análise das gravações, deverá propor ajustes nos roteiros e orientação sobre o comportamento e a reação dos atendentes de telecomunicações às diversas situações ocorridas durante o diálogo, bem como definir a necessidade de novos treinamentos para os atendentes de telecomunicações ou redefinir os objetivos a serem alcançados.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - Caberá à CONTRATADA realizar a capacitação das equipes de atendimento envolvidas no processo de atendimento ao cidadão na Ouvidoria.





I - As ações de capacitação dizem respeito a: elaboração, desenvolvimento e aplicação de cursos e treinamentos de reciclagem e aprimoramento profissional; publicação, arquivamento e controle de planos de desenvolvimento dos recursos humanos; elaboração; publicação, disponibilização e guarda de apostilas ou similares utilizados no processo de desenvolvimento; esclarecimento de novos procedimentos adotados no processo de atendimento; informações sobre conteúdos legislativos e institucionais; e identificação de necessidades de treinamento das equipes de atendimento.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - A CONTRATADA deverá elaborar e manter Plano de Recrutamento e Seleção de equipes, identificando metodologia, etapas de avaliação e critérios, mantendo arquivo eletrônico que contenha identificação cadastral completa, processo de avaliação e resultado, para todos os integrantes das equipes e candidatos não selecionados, respeitando o estabelecido na Cláusula Quinta deste contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - A CONTRATADA será responsável pela supervisão, sob orientação do SENADO, dos encarregados de turma que terão as seguintes atribuições:

I - oferecer suporte, orientar e controlar as atividades desenvolvidas pela equipe de atendimento dos diversos canais e no atendimento receptivo.

II - controlar a revisão e distribuição das manifestações recebidas por meio dos canais de atendimento ao cidadão

III – elaborar as respostas às manifestações que tenham por destinatário o SENADO como instituição.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO – Os encarregados de turma contarão com o auxílio de ferramentas de gestão já incorporadas na solução de relacionamento adotada pelo SENADO e deverão contribuir para que as diretrizes de atendimento traçadas, sejam fielmente cumpridas durante o processo de atendimento ao cidadão.

I - Caberá à CONTRATADA, a partir de análises de performance dos sistemas utilizados, a sugestão de alteração de configurações de agentes, habilidades, interpretação e configuração de relatórios, entre outros.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - A CONTRATADA será responsável por realizar atendimento receptivo do cidadão que necessita da Ouvidoria do SENADO, por grupo ou grupos de atendentes de telecomunicações, com treinamento e preparação para execução de serviços receptivos em telefone e outras mídias, utilizando aplicativos informatizados para fornecer informações e serviços, tais como pesquisa legislativa e envio de mensagem aos senadores e órgãos da Casa.

I – No atendimento receptivo, a CONTRATADA responderá as solicitações sob orientação do SENADO recebidas pelo canal de voz e pelas demais mídias disponíveis.





a) Essas solicitações deverão ser cadastradas em aplicativo apropriado, a ser disponibilizado pelo SENADO, para que constem do histórico de contatos do cidadão.

II - Após o registro das manifestações dos cidadãos, resultante do atendimento receptivo, caberá à CONTRATADA analisar e revisar as demandas, dando ciência ao SENADO sobre as manifestações, compreendendo desde as informações de cadastro, conteúdo e pertinência da manifestação até a confirmação do destinatário.

a) Nesse caso, será utilizado aplicativo eletrônico próprio, a ser disponibilizado pelo SENADO, que tem condições de controlar o envio e a distribuição das manifestações para os vários destinatários no SENADO.

III - Caberá também o registro, nos aplicativos específicos, a serem disponibilizados pelo SENADO, dos atendimentos realizados por meios dos canais *web*, do canal de voz e por carta, obedecendo os procedimentos padronizados, bem como a redação de respostas a essas manifestações encaminhadas para a Ouvidoria do SENADO.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá adotar programa de qualificação e manutenção dos serviços contratados, objetivando manter a performance do atendimento, de acordo com os indicadores dos serviços descritos a seguir:

I - Pesquisa diária de satisfação do usuário, com amostra de, no mínimo, 2% (dois por cento) dos atendimentos efetuados;

II - Monitoração *on-line* diária pelo menos 3 (três) chamadas telefônicas por atendente de telecomunicações, no momento da realização do atendimento;

III - Auditoria semanal, a ser consolidada mensalmente, de, pelo menos, 5% (cinco por cento) das manifestações registradas por atendente;

IV - Elaboração e atualização de Roteiro de Atendimento para possibilitar interação e sequência lógica na verbalização, atendendo às regras básicas dos produtos, sistemas e serviços;

V - Acompanhamento de todos os processos inerentes e correlatos às atividades objeto deste contrato, utilizando métricas e métodos apropriados à análise de processos e os indicadores descritos neste contrato;

VI - Avaliação dos registros dos atendimentos, da monitoração *on-line* e das gravações dos atendimentos aos cidadãos; e

VII - Controle estatístico das manifestações recebidas por meio de todos e quaisquer canais de comunicação utilizados pelo SENADO.

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





CLÁUSULA QUINTA – DOS CRITÉRIO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Serão de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento e a seleção da equipe de profissionais designada para a prestação dos serviços a serem executados no SENADO.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA deverá observar as seguintes etapas:

I - Análise curricular: avaliação do atendimento às exigências do perfil determinado no Anexo 2 do edital.

II - Avaliação psicológica e de proficiência: prova objetiva e subjetiva de português, com avaliação gramatical e de redação; prova de conhecimento específico para cada categoria especificada; prova de digitação para as categorias especificadas no Anexo 2 do edital; entrevista para identificar o nível de conhecimento e adaptabilidade do candidato às características do cargo pretendido.

a) O candidato deverá obter a nota mínima de 6 (seis) nas provas realizadas para prosseguir no processo de seleção e com isso, iniciar o treinamento inicial.

b) As provas e seus conteúdos deverão ser propostos pela CONTRATADA e aprovados pelo SENADO.

III - Exame admissional: consulta clínica ocupacional para todos os profissionais a serem contratados e aprovação obrigatória em exame de audiometria, teste de audição, e de fonoaudiologia, para teste de dicção, para equipe de atendimento telefônico.

IV - Antes de efetivar a contratação dos profissionais selecionados, a CONTRATADA deverá submeter os resultados ao SENADO para conhecimento.

CLÁUSULA SEXTA – DA CAPACITAÇÃO ORGANIZACIONAL, DO TREINAMENTO E DA RECICLAGEM

A CONTRATADA deverá apresentar, em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, um Plano de Capacitação Organizacional, a título de obrigação acessória, objetivando capacitar os novos profissionais e reciclar os profissionais em atividade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O Plano de Capacitação Organizacional, após aprovação pelo SENADO, será executado pela CONTRATADA, no ambiente do SENADO ou não, a depender da disponibilidade de uso das instalações a ser informada pelo gestor do contrato.

I - Os custos de capacitação, treinamento inicial e de treinamento contínuo dos profissionais a serem alocados na prestação do serviço serão arcados pela CONTRATADA.





PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá realizar capacitação inicial para todos os profissionais a serem alocados na prestação do serviço.

I - A capacitação inicial deverá possuir carga horária mínima de 20 (vinte) horas e contemplar os seguintes conteúdos: princípios constitucionais, história do SENADO, processo legislativo básico, pesquisa legislativa, estrutura organizacional do SENADO e da Ouvidoria do SENADO, direitos e deveres do profissional contratado, bem como normas operacionais e de segurança do SENADO.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA será responsável pela capacitação básica das equipes de atendimento e dos encarregados de turma nos seguintes conteúdos:

I - Equipe de atendimento e encarregados de turma:

a) Curso de atendimento: deve contemplar conteúdo no sentido de esclarecer regras básicas de atendimento ao cidadão, postura profissional ao telefone, como lidar com situações de conflito ao telefone, habilidades para uma boa comunicação. Carga horária de 20 (vinte) horas;

b) Curso básico de português: deve contemplar técnicas de redação, conversão da linguagem oral em linguagem escrita, gramática geral e conversação. Carga horária de 15 (quinze) horas; e

c) Curso de treinamento nas funcionalidades dos sistemas operacionais da Central de Relacionamento: deve contemplar o uso dos sistemas utilizados na solução de relacionamento do SENADO, principalmente o Presence e o Conecte. Carga horária de 8 (oito) horas.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA deverá desenvolver programa de treinamento continuado para todos os colaboradores, com carga horária mensal de 4 (quatro) horas, a fim de alcançar todas as demandas de informação que irão ocorrer durante a vigência deste contrato, principalmente em relação ao processo legislativo.

PARÁGRAFO QUINTO - A realização das atividades de treinamento de pessoal pela CONTRATADA deve se dar independentemente de solicitação do SENADO, e torna-se obrigatória nos seguintes casos:

I - Absorção de novos sistemas e serviços para atendimento; disseminação de novas informações/atualização de roteiro de atendimento; e demandas sazonais.

PARÁGRAFO SEXTO - Os conteúdos destes treinamentos deverão ser produzidos e fornecidos, pela CONTRATADA, em documentos impressos e digitais, em acordo com o ambiente tecnológico disponibilizado pelo SENADO.

I - Este material passará a integrar a base de consultas do *call center* da Ouvidoria, tomando-se como referência durante o serviço de atendimento ao usuário.





PARÁGRAFO SÉTIMO - Semestralmente, a CONTRATADA deverá providenciar reciclagem de português ou outro treinamento, conforme necessidade, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, para todos os colaboradores.

I - Este treinamento deverá ocorrer durante o horário de trabalho dos profissionais.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA deverá manter todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens no sistema automatizado disponibilizado pelo SENADO, que possibilite ao SENADO visualizar, a qualquer tempo, os seguintes dados:

I - Agenda mensal de treinamentos;

II - Cursos/treinamentos/reciclagens realizados por grupos e atendentes de telecomunicações, avaliações dos treinamentos, avaliações dos treinados e dos instrutores;

III - Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;

IV - Periodicidade mínima para aplicação de reciclagens;

V - Carga horária das reciclagens aplicadas, por colaborador;

VI - Avaliação de aproveitamento; e

VII - Avaliações corretivas/ajustes, caso seja insatisfatório o resultado do treinamento.

PARÁGRAFO NONO - O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA, sendo esta responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, sempre sob a supervisão do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A CONTRATADA deverá comunicar ao SENADO sobre necessidade de reciclagem das equipes de atendentes de telecomunicações, em serviços e aplicações em uso ou operação nas suas Unidades, para que seja providenciado o repasse das informações necessárias, viabilizando a formação de instrutores da CONTRATADA, que atuarão no repasse das informações aos atendentes de telecomunicações.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PLANOS DE AÇÃO

A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após assinatura do presente contrato, os planos indicados nesta cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá apresentar o Plano Inicial, que consiste no planejamento para a absorção de conhecimentos e dos serviços, com garantia de manutenção do padrão de qualidade do atendimento, de acordo com a descrição dos serviços,





requisitos de qualificação para sua execução e indicadores de desempenho definidos neste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Sucessão Final, que consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto deste contrato e da tecnologia utilizada na prestação dos serviços.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Ginástica Laboral, que consiste no planejamento das ações de manutenção das condições físicas e psicológicas dos atendentes de telecomunicações, frente aos desgastes inerentes à atividade desenvolvida, englobando ações fisioterápicas, psicológicas e fonoaudiológicas.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Contingência, com previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades do serviço prestado fora do ambiente do SENADO, para os casos de ocorrência de situações de emergência ou de sinistros que impeçam o uso das instalações físicas e equipamentos disponíveis.

I - Este Plano de Contingência deverá garantir o mínimo de 10 (dez) posições de atendimento, sem a necessidade de abertura de *link* com o SENADO, mas com toda a infraestrutura requerida para o tratamento e registro das interações entre o SENADO e o cidadão, devendo disponibilizar todas as funcionalidades de uma operação normal, configurada por meio:

- a) Do acesso ao portal do SENADO na internet para realização de consultas aos bancos de dados disponíveis;
- b) Da disponibilização do *front-end* do SENADO, as informações registradas deverão ser armazenadas em banco de dados compatível com os utilizados pelo SENADO para posterior migração;
- c) Da gravação telefônica das chamadas atendidas;
- d) Da manutenção do horário de atendimento dos usuários do serviço.

CLÁUSULA OITAVA – DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Os serviços objeto deste contrato, do edital e seus anexos deverão ser estruturados pela CONTRATADA visando a manutenção da qualidade dos serviços em nível igual ou superior aos índices abaixo identificados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A prestação de serviço deverá considerar como "Índices Quantitativos" de qualidade a performance de atendimento, considerando a otimização de todos os recursos disponibilizados para a CONTRATADA, observando a Tabela de Níveis de Serviços Exigidos detalhada nesta cláusula.





PARÁGRAFO SEGUNDO – O atendimento receptivo, a ser realizado pela CONTRATADA, deverá considerar os seguintes conceitos:

I - Chamadas Recebidas - Repassadas pelo Distribuidor Automático de Chamadas - DAC aos operadores. Excluem-se as abandonadas pelo usuário antes do trânsito pela espera e as atendidas por mensagens de dissuasão;

II - IPT-Tempo Médio de Ring: tempo médio transcorrido entre o momento em que o contato é entregue à estação de agente e o que o agente atende a chamada.

III - ICE - Tempo Médio de Resposta: tempo médio em que esperam os contatos antes de serem atendidos por um agente.

IV - TME - Tempo Médio Retido: tempo médio de retenção acumulado dos contatos cuja chamada foi retida uma ou mais vezes durante seu gerenciamento.

V - IAL -Abandono em Fila: chamadas de contatos que são desligadas enquanto já estão na fila.

a) O sistema Presence não faz ligação, não tem retorno.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O atendimento de multicanais, a ser realizado pela CONTRATADA, deverá considerar os seguinte conceito:

I - IAR- índice de Atendimento Registrado - Coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos, referente às ocorrências de Internet, *e-mail* e carta.

PARÁGRAFO QUARTO – O atendimento de distribuição das manifestações, a ser realizado pela CONTRATADA, deverá considerar o seguinte conceito:

I - IDM - Índice de Distribuição das Manifestações em 01 hora - Coeficiente de processamento, revisão e distribuição pelo sistema CONECTE, das manifestações registradas no sistema em 01 (uma) hora, em relação ao total de manifestações recebidas.

PARÁGRAFO QUINTO – Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados para os Níveis de Serviços Exigidos:

ATENDIMENTO RECEPTIVO				
ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	GLOSA A SER APLICADA
IPT	Tempo médio de ring/atendidas no primeiro toque	Mínimo%	95	0,8% (oito décimos por cento) do valor mensal
ICE	Tempo médio de resposta/atendida	Mínimo%	95	





SENADO FEDERAL

	em até 30 segundos de espera			do contrato, por ocorrência.
TME	Tempo médio retido/tempo médio de espera	Máximo/segundos	30	
IAL	Abandona em fila/abandono em espera	Máximo%	03	
IAR	Índice de atendimento registrado	Mínimo%	95	

ATENDIMENTO MULTICANAIS				
ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	GLOSA A SER APLICADA
IAR	Índice de atendimentos Registrados	Mínimo%	100	0,8% (oito décimos por cento) do valor mensal do contrato, por ocorrência.

PARÁGRAFO SEXTO - A prestação do serviço deverá considerar como "Índices Qualitativos" o resultado de pesquisa sistemática dos índices de satisfação dos usuários do serviço de relacionamento prestado e do clima organizacional da área de atendimento, considerando os seguintes elementos:

I - A CONTRATADA deverá realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação com os usuários do serviço prestado.

a) A pesquisa será realizada a partir da seleção de amostra dos usuários sobre o serviço prestado, coletando dados estruturados e conclusivos.

a.1) O objetivo desta avaliação é mensurar o grau de satisfação do usuário com o atendimento recebido pelos atendentes de telecomunicações nível 1;

a.2) A metodologia, a sistemática, o instrumento de coleta de dados e o plano de análise desta pesquisa, deverão ser aprovados pelo SENADO, antes de sua aplicação.

II - Dentre outros elementos, a pesquisa deverá, minimamente, avaliar conceitos como:

a) Objetividade - Refere-se ao grau de entendimento do quanto o atendimento realizado foi objetivo e conduzido sem dispersão por parte do atendente, atendo-se ao pedido do cidadão e respeitando a cronologia do atendimento com saudação inicial, desenvolvimento da chamada e mensagem de despedida.





b) Clareza - Refere-se ao grau de clareza das informações que o atendente transmitiu ao cidadão. É de responsabilidade do atendente explicar corretamente a informação solicitada de forma que o cidadão compreenda a mensagem.

c) Assertividade - Refere-se ao grau de afirmação das informações prestadas. Este índice tem por objetivo identificar quantas informações prestadas foram apresentadas com segurança pelo atendente, tanto em relação ao tempo de busca da informação, quanto em relação ao atendimento correto da questão colocada pelo cidadão e a identificação da resposta correta.

d) Efetividade - Refere-se ao grau de atendimentos que foram realizados com a efetiva conclusão das demandas dos cidadãos. Relaciona a demanda inicial com o resultado final do atendimento.

e) Cordialidade - Refere-se ao grau de cortesia do atendimento. Pretende identificar se o atendente foi cordial e educado durante a prestação do serviço.

III - Os índices desta pesquisa não podem ficar abaixo de 85% em nenhum dos critérios descritos.

a) Caso qualquer dos índices de satisfação dos usuários do serviço atinja médias inferiores a 85% (oitenta e cinco por cento), num período de avaliação mensal, será glosado do pagamento correspondente ao período de avaliação mensal, o percentual de 0,8% (oito décimos por cento), por ocorrência e por índice que não atinja a meta.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Caberá a CONTRATADA apresentar Relatório de Avaliação da equipe de atendentes de telecomunicações, elaborado pelos respectivos encarregados de turma.

I - O Relatório de Avaliação das equipes de atendimento deverá ter periodicidade semanal, ser consolidado mensalmente, e entregue até o dia 10 (dez) de cada mês.

II - O Relatório deverá ser produzido pelos encarregados de turma sobre as equipes de atendimento, abrangendo a performance de cada atendente no que diz respeito à assiduidade, pontualidade, índice de atendimentos realizados, paralisação do atendimento durante a jornada de trabalho, necessidade de treinamento, entre outros pertinentes.

III - A metodologia, a sistemática, o instrumento de coleta de dados e o plano de análise desta pesquisa deverão ser aprovados pelo SENADO, antes de sua efetiva aplicação.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA deverá realizar Pesquisa Organizacional quando solicitada pelo fiscal, ouvido pelo gestor do contrato e justificada por este, a ser realizada por especialista e limitada a uma vez a cada 12 (doze) meses.

I - A CONTRATADA deverá apresentar planejamento para realização da atividade, utilizando técnicas e instrumentos fundamentados na Psicologia Organizacional, com apresentação de relatório conclusivo (diagnóstico e plano de ação de melhoria) ao SENADO.





a) Esta avaliação propõe-se a mapear ou retratar os aspectos críticos que configuram o momento motivacional dos funcionários, através da apuração de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

II – A metodologia, a sistemática, o instrumento de coleta de dados e o plano de análise desta pesquisa, deverão ser aprovados pelo Senado Federal, antes de sua aplicação.

PARÁGRAFO NONO - O limite máximo para aplicação de glosa deverá ser no máximo 30% (trinta por cento) do valor mensal do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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 DÉCIMA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal estimado de **R\$ 270.833,32** (duzentos e setenta mil, oitocentos e trinta e três reais e trinta e dois centavos), **correspondente a mão de obra**, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº 00100.143500/2022-21, não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

ITEM 1				
SUBITEM	CATEGORIAS	QUANTI-DADE	CUSTO UNITÁRIO	CUSTO MENSAL
1.1	Atendente de Telecomunicações	40	R\$ 4.068,11	R\$ 162.724,52
1.2	Encarregado de Turma	6	R\$ 5.558,96	R\$ 33.353,74
1.3	Supervisor de Seleção	2	R\$ 9.986,92	R\$ 19.973,84
1.4	Supervisor de Capacitação	2	R\$ 9.986,92	R\$ 19.973,84
1.5	Supervisor de Controle de Qualidade	2	R\$ 9.964,27	R\$ 19.928,54
1.6	Encarregado Geral	1	R\$ 14.878,84	R\$ 14.878,84
TOTAL MENSAL				R\$ 270.833,32
TOTAN ANUAL (12 meses)				R\$ 3.249.999,79
TOTAL PARA 24 meses				R\$ 6.499.999,58

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O preço global total estimado do presente contrato para o período de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos é de **R\$ 6.499.999,58** (seis milhões, quatrocentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e cinquenta e oito centavos), 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.**





SENADO FEDERAL

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 XIV 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, estando sujeitos a glosas em decorrência dos níveis de serviço exigidos na Cláusula Oitava.

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 Quarta do contrato.

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

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 X 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 Sexta.

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – 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 TERCEIRO – 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 DÉCIMA PRIMEIRA – 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- INPC, 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 12.1.1, sublinha a.1.3, letra “i” 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 rege-se 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 DÉCIMA SEGUNDA - 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 TERCEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 167456 e Natureza de Despesa 3.3.90.37, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº 2022NE003165, de 29 de novembro de 2022.

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 QUARTA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de **R\$ 129.999,99** (cento e vinte e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), correspondente a 2 % (dois 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.





SENADO FEDERAL

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 Décima.

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.





SENADO FEDERAL

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 QUINTA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pela Diretora-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 SEXTA - DAS PENALIDADES

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

I – advertência;

II – multa;

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

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

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

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

I – apresentar documentação falsa;

II – fraudar a execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;





V – cometer fraude fiscal.

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

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

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

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

PARÁGRAFO SEXTO – A não apresentação da documentação prevista no Parágrafo Quinto, inciso II, da Cláusula Décima, 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 Quarto, 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 Quarta 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 Quarta.

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)





SENADO FEDERAL

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

GRAU 2	
De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
7	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por dia.
8	Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.
9	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.
10	Deixar de substituir o empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, quando solicitado pelo gestor deste contrato, por ocorrência.
11	Manter profissional não qualificado em serviço, por ocorrência.

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

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





SENADO FEDERAL

17	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
18	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato, por ocorrência.
19	Contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores ocupantes de cargos ou funções comissionadas, na forma do Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.

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

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Os percentuais previstos nesta cláusula, somadas todas as penalidades aplicadas, não poderão superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato, ressalvadas as hipóteses especiais dos Parágrafos Segundo, Quarto e Décimo Quarto.

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 Sétima, 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 SÉTIMA – 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 nº 8.666/93 e diante da hipótese prevista no inciso II do Parágrafo Terceiro da Cláusula Décima Oitava.

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 nº 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 OITAVA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 24 (vinte e quatro) meses consecutivos, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o artigo 57, II, da Lei n.º 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual.

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

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

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

II - conforme o interesse da Administração, a rescisão unilateral do contrato, de modo a, diante da impossibilidade prática de realização de novo procedimento licitatório, viabilizar a





contratação do objeto remanescente do contrato nos termos do art. 24, XI, da Lei nº 8.666/1993.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – 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 2022.

ILANA TROMBKA
DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

JOSE ROBERTO
ROMEU
ROQUE:67165249834

Assinado de forma digital por
JOSE ROBERTO ROMEU
ROQUE:67165249834
Dados: 2022.12.07 13:49:38
-03'00'

JOSÉ ROBERTO ROMEU ROQUE
AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA

Testemunhas:

Diretor da SADCON

Coordenador da COPLAC

U:\COPLAC\SECON\SECON2022\MINUTAS\CONTRATO\AUDAC - CT NOVO - 006362 2022 (A).docx



Empresa - AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA
 CNPJ - 47.679.824/0001-01
 Pregão - 96/2022
 Processo - 00200.006362_2022-71
 Data Proposta - 21/09/2022

Subitem	POSTO DE TRABALHO	QTDE	REMUNERAÇÃO	PREÇO UNITÁRIO MENSAL	PREÇO TOTAL MENSAL	PREÇO TOTAL ANUAL	PREÇO TOTAL 24 MESES
1.1	Atendente de Telecomunicações	40	R\$ 1.937,01	R\$ 4.090,98	R\$ 163.639,20	R\$ 1.963.670,40	R\$ 3.927.340,80
1.2	Encarregado de Turma	6	R\$ 2.883,76	R\$ 5.529,91	R\$ 33.179,46	R\$ 398.153,52	R\$ 796.307,04
1.3	Supervisor de Seleção	2	R\$ 5.662,95	R\$ 9.882,08	R\$ 19.764,16	R\$ 237.169,92	R\$ 474.339,84
1.4	Supervisor de Capacitação	2	R\$ 5.662,95	R\$ 9.882,08	R\$ 19.764,16	R\$ 237.169,92	R\$ 474.339,84
1.5	Supervisor de Controle de Qualidade	2	R\$ 5.662,95	R\$ 9.882,08	R\$ 19.764,16	R\$ 237.169,92	R\$ 474.339,84
1.6	Encarregado Geral	1	R\$ 8.697,05	R\$ 14.722,19	R\$ 14.722,19	R\$ 176.666,28	R\$ 353.332,56
Equipe de dedicação exclusiva		53			R\$ 270.833,33	R\$ 3.249.999,96	R\$ 6.499.999,92



Empresa - AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA
CNPJ - 47.679.824/0001-01
Pregão - 96/2022
Processo - 00200.006362_2022-71
Data Proposta - 21/09/2022

Item	POSTO DE TRABALHO	QTDE	DGBM POSTO	DGBM MENSAL
1.1	Atendente de Telecomunicações	40	R\$ 516,94	R\$ 20.677,60
1.2	Encarregado de Turma	6	R\$ 768,15	R\$ 4.608,90
1.3	Supervisor de Seleção	2	R\$ 1.508,15	R\$ 3.016,30
1.4	Supervisor de Capacitação	2	R\$ 1.508,15	R\$ 3.016,30
1.5	Supervisor de Controle de Qualidade	2	R\$ 1.508,15	R\$ 3.016,30
1.6	Encarregado Geral	1	R\$ 2.316,88	R\$ 2.316,88
TOTAL DGBM		53		R\$ 36.652,28



Empresa - AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA
 CNPJ - 47.679.824/0001-01
 Pregão - 96/2022
 Processo - 00200.006362_2022-71
 Data Proposta - 21/09/2022

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
1.1	Atendente de Telecomunicações	40	R\$ 215,22	R\$ 161,42	R\$ 63,28	R\$ 73,99	R\$ 0,41	R\$ 2,62	R\$ 516,94	R\$ 20.677,60
1.2	Encarregado de Turma	6	R\$ 320,42	R\$ 240,31	R\$ 94,20	R\$ 110,16	R\$ 0,38	R\$ 2,68	R\$ 768,15	R\$ 4.608,90
1.3	Supervisor de Seleção	2	R\$ 629,22	R\$ 471,91	R\$ 184,99	R\$ 216,32	R\$ 0,45	R\$ 5,26	R\$ 1.508,15	R\$ 3.016,30
1.4	Supervisor de Capacitação	2	R\$ 629,22	R\$ 471,91	R\$ 184,99	R\$ 216,32	R\$ 0,45	R\$ 5,26	R\$ 1.508,15	R\$ 3.016,30
1.5	Supervisor de Controle de Qualidade	2	R\$ 629,22	R\$ 471,91	R\$ 184,99	R\$ 216,32	R\$ 0,45	R\$ 5,26	R\$ 1.508,15	R\$ 3.016,30
1.6	Encarregado Geral	1	R\$ 966,34	R\$ 724,75	R\$ 284,10	R\$ 332,23	R\$ 0,46	R\$ 9,00	R\$ 2.316,88	R\$ 2.316,88
TOTAL DGBM		53								R\$ 36.652,28



1.1		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Atendente de Telecomunicações		
Horário de trabalho	6 horas diárias, totalizando 30 horas semanais		
CCT	CCT DF000881/2021 - SEAC/DF x SINTTEL/DF (vigente até 31/12/22)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		1.937,01
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intrajornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		1.937,01
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte		125,78
	Auxílio Alimentação		780,16
	Plano de Saúde		
	Auxílio Funeral		
	Seguro de vida		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		905,94
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%	29,06
	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%	48,43
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	154,96
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II, B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	3,00000%	58,11
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	11,62
	TOTAL :	16,80000%	325,42
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33333%	161,42
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,40000%	27,12
	TOTAL :	9,73333%	188,54
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,70000%	13,56
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,11760%	2,28
	TOTAL :	0,81760%	15,84
4.4. PROVISÃO PI RESCISAO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,08000%	1,55
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00640%	0,12
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,28000%	5,42
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04704%	0,91
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	73,99
	TOTAL :	4,23344%	82,00
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33333%	161,42
	Terço constitucional de férias	2,77778%	53,81
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,10000%	1,94
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,10000%	1,94
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,10000%	1,94
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,10000%	1,94
	Subtotal	11,51111%	222,97
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,93387%	37,46
	TOTAL :	13,44%	260,43
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIÁRIO E FGTS	16,80%	325,42
4.2.	13º SALÁRIO	9,73%	188,54
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,82%	15,84
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	4,23%	82,00
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,44%	260,43
	TOTAL :	45,03%	872,23
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 3.715,18
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,08%	2,97
B	LUCRO	0,51%	18,96
C	TRIBUTOS	8,65%	353,87
C.1	Tributos Federais (PIS)	3,00%	122,73
	Tributos Federais (COFINS)	0,65%	26,59
C.2	Tributos Estaduais	0,00%	
C.3	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	81,82
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	3,00%	122,73
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	9,24%	375,80
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	4.090,98

Critério de Arredondamento:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: FD33498C004C36E7.

CONSULTE EM <http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx>.

1.2		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Encarregado de Turma		
Horário de trabalho	6 horas diárias, totalizando 30 horas semanais		
CCT	CCT DF000881/2021 - SEAC/DF x SINTTEL/DF (vigente até 31/12/22)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		2.883,76
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intrajornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		2.883,76
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte		68,97
	Auxílio Alimentação		780,16
	Plano de Saúde		
	Auxílio Funeral		
	Seguro de vida		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		849,14
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%	43,26
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	28,84
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	5,77
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	72,09
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	230,70
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	3,00000%	86,51
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	17,30
	TOTAL :	16,80000%	484,47
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33333%	240,31
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,40000%	40,37
	TOTAL :	9,73333%	280,69
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,70000%	20,19
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,11760%	3,39
	TOTAL :	0,81760%	23,58
4.4. PROVISÃO PI RESCISAO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,08000%	2,31
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00640%	0,18
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,28000%	8,07
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04704%	1,36
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	110,16
	TOTAL :	4,23344%	122,08
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33333%	240,31
	Terço constitucional de férias	2,77778%	80,10
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,10000%	2,88
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,10000%	2,88
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,10000%	2,88
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,10000%	2,88
	Subtotal	11,51111%	331,95
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,93387%	55,77
	TOTAL :	13,44%	387,72
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	16,80%	484,47
4.2.	13º SALÁRIO	9,73%	280,69
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,82%	23,58
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	4,23%	122,08
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,44%	387,72
	TOTAL :	45,03%	1.298,54
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 5.031,44
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,05%	2,52
B	LUCRO	0,35%	17,62
C	TRIBUTOS	8,65%	478,34
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	35,94
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	165,90
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	110,60
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	3,00%	165,90
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	9,05%	498,47
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	5.529,91



Critério de Arredondamento:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: FD33498C004C36E7.

CONSULTE EM <http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx>.

1.3		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Supervisor de Seleção		
Horário de trabalho	6 horas diárias, totalizando 30 horas semanais		
CCT	CCT DF000881/2021 - SEAC/DF x SINTTEL/DF (vigente até 31/12/22)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		5.662,95
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intrajornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		5.662,95
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte		-
	Auxílio Alimentação		780,16
	Plano de Saúde		
	Auxílio Funeral		
	Seguro de vida		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		780,16
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%	84,94
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	56,63
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	11,33
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	141,57
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	453,04
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II, B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	3,00000%	169,89
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	33,98
	TOTAL :	16,80000%	951,38
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33333%	471,91
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,40000%	79,28
	TOTAL :	9,73333%	551,19
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,70000%	39,64
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,11760%	6,66
	TOTAL :	0,81760%	46,30
4.4. PROVISÃO PI RESCISAO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,08000%	4,53
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00640%	0,36
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,28000%	15,86
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04704%	2,66
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	216,32
	TOTAL :	4,23344%	239,74
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33333%	471,91
	Terço constitucional de férias	2,77778%	157,30
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,10000%	5,66
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,10000%	5,66
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,10000%	5,66
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,10000%	5,66
	Subtotal	11,51111%	651,87
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,93387%	109,51
	TOTAL :	13,44%	761,38
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	16,80%	951,38
4.2.	13º SALÁRIO	9,73%	551,19
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,82%	46,30
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	4,23%	239,74
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,44%	761,38
	TOTAL :	45,03%	2.549,99
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 8.993,10
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,03%	2,70
B	LUCRO	0,35%	31,49
C	TRIBUTOS	8,65%	854,80
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	64,23
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	296,46
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	197,64
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	3,00%	296,46
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	9,03%	888,98
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	9.882,08



Critério de Arredondamento:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: FD33498C004C36E7.

CONSULTE EM <http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx>.

1.4		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Supervisor de Capacitação		
Horário de trabalho	6 horas diárias, totalizando 30 horas semanais		
CCT	CCT DF000881/2021 - SEAC/DF x SINTTEL/DF (vigente até 31/12/22)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		5.662,95
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intrajornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		5.662,95
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte		-
	Auxílio Alimentação		780,16
	Plano de Saúde		
	Auxílio Funeral		
	Seguro de vida		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		780,16
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%	84,94
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	56,63
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	11,33
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	141,57
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	453,04
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	3,00000%	169,89
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	33,98
	TOTAL :	16,80000%	951,38
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33333%	471,91
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,40000%	79,28
	TOTAL :	9,73333%	551,19
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,70000%	39,64
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,11760%	6,66
	TOTAL :	0,81760%	46,30
4.4. PROVISÃO PI RESCISAO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,08000%	4,53
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00640%	0,36
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,28000%	15,86
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04704%	2,66
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	216,32
	TOTAL :	4,23344%	239,74
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33333%	471,91
	Terço constitucional de férias	2,77778%	157,30
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,10000%	5,66
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,10000%	5,66
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,10000%	5,66
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,10000%	5,66
	Subtotal	11,51111%	651,87
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,93387%	109,51
	TOTAL :	13,44%	761,38
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	16,80%	951,38
4.2.	13º SALÁRIO	9,73%	551,19
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,82%	46,30
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	4,23%	239,74
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,44%	761,38
	TOTAL :	45,03%	2.549,99
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 8.993,10
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,03%	2,70
B	LUCRO	0,35%	31,49
C	TRIBUTOS	8,65%	854,80
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	64,23
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	296,46
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	2,00%	197,64
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	3,00%	296,46
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	9,03%	888,98
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	9.882,08



Critério de Arredondamento:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: FD33498C004C36E7.

CONSULTE EM <http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx>.

1.5		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Supervisor de Controle de Qualidade		
Horário de trabalho	6 horas diárias, totalizando 30 horas semanais		
CCT	CCT DF000881/2021 - SEAC/DF x SINTTEL/DF (vigente até 31/12/22)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		5.662,95
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intrajornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		5.662,95
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte		-
	Auxílio Alimentação		780,16
	Plano de Saúde		
	Auxílio Funeral		
	Seguro de vida		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		780,16
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%	84,94
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	56,63
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	11,33
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	141,57
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	453,04
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	3,00000%	169,89
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	33,98
	TOTAL :	16,80000%	951,38
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33333%	471,91
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,40000%	79,28
	TOTAL :	9,73333%	551,19
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,70000%	39,64
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,11760%	6,66
	TOTAL :	0,81760%	46,30
4.4. PROVISÃO PI RESCISAO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,08000%	4,53
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00640%	0,36
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,28000%	15,86
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04704%	2,66
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	216,32
	TOTAL :	4,23344%	239,74
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33333%	471,91
	Terço constitucional de férias	2,77778%	157,30
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,10000%	5,66
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,10000%	5,66
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,10000%	5,66
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,10000%	5,66
	Subtotal	11,51111%	651,87
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,93387%	109,51
	TOTAL :	13,44%	761,38
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	16,80%	951,38
4.2.	13º SALÁRIO	9,73%	551,19
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,82%	46,30
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	4,23%	239,74
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,44%	761,38
	TOTAL :	45,03%	2.549,99
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 8.993,10
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,03%	2,70
B	LUCRO	0,35%	31,49
C	TRIBUTOS	8,65%	854,80
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	64,23
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	296,46
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	3,00%	296,46
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	2,00%	197,64
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	9,03%	888,98
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	9.882,08



Critério de Arredondamento:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: FD33498C004C36E7.

CONSULTE EM <http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx>.


1.6		PLANILHA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS - LUCRO REAL CONFORME IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 04/2015	
CATEGORIA	Encarregado Geral		
Horário de trabalho	8 horas diárias, totalizando 40 horas semanais		
CCT	CCT DF000881/2021 - SEAC/DF x SINTTEL/DF (vigente até 31/12/22)	DATA BASE	PISO
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		8.697,05
	Adicional de Periculosidade		
	Adicional Insalubridade		
	Adicional Noturno		
	Adicional de HE		
	Hora Noturna Adicional		
	Intervalo Intrajornada		
	Outros Dif horas extras		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		8.697,05
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte		-
	Auxílio Alimentação		780,16
	Plano de Saúde		
	Auxílio Funeral		
	Seguro de vida		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		780,16
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%	130,46
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00000%	86,97
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20000%	17,39
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50000%	217,43
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00000%	695,76
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1)	3,00000%	260,91
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60000%	52,18
	TOTAL :	16,80000%	1.461,10
4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33333%	724,75
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário	1,40000%	121,76
	TOTAL :	9,73333%	846,51
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade	0,70370%	61,20
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade	0,11822%	10,28
	TOTAL :	0,82192%	71,48
4.4. PROVISÃO PI RESCISAO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)	0,08000%	6,96
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,00640%	0,56
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)	0,28000%	24,35
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04704%	4,09
	Multa do FGTS sobre os Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82000%	332,23
	TOTAL :	4,23344%	368,18
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33333%	724,75
	Terço constitucional de férias	2,77778%	241,58
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)	0,10000%	8,70
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)	0,10000%	8,70
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)	0,10000%	8,70
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)	0,10000%	8,70
	Subtotal	11,51111%	1.001,13
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição	1,93387%	168,19
	TOTAL :	13,44%	1.169,32
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	16,80%	1.461,10
4.2.	13º SALÁRIO	9,73%	846,51
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,82%	71,48
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO	4,23%	368,18
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	13,44%	1.169,32
	TOTAL :	45,03%	3.916,59
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		R\$ 13.393,80
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	Taxa de Administração (Custos indiretos)	0,02%	2,68
B	LUCRO	0,39%	52,25
C	TRIBUTOS	8,65%	1.273,47
C.1	Tributos Federais (PIS)	0,65%	95,69
	Tributos Federais (COFINS)	3,00%	441,67
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)	3,00%	441,67
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013	2,00%	294,44
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)	9,06%	1.328,39
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	1 POSTO	1	14.722,19



Critério de Arredondamento:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: FD33498C004C36E7.

CONSULTE EM <http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx>.

 O documento foi assinado por:

ALEXANDRE MATTOS DE FREITAS	26/12/2022 10:42:42	
FELIPE ORSETTI PRADO	26/12/2022 13:54:34	
ILANA TROMBKA	27/12/2022 10:43:44	

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.