



COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

MINUTA DE EDITAL

(Processo nº 002.007/09-6)

A UNIÃO, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado SENADO, e este Pregoeiro, designado pelo Ato do Primeiro Secretário do Senado Federal nº 215 de 2009, tornam pública, para conhecimento de empresas interessadas, na forma da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, bem como do Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, e dos Atos da Comissão Diretora nºs 24/1998 e 29/2003, e tendo em vista o que consta do Processo nº 002.007/09-6, a abertura de licitação na modalidade **PREGÃO do tipo MENOR PREÇO GLOBAL MENSAL**, destinada à **contratação de empresa para a prestação de serviços de execução indireta de operação e suporte do Help Desk, durante 12 (doze) meses consecutivos**.

A Sessão para recebimento e abertura dos envelopes contendo as Propostas de Preços e os Documentos de Habilitação definidos neste Edital será realizada no seguinte local, data e horário:

LOCAL: Sala de Reuniões, 16º andar, Anexo I, Senado Federal, Brasília-DF.

DATA: 24 (vinte e quatro) de março de 2010.

HORÁRIO: 09:30 h (nove horas e trinta minutos).

Na hipótese de não haver expediente no dia supracitado, os eventos respectivos ficam transferidos para o primeiro dia útil subsequente, mantidos o horário e o local preestabelecidos.

CAPÍTULO I - DO OBJETO

1 - O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa para a prestação de serviços de execução indireta de operação e suporte do Help Desk da Secretaria de Telecomunicações do SENADO, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com a periodicidade, especificações, obrigações e demais condições expressas neste edital e seus anexos.

CAPÍTULO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 - Somente poderão apresentar proposta as empresas legalmente estabelecidas, especializadas no ramo, e que satisfaçam às condições deste edital e seus anexos.

2.2 - Não poderão participar da presente licitação empresas que, por qualquer motivo, estejam punidas com suspensão ou impedimento do direito de licitar com o SENADO ou em seus órgãos supervisionados, ou declaradas inidôneas por

qualquer outro órgão da administração pública, direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, bem como não poderão participar, direta ou indiretamente, as pessoas elencadas no art. 9º da Lei 8.666/93.

2.3. A participação nesta licitação de cooperativas de mão-de-obra, somente ocorrerá se cumpridos os requisitos e documentação exigidos no Acordo celebrado entre a União e o Ministério Público do Trabalho, firmado nos autos do Processo nº 01082-2002-020-10-00-0, homologado pelo Juiz da 20ª Vara do trabalho do Distrito Federal, transcrito no Anexo 10 e cujas disposições fazem parte deste edital.

CAPÍTULO III – DO CREDENCIAMENTO, DO RECEBIMENTO E DA ABERTURA DOS ENVELOPES

3.1 - No dia, hora e local fixados no preâmbulo deste Edital será realizada sessão pública para credenciamento, recebimento e abertura das propostas e documentos das respectivas licitantes, quando estas deverão apresentar ao Pregoeiro, simultaneamente, sua proposta e documentação, em envelopes separados, fechados e rubricados no fecho, contendo em suas partes externas e frontais, com caracteres destacados, além da denominação, firma ou razão social da licitante, os seguintes dizeres:

**ENVELOPE N.º 1 - PROPOSTA
SENADO FEDERAL
PREGÃO N.º 029/2010**

**ENVELOPE N.º 2 – DOCUMENTAÇÃO
SENADO FEDERAL
PREGÃO N.º 029/2010**

3.2 – Aberta a sessão, preliminarmente ao recebimento e à abertura dos envelopes, proceder-se-á ao credenciamento, oportunidade em que cada licitante far-se-á representar por seu titular, mandatário constituído ou pessoa devidamente munida de credencial, e somente a estes será admitido intervir nas fases do procedimento licitatório, respondendo, assim, para todos os efeitos, por sua representada, devendo, ainda, no ato da entrega dos envelopes, identificar-se exibindo a carteira de identidade ou outro documento equivalente.

3.2.1 - O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público de procuração ou instrumento particular, com firma reconhecida, com poderes para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome do proponente. **Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa proponente deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, constando poderes expressos para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.**

3.2.2 – A apresentação do Estatuto ou Contrato Social prevista no subitem anterior não isenta a licitante da apresentação do Contrato Social previsto no item 6.1.1, “a”, do Capítulo VI – Da Habilitação, deste edital.

3.2.3 - O representante legal da licitante que não se credenciar perante o Pregoeiro ficará impedido de participar da fase de lances verbais, de negociação de preços e de declarar a intenção de interpor recurso, mantido o preço apresentado na sua proposta escrita, para efeito de ordenação das propostas e apuração do menor preço.

3.2.4 – A licitante que, porventura, se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e queira se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/06, deverá **apresentar a declaração constante do Anexo 14**, devidamente assinada por seu representante legal.

3.2.5 – A documentação referente ao credenciamento deverá ser apresentada fora dos envelopes “Proposta” e “Documentação”.

3.3 – Encerrada a fase de credenciamento, os interessados ou seus representantes legais deverão **apresentar ao Pregoeiro declaração dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação, ciente ainda da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores**, e entregar os envelopes, devidamente fechados e rubricados nos fechos, contendo as propostas de preços e a documentação exigida para habilitação das licitantes, registrando em ata a presença dos participantes, nos termos do artigo 4º, inciso VII, da Lei nº 10.520/2002.

3.3.1 – A **declaração de que preenche os requisitos de habilitação (Anexo 15)** deverá ser entregue separadamente dos envelopes contendo as propostas de preço e a documentação para a habilitação.

3.3.2 – A falta da declaração mencionada no subitem anterior implicará o não recebimento, pelo Pregoeiro, dos envelopes contendo a documentação da proposta de preço e de habilitação e, portanto, a não aceitação da licitante no certame licitatório.

3.4 – Encerrada a fase de recebimento dos envelopes, não mais serão admitidos novos proponentes.

3.5 - Iniciada a abertura dos envelopes, não caberá desistência de proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

3.6 – A apresentação da declaração de pleno atendimento aos requisitos da habilitação, da proposta e dos documentos de habilitação poderá se dar pelo seguintes meios:

a) entrega pessoal pelo representante credenciado ao Pregoeiro, se presente à sessão do Pregão, na forma indicada no subitem 3.3.1;

b) por remessa postal (por carta registrada ou aviso de recebimento por mão própria) ou outro meio, que reste comprovado, de forma inequívoca, que o

Pregoeiro tenha efetivamente recebido o documento original em tempo hábil para a devida apreciação.

3.7 - A remessa via postal deverá obedecer aos seguintes requisitos:

3.7.1 - A proposta de preço e os documentos para habilitação deverão ser apresentados, na forma estabelecida no item 3.1, e, adicionalmente, ao seguinte:

a) os referidos envelopes deverão ser adicionados num terceiro envelope, igualmente fechado e indevassável;

b) este terceiro envelope deverá conter em sua parte externa os seguintes dizeres: nome do licitante, número da licitação, número do processo e a data e horário da sessão pública dos procedimentos do Pregão.

3.7.2 - A declaração de que preenche os requisitos de habilitação (Anexo 15), bem como a declaração de enquadramento na definição de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa para os fins dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 (Anexo 14), será apresentada fora dos envelopes de nº 1 e de nº 2, porém encartada dentro desse terceiro envelope.

3.8 - O SENADO e o Pregoeiro não se responsabilizarão por eventuais atrasos ou extravios de correspondências relativas às remessas via postal, sendo desconsiderados aqueles documentos entregues ao Pregoeiro depois de declarada a abertura da sessão, ocasionando, portanto, a não aceitação da licitante correspondente no certame licitatório.

CAPÍTULO IV - DA PROPOSTA

4.1 - A proposta, que deverá constar do envelope de nº 1, com prazo de validade de 60 (sessenta) dias corridos a contar da data prevista para abertura desta licitação, impressa em duas vias, na língua portuguesa, sem rasuras, com nome e endereço completos, telefone (fax), CNPJ, banco, número de agência e conta corrente; número da licitação, dia e hora de abertura, datada e assinada pelo responsável legal, deverá conter, obrigatoriamente, sob pena de desclassificação:

4.1.1. Especificação da categoria, carga horária diária, quantidade de profissionais da equipe residente, valor global mensal e anual dos serviços (utilizar modelo do Anexo 2), expressos em algarismo arábico e na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos, necessários à perfeita execução do contrato, observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho, vedada a cotação de opção;

4.1.2. Planilha de composição de custos e formação de preços por categoria, com detalhamento de todos os elementos que influam no custo operacional, devendo ser cotados, no mínimo, todos os itens constantes do Anexo 3;

4.1.3. Quadro Resumo do Valor mensal do Serviço (Anexo 4);

4.1.4. Termo de Vistoria (Anexo 16), emitido pela Secretaria de Telecomunicações do SENADO, informando que um preposto da licitante conheceu as suas dependências e equipamentos e que obteve todas as informações necessárias para o cumprimento das obrigações objeto do contrato (Anexo 9).

4.1.4.1. para os fins previstos no subitem anterior, a licitante deverá contatar com o Senhor JEOVÁ DANTAS DE JESUS ou o Sr. JACSON GONÇALVES DE MEDEIROS, na STELE, através dos telefones (0xx61) 3303-3555 ou 3303-4224. A vistoria deverá ser realizada pelo responsável técnico, com documentação comprobatória de seu vínculo com a empresa, de segunda a sexta-feira, nos horários de 08:30 às 12:00 e de 14:30 às 18:30 horas, com agendamento prévio, **no prazo máximo de dois dias úteis anteriores à data indicada no preâmbulo deste edital.**

4.1.5. declaração expressa de que estará apta a iniciar a execução dos serviços no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura do contrato.

4.2. Na verificação de erro de cálculo entre o preço unitário e o total, prevalecerá sempre o unitário, e entre o valor expresso em algarismos e o por extenso, prevalecerá o por extenso, para efeito de saneamento.

4.3. Não é permitido à licitante apresentar proposta de preços prevendo índices de produtividade inferiores aqueles estabelecidos nas especificações deste edital e seus anexos.

4.4. Somente serão consideradas, para efeito de julgamento, as propostas que apresentarem cotação para todos os itens daqueles especificados neste edital e seus anexos.

4.5. Em nenhuma hipótese a proposta apresentada poderá ser alterada, admitida, a critério do Pregoeiro, apenas alterações de caráter absolutamente formal.

4.6. A apresentação da proposta implica a aceitação plena e total das condições deste edital e seus anexos.

CAPÍTULO V - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

5.1. Para julgamento das propostas o Pregoeiro levará em consideração o **MENOR PREÇO GLOBAL MENSAL FINAL APURADO**, desde que atendidas às especificações constantes deste edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas que estiverem em desacordo com as mesmas.

5.1.1. O preço global anual máximo aceitável para esta contratação, conforme pesquisa de mercado realizada, é de R\$ 891.666,00 (oitocentos e noventa e um mil, seiscentos e sessenta e seis reais) e as propostas com preço acima deste valor serão desclassificadas.

5.2. Abertos os envelopes “PROPOSTA” de todos os participantes, o Pregoeiro, em consonância com o estabelecido no item 5.1, declarará as propostas classificadas e desclassificadas e, em seguida, convocará o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela para fazer novos lances verbais e sucessivos, até a proclamação do vencedor.

5.2.1. Para fins do estabelecido no item 5.2, serão corrigidos pelo Pregoeiro quaisquer erros de soma e/ou multiplicação.

5.3 - Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, sendo ainda desclassificada a proposta que consignar preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero.

5.4 - Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no subitem 5.2, o Pregoeiro convocará para a etapa de lances verbais as 3 (três) melhores propostas, quaisquer que sejam os preços oferecidos.

5.5 – Verificado o empate entre as propostas escritas, para efeito da classificação das licitantes convocadas para a sessão de lances verbais, conforme dispõe o art. 9º da Lei 10.520/2002, c/c o art. 45, § 2º, da Lei 8.666/1993, deverá ser aplicado o direito de preferência estabelecido no art. 3º, § 2º da Lei 8.666/1993.

5.6 – No caso de persistir o empate entre as melhores propostas ou comprovada a inviabilidade de aplicação da regra de preferência citada no item anterior, o Pregoeiro procederá ao sorteio, observado o disposto no art. 45, § 2º, da Lei 8.666/1993.

5.7 - Às licitantes que forem convocadas para a etapa de lances verbais será dada oportunidade para nova disputa, por meio de lances verbais e sucessivos, de valores distintos e decrescentes, a começar da autora da proposta considerada como a de maior preço.

5.8 – Havendo participação de microempresas, empresas de pequeno porte e/ou sociedades cooperativas na sessão de lances verbais do presente certame, serão observados, antes da declaração da licitante vencedora, os critérios de preferência estabelecidos nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

5.8.1 – Encerrada a fase de ofertas de lances ou na hipótese da existência de apenas propostas escritas, caso a proposta mais bem classificada não tenha sido ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte e/ou sociedade cooperativa e houver proposta apresentada por alguma(s) dessa(s) pessoas jurídicas, com valor até 5% (cinco por cento) superior à menor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa, empresa de pequeno porte e/ou sociedade cooperativa será convocada a apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito de preferência, situação em

que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado a seu favor o objeto desta licitação;

b) não sendo vencedora a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa melhor classificada na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite fixado no “caput” deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas no limite estabelecido no “caput” deste subitem, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá exercer o direito de preferência.

5.8.2 – Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

5.9 - Não será admitida desistência de lances ofertados, sujeitando-se a licitante às penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

5.10 - Encerrada a etapa competitiva de lances e ordenadas as propostas, exclusivamente pelo critério de menor preço, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade quanto ao objeto e ao valor da primeira classificada, decidindo motivadamente a respeito.

5.11 - Sendo aceitável a oferta de menor preço, será verificado o atendimento das condições habilitatórias da licitante que a tiver formulado.

5.12 - Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será habilitada e declarada a proponente vencedora e, não havendo manifestação **imediate e motivada** pela interposição de recurso, conforme Capítulo VII deste edital, ser-lhe-á adjudicado o objeto para o qual apresentou proposta vencedora.

5.13 - Se a oferta não for aceitável ou se a proponente não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta em conformidade com este edital, sendo a respectiva proponente declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto para o qual apresentou proposta, desde que não tenha havido manifestação pela interposição de recurso.

5.14 - Ocorrendo a hipótese prevista nos itens 5.12 ou 5.13, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com a vencedora para que seja obtido preço melhor.

5.15 - Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, que será assinada pelo Pregoeiro, pela equipe de apoio e pelas licitantes presentes.

5.16 - A licitante, no caso de ter alterado os valores de sua proposta original, mediante lances verbais, terá que apresentar ao Pregoeiro, no prazo de até 2 (dois)

dias úteis, a contar da adjudicação do objeto, nova proposta e planilha(s) com a recomposição do preço final ofertado, em valores unitários e total da proposta.

5.17 - Em substituição ao procedimento previsto no item anterior, as licitantes poderão optar por trazer, além da proposta escrita, a cópia da mesma em meio magnético, de modo que aquela que for declarada vencedora possa proceder à recomposição da proposta original dos preços ao término da sessão e imprimi-la para anexação aos autos.

5.17.1 - Os lances ofertados serão considerados ponderadamente, ou seja, o mesmo percentual de redução no valor global mensal apurado deverá ser considerado em cada item da proposta (Anexo 2).

5.18 - A adjudicação do Pregoeiro ficará sujeita à homologação pela autoridade competente.

CAPÍTULO VI - DA HABILITAÇÃO

6.1 - O envelope nº 2 (DOCUMENTAÇÃO) deverá conter os documentos relacionados nos subitens **6.1.1 a 6.1.5, sob pena de inabilitação**:

6.1.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a. atos constitutivos e suas respectivas alterações devidamente registrados e/ou um dos documentos mencionados no artigo 28 da Lei nº 8.666/93, conforme o caso.

6.1.2 - REGULARIDADE FISCAL:

a. prova de inscrição no **CNPJ** – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do MF – Ministério da Fazenda;

b. prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual, municipal ou do Distrito Federal (**DIF**);

c. prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (**CRF**);

d. prova de regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS (**CND**);

e. prova de regularidade com a Fazenda Pública, mediante a apresentação exclusiva dos seguintes documentos:

e.1. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional conjuntamente com a Secretaria da Receita Federal;

e.2. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda distrital (DF) ou estadual, expedida pela Secretaria da Fazenda; e

e.3. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda municipal, expedida pela Secretaria da Fazenda.

6.1.3 - CAPACIDADE TÉCNICA:

a. Registro no Conselho Regional de Administração – CRA, para o exercício de 2009;

b. Atestado de Capacidade Técnica Operacional em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado no **Conselho Regional de Administração – CRA** que comprove que a licitante tenha prestado, a contento, serviço de execução indireta, com administração de pessoal, de natureza e vulto compatíveis com o objeto; quais sejam: realização de serviços especializados de operação e suporte de Call Center, Help Desk e/ou Central de Atendimento.

6.1.4 - IDONEIDADE FINANCEIRA:

a. balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios:

a.1. peso 2 (dois) ao ILG - Índice de Liquidez Geral, obtido a partir da fórmula:

$$\text{ILG} = \frac{\text{AC} + \text{RLP}}{\text{PC} + \text{ELP}}, \text{ onde}$$

AC = Ativo Circulante
RLP = Realizável a Longo Prazo
PC = Passivo Circulante
ELP = Exigível a Longo Prazo

a.2. peso 1 (um) ao ILC - Índice de Liquidez Corrente, obtido a partir da fórmula:

$$\text{ILC} = \frac{\text{AC}}{\text{PC}}, \text{ onde}$$

AC = Ativo Circulante
PC = Passivo Circulante

a.3. IME - Índice Médio Ponderado Exigido, que deverá ser igual ou maior que **0,8 (oito décimos)**, obtido a partir da fórmula:

$$\text{IME} = \frac{(\text{ILG} \times 2) + (\text{ILC} \times 1)}{3}$$

a.4. ET - Endividamento Total, que deverá ser inferior ou igual a **0,6 (seis décimos)**, obtido a partir da fórmula:

$$\text{ET} = \frac{\text{PE}}{\text{AT}}, \text{ onde}$$

PE = Passivo Exigível
AT = Ativo Total

b. Capital Social mínimo de **R\$ 89.160,00 (oitenta e nove mil, cento e sessenta reais)**, integralizado, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido na alínea “a” deste subitem, admitindo-se a sua atualização até o mês que anteceder a abertura desta licitação, por meio de índices oficiais, quando encerrado a mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

c. Certidão Negativa de Falência ou Concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de Execução Patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

6.1.5 – APRESENTAR, AINDA, OS SEGUINTE DOCUMENTOS:

a) declaração da licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme modelo constante do (Anexo 11);

b) declaração da licitante, sob as penas da lei de que não se encontra em qualquer situação prevista no item 2.2 deste Edital, conforme modelo constante do (Anexo 12);

c) declaração de fato impeditivo superveniente, conforme modelo constante do (Anexo 13).

6.2 - Qualquer documento exigido no item 6.1 poderá ser apresentado nesta licitação por cópia autenticada em cartório ou publicação em órgão da Imprensa Oficial.

6.2.1 - O membro da equipe de apoio somente efetuará a autenticação do documento mediante a apresentação do original e de uma cópia legível.

6.3 - Caso a licitante tenha mais de um domicílio, deverá apresentar documentos para habilitação relativamente a apenas um deles, com mesmo CNPJ.

6.4 - O documento que não tiver prazo estabelecido pelo órgão competente expedidor não será habilitante quando o intervalo entre a data de expedição ou revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos. Excetua-se o documento cuja validade é indeterminada.

6.5 – O **Certificado de Registro Cadastral**, expedido pelo SENADO ou por órgão ou entidade federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal substitui os documentos relacionados para habilitação jurídica e regularidade fiscal, e, ainda, a certidão negativa de falência ou concordata.

6.6 – Da habilitação de microempresas, empresas de pequeno porte e sociedade cooperativa, nos termos da Lei Complementar nº 123/06:

a) as microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

b) havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006; e

c) a não regularização da documentação no prazo previsto na alínea acima implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

CAPÍTULO VII - DAS IMPUGNAÇÕES E DOS RECURSOS

7.1 – Qualquer solicitação de esclarecimento, providência ou impugnação referente a este ato convocatório deverá atender aos requisitos do art. 12, caput, §§ 1º e 2º, do Anexo I, do Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 (Regulamento da Licitação na Modalidade de Pregão).

7.2 - Os recursos apresentados pelas licitantes serão dirigidos ao Diretor-Geral, por intermédio do Pregoeiro, nos termos do art. 4º, incisos XVIII, XIX, XX e XXI, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, e do art. 15, inciso VI, c/c com o art. 16, inciso VIII, e art. 18 do Ato n.º 29/2003 da Comissão Diretora do SENADO.

7.3 - Toda impugnação ou razão de recurso referente a este ato convocatório deverá ser protocolizado no Serviço de Protocolo Administrativo do SENADO, localizado no térreo do Edifício Anexo I, no horário das 9:00 às 17:00 h, em dias úteis.

7.4 - O Pregoeiro desconsiderará qualquer impugnação, razão de recurso ou informação que não esteja no original, ainda que devidamente protocolizado.

CAPÍTULO VIII - DAS OBRIGAÇÕES E PENALIDADES

8.1 - Homologada esta licitação, a licitante vencedora será convocada para **assinar o contrato** (conforme minuta – Anexo 9) no prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** da convocação, ficando sujeita à multa de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor global, caso se recuse ao cumprimento desse procedimento nesse prazo, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.

8.2 - Caso a licitante vencedora não cumpra o estabelecido no item anterior, é facultado ao SENADO convocar as licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação.

8.3 - As licitantes subseqüentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no item 8.2, *in fine*, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item 8.1.

8.4 - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas, assegurar-se-á o direito à ampla defesa.

CAPÍTULO IX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 - A entrega da proposta e da documentação implica aceitação plena e irrestrita das condições e termos que regem o presente Pregão.

9.2 - Se não houver tempo suficiente para a abertura dos envelopes “Proposta” e “Documentação” em um único momento, em face do exame da proposta/documentação com os requisitos deste Edital, ou, ainda, se os trabalhos não puderem ser concluídos e/ou surgirem dúvidas que não possam ser dirimidas de imediato, os motivos serão consignados em ata e a continuação dar-se-á em sessão a ser convocada posteriormente.

9.2.1 - A interrupção dos trabalhos somente se dará após a etapa competitiva de lances verbais;

9.2.2 - Os envelopes não abertos deverão ser rubricados no fecho pelos representantes legais das licitantes presentes e pelo Pregoeiro, ficando em poder e sob a guarda desse último até nova reunião a ser marcada oportunamente para prosseguimento dos trabalhos.

9.3 - Os envelopes com os documentos relativos à habilitação das licitantes não declaradas vencedoras permanecerão em poder do Pregoeiro, devidamente lacrados, até que seja formalizada a assinatura do contrato pela licitante vencedora, após o que, ficarão por 10 (dez) dias à disposição das licitantes interessadas e, ao final deste prazo, sem que sejam retirados, os mesmos serão destruídos.

9.4 - Este edital e seus anexos farão parte integrante do contrato que venha a ser firmado com o SENADO, independentemente de transcrição.

9.5 – Integram este edital os seguintes anexos:

ANEXO 1 (TERMO DE REFERÊNCIA);

ANEXO 2 (MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS);

ANEXO 3 (PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS POR CATEGORIA);

ANEXO 4 (QUADRO RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO);

ANEXO 5 (UNIFORMES);

ANEXO 6 (QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA DA EQUIPE TÉCNICA);

ANEXO 7 (PERFIL DOS SERVIÇOS);

ANEXO 8 (ESPECIFICAÇÕES);

ANEXO 9 (MINUTA DE CONTRATO);

ANEXO 10 (ACORDO ENTRE O MPU E A AGU);

ANEXOS 11 a 15 (modelos das declarações);

ANEXO 16 (TERMO DE VISTORIA – emitido pela STELE/SENADO).

9.6. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do Pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo desta licitação.

9.7 – As demais disposições obrigatórias definidas nos incisos do art. 40 da Lei 8.666/93 estão previstas nos anexos deste edital.

9.8. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas em qualquer fase do presente Pregão serão resolvidos pelo Pregoeiro.

9.9 - A cópia deste Edital poderá ser obtida mediante a apresentação do comprovante de pagamento da taxa de R\$ 10,00 (dez reais), por intermédio da GRU (Guia de Recolhimento da União), em 02 (duas) vias, a ser entregue na Secretaria da CPL, no 16º andar do Edifício Anexo I do SENADO, nos dias úteis, das 8:30 às 12:00 horas e das 14:00 às 18:00 horas, local onde também serão prestados esclarecimentos sobre a licitação e as situações previstas no item 9.8 deste edital, telefone (0xx61) 3303-3036 e 3303-3014 ou pelo site www.senado.gov.br/sf/portalthransparencia/licitacoes

Brasília, 1º de março de 2010.

LUCIANO FREITAS DE OLIVEIRA
Pregoeiro

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 1

(Processo nº 002.007/09-6)

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Contratação de empresa para a prestação de serviços de execução indireta de operação e suporte do Help Desk da Secretaria de Telecomunicações do SENADO, durante 12 (doze) meses consecutivos.

ESPECIFICAÇÕES

Conforme Anexo 8 deste edital.

JUSTIFICATIVA

Com esta contratação, espera-se o atendimento dos serviços com os seguintes índices de qualidade:

Grupo de Atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000)					
Índice de Nível de Serviço					
Grupo de Atendimento	2007	2008	2009	01 a 12 meses de contrato	13 a 24 meses de contrato
Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000)	96,21%	96,25%	94,53%	95,00%	95,00%

Nível de Serviço Previsto para o Grupo Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000).

Grupo de Atendimento Manutenção/Programação (Ramal 7000)					
Índice de Nível de Serviço					
Grupo de Atendimento	2007	2008	2009	01 a 12 meses de contrato	13 a 24 meses de contrato
Manutenção/Programação (Ramal 7000)	72,45%	78,09%	68,56%	85,00%	90,00%

Nível de Serviço Previsto para o Grupo Manutenção/Programação – Ramal 7000.

Sendo o Help Desk da Secretaria de Telecomunicações detentor do Selo de Ética do PROBARE – Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores, espera-se a manutenção desta certificação e a preparação da progressão de nível previsto neste programa.

OBJETIVO

Esta contratação tem como objetivo executar as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Controle Técnico – SECT e pelo Serviço de Suporte de Telecomunicações e Teleinformática – SESTT da Secretaria de Telecomunicações do SENADO, buscando atender com qualidade e precisão os serviços demandados pelos usuários do “Sistema Telefônico do Senado Federal”.

ADJUDICAÇÃO

Menor Preço Global Mensal

ORÇAMENTO ESTIMADOREMUNERAÇÃO

R\$ 326.716,32 (anual)

R\$ 27.226,36 (mensal)

ENCARGOS SOCIAIS

R\$ 564.949,68 (anual)

R\$ 47.079,14 (mensal)

Total Geral Mensal: R\$ **74.305,50** (setenta e quatro mil, trezentos e cinco reais e quarenta e cinquenta centavos).

Total Geral Anual: R\$ **891.666,00** (oitocentos e noventa e um mil, seiscentos e sessenta e seis reais).

QUADRO RESUMO DOS CUSTOS ESTIMADOS

Descrição	Quantidade Estimada de Profissionais Residentes	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
Serviços dos “Atendentes de Telecomunicações para os Postos de Atendimento (PA) do Help Desk” (06:00 horas diárias em período diurno)	10	33.444,30	401.331,60
Serviços dos “Supervisores de Help Desk” (06:00 horas diárias em período diurno)	2	8.880,96	106.571,52

Serviços dos "Técnicos de Processamento de Dados I" (06:00 horas diárias em período diurno)	2	10.660,08	127.920,96
Serviços dos "Técnicos de Processamento de Dados II" (06:00 horas diárias em período diurno)	4	21.320,16	255.841,92
TOTAL GERAL		74.305,50	891.666,00

VIGÊNCIA DO CONTRATO

Por 12 (doze) meses consecutivos a contar da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o artigo 57, II, da Lei n.º 8.666/93.

RESULTADOS ESPERADOS COM A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O Help Desk da Secretaria de Telecomunicações foi detentor do Selo de Ética do PROBARE – Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores – período 2007/2009. Esta certificação possui critérios de avaliação do atendimento e das rotinas desenvolvidas no ambiente de trabalho. Entre os instrumentos de avaliação desta Norma, constam a audição das chamadas e a utilização de planilhas de avaliação dos Atendentes de Telecomunicações com os respectivos feedbacks. A manutenção destes procedimentos de avaliação tem como objetivo a valorização da equipe e do atendimento, mantendo a qualidade anteriormente alcançada.

Visando a manutenção da qualidade do atendimento do Help Desk serão adotados como parâmetros os valores da Tabela XIII - Critérios de Avaliação, referentes ao item 1.5 - Indicadores de Desempenho e os novos Níveis de Serviço definidos nas Tabelas XV e XVI – Anexo 8 (Especificações).

CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Natureza da despesa: 3.3.90.37 (Locação de Mão-de-Obra)
Programa de Trabalho: 000040

LOCAL DE EXECUÇÃO

SENADO, nas dependências da Secretaria de Telecomunicações.

FISCALIZAÇÃO

Conforme cláusula nona da Minuta de Contrato (Anexo 9)

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

A metodologia de avaliação dos serviços realizados será efetivada por fiscalização do gestor designado na forma do Ato nº 2, de 2008, da Comissão Diretora do Senado Federal, observados os critérios de avaliação previstos nas Especificações (Anexo 8), e mediante a apresentação dos documentos exigidos na cláusula quarta da Minuta de Contrato (Anexo 9), objetivando atestar a Nota Fiscal.

Brasília, 1º de março de 2010.

LUCIANO FREITAS DE OLIVEIRA
Pregoeiro

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 2

(Processo nº 002.007/09-6)

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Descrição	Quantidade de Profissionais da Equipe Residente	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
Serviços dos “Atendentes de Telecomunicações para os Postos de Atendimento (PA) do Help Desk” (06:00 horas diárias em período diurno)			
Serviços dos “Supervisores de Help Desk” (06:00 horas diárias em período diurno)			
Serviços dos “Técnicos de Processamento de Dados I” (06:00 horas diárias em período diurno)			
Serviços dos “Técnicos de Processamento de Dados II” (06:00 horas diárias em período diurno)			
TOTAL GERAL (R\$)			
Observação: a equipe técnica operará em caráter permanente nas dependências da Secretaria de Telecomunicações do SENADO, por 12 (doze) meses, de segunda a sexta-feira, ininterruptamente, das 08:00 horas às 20:30 horas.			

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 3

(Processo nº 002.007/09-6)

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS POR CATEGORIA

CATEGORIA:			
Convenção Coletiva			
I MÃO-DE-OBRA	REMUNERAÇÃO:	Percentuais	VALOR
	Salário Base		
VALOR TOTAL DA REMUNERAÇÃO	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		
II ENCARGOS SOCIAIS	CUSTOS PREVIDENCIÁRIOS INCIDENTES SOBRE VALOR DA REMUNERAÇÃO:	Percentuais	
Grupo "A"	01.INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	20,00%	
	02.SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50%	
	03.SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00%	
	04.INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20%	
	05.Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50%	
	06.FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00%	
	07.Seguro Acidente do Trabalho/SAT/INSS (médio) (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08)	2,00%	
	08.SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60%	
	TOTAL DO GRUPO A	35,80%	
Grupo "B"	PROVISIONAMENTOS INCIDENTES SOBRE VALOR DA REMUNERAÇÃO:	Percentuais	
	09.Férias (incluindo 1/3) (inciso XVII, art. 7º CF e art. 142, CLT)	11,11%	
	10.Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)		
	11.Férias sobre Licença-maternidade do substituto		
	12.licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)		
	13.faltas legais (art. 473 e 83, CLT)		
	14.Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)		
	15.Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)		
	16.13º Salário (art. 7º, inciso VIII, CF, Lei nº 4.090/62 e Lei nº 7.787/89)	8,33%	
	TOTAL DO GRUPO B		
Grupo "C"	VERBAS INDENIZATÓRIAS INCIDENTES SOBRE VALOR DA REMUNERAÇÃO:	Percentuais	
	17.Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)		
	18.Indenização Adicional (art. 18, § 1º, Lei nº 8.036/90 e art. 9º, Lei 7.238/84)		
	19. Multa FGTS rescisões sem justa causa (art. 7º, inciso I, CF e art. 487, CLT, Leis 8.036/90 e 9.491/97)		
	TOTAL DO GRUPO C		
Grupo "D"	ENCARGOS SOCIAIS SOBRE O GRUPO B	Percentuais	
	20.Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens Grupo "B"		
	R\$ (Grupo B) x 35,80% (Grupo A)		
	21.Incidência de FGTS (item 6 do Grupo A) sobre o aviso prévio indenizado (item 17 do Grupo C)		
	8% (FGTS) sobre% (Aviso Prévio Indenizado) =% * Total da Remuneração		

	22.Incidência de FGTS (item 6 do Grupo A) sobre item 14 do Grupo B		
	8% (FGTS) sobre% =%		
	TOTAL DO GRUPO D:		
VALOR TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS (A+B+C+D) – PERCENTUAL MÁXIMO			74,00%
VALOR TOTAL DA MÃO-DE-OBRA (REMUNERAÇÃO + ENGARGOS SOCIAIS)			
III INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA	INSUMOS DIVERSOS SOBRE VALOR DA REMUNERAÇÃO:	Percentuais	VALORES
	01.Uniforme (EPI'S)		
	02.Auxílio Alimentação		
	03.Auxílio Transporte		
	04.CESTA BÁSICA (Cláusula 27ª - § 3º)		
	TOTAL DOS INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA		
	VALOR DA MÃO-DE-OBRA + INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA		
	RESERVA TÉCNICA (Acórdão 1.753/2008 - Plenário TCU)		
SUBTOTAL 1	VALOR TOTAL DA MÃO-DE-OBRA		
IV INSUMOS DIVERSOS	INSUMOS DIVERSOS	Percentuais	VALORES
	Máquinas e Equipamentos		
	Materiais e Produtos		
	Depreciação		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS		
V DEMAIS COMPONENTES	(Percentuais incidente sobre o SUBTOTAL 1)	Percentuais	VALORES
	01.Despesas Administrativas/Operacionais (Acórdão 1.753/2008 - Plenário - TCU)		
	02.Lucro (Acórdão 1.753/2008 - Plenário - TCU)		
	Total dos Demais Componentes		
SUBTOTAL 2 (Subtotal 1 + Total dos Demais Componentes)			
	percentuais incidentes sobre o total unitário (LUCRO REAL)	Percentuais	VALORES
VI - TRIBUTOS	ISS	5,00%	
	PIS	1,65%	
	COFINS	7,60%	
TOTAL DOS TRIBUTOS		14,25%	
VALOR TOTAL MÊS	(Subtotal 2 + Total dos Tributos)	quantidade	VALORES
TOTAL UNITÁRIO			
TOTAL MENSAL			
	VALOR TOTAL ANUAL		

obs.: planilha é exemplificativa.

Para as EMPRESAS do Regime Tributário Lucro Presumido: adaptar as alíquotas (ISS= 5%; PIS= 0,65% e COFINS=3,00%).

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 4

(Processo nº 002.007/09-6)

QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

LUCRO PRESUMIDO		
II	Valor mensal total referente à mão de obra vinculada à execução contratual	Valor (R\$)
A	Mão de obra (vinculada à execução dos serviços)	
B	Insumos diversos (materiais, máquinas, equipamentos)	
C	Demais componentes	
D	Tributos	
E	Valor mensal do serviço	

LUCRO REAL		
II	Valor mensal total referente à mão de obra vinculada à execução contratual	Valor (R\$)
A	Mão de obra (vinculada à execução dos serviços)	
B	Insumos diversos (materiais, máquinas, equipamentos)	
C	Demais componentes	
D	Tributos	
E	Valor mensal do serviço	

SIMPLES NACIONAL		
II	Valor mensal total referente à mão de obra vinculada à execução contratual	Valor (R\$)
A	Mão de obra (vinculada à execução dos serviços)	
B	Insumos diversos (materiais, máquinas, equipamentos)	
C	Demais componentes	
D	Tributos	
E	Valor mensal do serviço	

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 5

(Processo nº 002.007/09-6)

UNIFORMES

MASCULINO	<ul style="list-style-type: none">▪ 03 (três) calças sociais;▪ 05 (cinco) camisas sociais manga longa;▪ 02 (dois) pares de sapatos em couro;▪ 01 (cinto) cinto, em couro;▪ 05 (cinco) pares de meia;▪ 03 (três) gravatas.
FEMININO	<ul style="list-style-type: none">▪ 04 (quatro) terninhos;▪ 05 (cinco) blusas;▪ 02 (dois) pares de sapatos em couro.

Observações:

- todos os modelos e cores de uniformes deverão ser aprovados pelo gestor do contrato;
- todos os uniformes deverão ser de primeira qualidade.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 6

(Processo nº 002.007/09-6)

QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA DA EQUIPE TÉCNICA

1. Atendente de Telecomunicações para os Postos de Atendimento do Help Desk

- a** - Escolaridade mínima: Nível Médio Completo;
- b** - Experiência profissional na função ou similar em atendimento de Call Center, Help Desk e/ou Central de Atendimento;
- c** - Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- d** - Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- e** - Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;
- f** - Conhecimento de rotinas de manutenção de telecomunicações;
- g** - Conhecimento de Microsoft Windows XP e/ou posterior, Microsoft Word 2003 e/ou posterior, Microsoft Excel 2003 e/ou posterior, Microsoft Access 2003 e/ou posterior (banco de dados) e internet;
- h** - Conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- i** - Experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

2. Supervisor de Help Desk

- a** - Escolaridade mínima: Nível Médio Completo;
- b** - Experiência profissional na função, ou similar ou em atendimento de Call Center, Help Desk e/ou Central de Atendimento de no mínimo 02 (dois) anos, comprovado em CTPS;
- c** - Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- d** - Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal;

- e - Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- f - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- g - Conhecimento de normas e rotinas de manutenção de telecomunicações;
- h - Conhecimento de Microsoft Windows XP e/ou posterior, Microsoft Word 2003 e/ou posterior, Microsoft Excel 2003 e/ou posterior, Microsoft Access 2003 e/ou posterior (banco de dados) e internet;
- i - Conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- j - Experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

3. Técnico de Processamento de Dados I

- a - Escolaridade mínima: Nível Superior Completo;
- b - Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- c - Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal;
- d - Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- e - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- f - Conhecimento da arquitetura de centrais de atendimento e dos componentes que as integram;
- g - Conhecimento de normas e rotinas de manutenção de telecomunicações;
- h - Conhecimento de instalação, configuração e solução de problemas básicos em plataformas Microsoft Windows XP e/ou posterior, Microsoft Word 2003 e/ou posterior, Microsoft Excel 2003 e/ou posterior, Microsoft Access 2003 e/ou posterior (banco de dados) e internet;
- i - Conhecimento no uso de comandos SQL;
- j - Conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- k - Experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.

4. Técnico de Processamento de Dados II

- a - Graduação de nível superior em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Tecnologia da Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Engenharia de Produção, Engenharia de Sistemas ou em

qualquer outro curso na área de Informática em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

- b** - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- c** - Conhecimento da arquitetura de centrais de atendimento e dos componentes que as integram;
- d** - Conhecimento de normas e rotinas de manutenção de telecomunicações;
- e** - Conhecimento de instalação, programação, configuração e solução em plataformas Microsoft Windows XP e/ou posterior, Microsoft Word 2003 e/ou posterior, Microsoft Excel 2003 e/ou posterior, Microsoft Access 2003 e/ou posterior (banco de dados), SQL 2000 Server e internet;
- f** - Experiência na utilização de ferramentas computacionais e ambientes tais como: Plataforma Visual Studio VB – ASP, “.NET”, eclipse, Java e ORACLE;
- g** - Experiência em suporte e desenvolvimentos de software;
- h** - Conhecimento de administração de redes e operação de bancos de dados;
- i** - Conhecimento das Normas PROBARE – Selo de Ética;
- j** - Conhecimento na área de documentação de software.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 7

(Processo nº 002.007/09-6)

PERFIL DOS SERVIÇOS

1. Atividades desenvolvidas

O **Serviço de Controle Técnico – SECT** é o órgão responsável pelo Help Desk da Secretaria de Telecomunicações – STELE.

As atividades desenvolvidas no Help Desk da Secretaria de Telecomunicações são:

1. Atendimento do número principal do Senado Federal;
2. Atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
3. Registro das solicitações de abertura das Ordens de Serviço de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelo atendimento de ramal específico;
4. Registro das solicitações de abertura das Ordens de Serviço de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário/STELE;
5. Registro das solicitações de abertura das Ordens de Serviço de manutenção/programação do Sistema Telefônico demandadas por documentos do Senado Federal;
6. Controle, disponibilização e distribuição das Ordens de Serviço às equipes técnicas da STELE;
7. Atualização de Banco de Dados com os dados provenientes das baixas das Ordens de Serviço;
8. Atualização do arquivo de Ordens de Serviço;
9. Gerenciamento do cadastro de terminais e usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;

10. Administração dos dados para atualizações do Guia Telefônico na Intranet;
11. Administração dos dados para atualizações do Portal do Sistema de Auto-Atendimento;
12. Administração das atualizações do Banco de Dados do Sistema Telefônico do Senado Federal.

O **Serviço de Suporte de Telecomunicações e Teleinformática/STELE** é o órgão responsável pelo suporte à operação do Help Desk, que consiste em manutenções corretivas e evolutivas, executando:

1. Suporte ao Banco de Dados para o atendimento do número principal do Senado Federal;
2. Suporte ao Banco de Dados de atendimento da Lista Interna do Sistema Telefônico do Senado Federal;
3. Suporte à programação do Sistema e do Banco de Dados de abertura das Ordens de Serviço de manutenção dos terminais telefônicos do Senado Federal;
4. Suporte à programação do Sistema e do Banco de Dados de Gerenciamento do cadastro de terminais e usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;
5. Suporte à programação do Sistema e do Banco de Dados de Administração das atualizações do Guia Telefônico na Intranet;
6. Suporte ao Banco de Dados de Administração das atualizações do Portal do Sistema de Auto-Atendimento;
7. Execução de tarefas correlatas às atualizações de sistemas da STELE;
8. Suporte aos seguintes órgãos técnicos da Secretaria de Telecomunicações - STELE para acesso às informações das ordens de serviço a serem executadas:
 1. SEARTE – Serviço de Administração da Rede Telefônica;
 2. SECOTE – Serviço de Comutação Telefônica;
 3. SEAUS- Serviço de Atendimento ao Usuário;
 4. SETM – Serviço de Telefonia Móvel;

5. SETETE – Serviço de Telex e Telefax.

2. Configuração de equipamentos para atendimento

Para atender a demanda de operação do Help Desk, o **Serviço de Controle Técnico/STELE** tem a sua disposição a seguinte configuração de equipamentos para atendimento:

- I - 08 (oito) posições de atendimento automático com reconhecimento de voz – Sistema de Auto-Atendimento (Portal de Voz);
- II - 07 (sete) estações de atendimento manuais;
- III - 01 (uma) estação de Supervisor;
- IV - 01 (uma) estação de Técnico de Processamento de Dados I;
- V - 02 (duas) estações de Digitalização de Documentos.

Para atender a demanda de suporte do Help Desk, o **Serviço de Suporte de Telecomunicações e Teleinformática/STELE** tem a sua disposição:

- I - 04 (quatro) estações de Técnico de Processamento de Dados II.

3. Estatística de atendimento**3.1 atendimentos Realizados**

Atendimentos e procedimentos realizados no **Help Desk da Secretaria de Telecomunicações/STELE**, para o período de 01/03/2007 a 18/05/2009, é mostrado na Tabela I:

Descrição das Atividades Desenvolvidas pelos Atendentes de Telecomunicações	2.007*	2008	2.009*
Abertura de Ordens de Serviço	16.921	16.905	13.260
Baixa de Ordens de Serviço	17.006	16.882	13.233
Chamadas registradas para Solicitações de Serviços Ramal 7000	15.179	12.399	7.643
Chamadas registradas para o Portal de Auto Atendimento 3303-4141	102.277	63.571	39.777
Chamadas registradas para a Lista Interna Ramal 9000	5.713	5.986	3.364
Acessos ao Guia Telefônico na Intranet	42.196	64.285	34.562

* dados registrados entre 01/03/2007 e 18/05/2009.

Fonte: Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal e Sistema de Auto-Atendimento.

Tabela I - Estatística de Atendimento do Help Desk 2007/2009

3.1.1 Dos Atendentes de Telecomunicações

Uma parte das atividades desenvolvidas pelo Help Desk da Secretaria de Telecomunicações/SENADO pode ser mensurada pelos registros armazenados em seus sistemas, descritos nas tabelas a seguir. Essas tabelas contemplam a análise desses registros no período de 01 de março de 2007 a 18 de maio de 2009.

Essas atividades são desenvolvidas por dois grupos de Atendentes de Telecomunicações que atendem as demandas de manutenção/programação e transbordo do Portal de Voz. As demandas de manutenção/programação são registradas por meio de Ordens de Serviço, enquanto que as do transbordo do Portal de Voz são registradas no Sistema de Auto-Atendimento.

Além destas atividades, o Help Desk executa a digitalização e arquivamento de documentos e outras mais complexas, como pesquisas nos bancos de dados, elaboração de relatórios, conferência e teste do sistema de auto-atendimento (ramal 9000 e 3303-4141) e do Guia Intranet, dentre outras atividades correlatas.

O atendimento das chamadas para o número 3303-4141 e para o ramal 9000 é feito automaticamente por um sistema eletrônico de atendimento (Portal de Voz), com transbordo das chamadas não resolvidas para os postos de atendimento do Help Desk.

Na Tabela II verifica-se que quando o Sistema de Auto-Atendimento (Portal Eletrônico de Voz para os números 3303-4141 e 9000) está ativo, 33% (trinta e três por cento) das chamadas, em média, são enviadas ao Atendente de Telecomunicações.

Atividades Desenvolvidas pelos Atendentes de Telecomunicações do Help Desk COM Auxílio do Auto-Atendimento (Portal Eletrônico de Voz para os números 3303-4141 e 9000)						
	Qtde. de Registros Oferecidos Sistemas de Apoio ao Help Desk			Qtde. de Registros e Tarefas Tratadas pelo Help Desk		
	2.007*	2008	2.009*	2.007*	2008	2009*
Chamadas Registradas para o grupo de atendimento de manutenção/programação ramal 7000	11.341	10.987	6.178	11.341	10.987	6.178
Chamadas Registradas para o Transbordo do Portal 3303-4141	102.277	63.571	39.777	34.032	19.730	13.550
Chamadas registradas para o Transbordo da Lista Interna Ramal 9000	3.954	5.154	2.745	1.306	1.080	769
Pesquisas ao Guia Telefônico na Intranet	42.196	64.285	31.059	0	0	0
Abertura de Ordens de Serviço	16.921	16.905	13.260	16.921	16.905	13.260
Baixa de Ordens de Serviço	17.006	16.882	13.233	17.006	16.882	13.233

*Período de 01/03/2007 a 18/05/2009.

Fonte: Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal e Sistema de Auto-Atendimento.

Tabela II - Quantitativo das atividades executadas com auxílio do Portal.

A atividade de Abertura de Ordens de Serviço engloba o atendimento e o tratamento das solicitações de manutenção/programação dos terminais telefônicos realizados por meio do ramal 7000, sendo que uma chamada para este grupo de atendimento pode originar mais de uma ordem de serviço, o que demanda maior tempo de pausa entre os atendimentos.

A atividade de Pesquisas ao Guia Telefônico na Intranet não tem atuação direta dos Atendentes de Telecomunicações. A sua atuação consiste na atualização do banco de dados que atende ao serviço.

Quando o Sistema de Auto-Atendimento (Portal Eletrônico de Voz para os números 3303-4141 e 9000) não está ativo, todas as chamadas serão tratadas diretamente pelos Atendentes de Telecomunicações do Help Desk.

Os dados analisados referem-se ao período de 01 de março de 2007 a 18 de maio de 2009, totalizando 561 dias úteis, distribuídos conforme a Tabela III.

Código de Dia	Dia da Semana	Quantidade de Dias
2	Segunda-Feira	114
3	Terça-Feira	110

4	Quarta-Feira	115
5	Quinta-Feira	111
6	Sexta-Feira	111
Total de Dias		561

Tabela III - Totais Dias Úteis de Registros do Help Desk

Os dados apresentados na Tabela IV e mostrados no Gráfico I são referentes ao quantitativo, por hora, de abertura e baixa de ordens de serviço para o período.

HORA	Abertura Ordem de Serviço			Baixa Ordem de Serviço		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
7	18	13	1	33	0	0
8	788	651	399	750	299	194
9	2.460	1.992	1.314	1.366	974	1.692
10	2.298	2.625	2.045	1.257	1.320	1.650
11	2.076	2.314	2.129	1.606	1.731	1.395
12	1.240	1.153	1.321	1.834	1.839	1.230
13	571	716	1.124	1.396	1.490	898
14	1.396	1.422	806	964	744	804
15	1.905	2.172	1.080	1.401	1.654	1.268
16	1.679	1.817	1.185	1.602	2.038	1.222
17	1.524	1.244	1.048	1.981	2.172	1.501
18	803	652	655	2.102	1.964	1.182
19	162	129	145	690	657	197
20	1	5	8	24	0	0
Total	16.921	16.905	13.260	17.006	16.882	13.233

Tabela IV - Total de Atendimentos por Hora – Abertura/Baixa de Ordens de Serviço para o período 01/03/2007 a 18/05/2009.

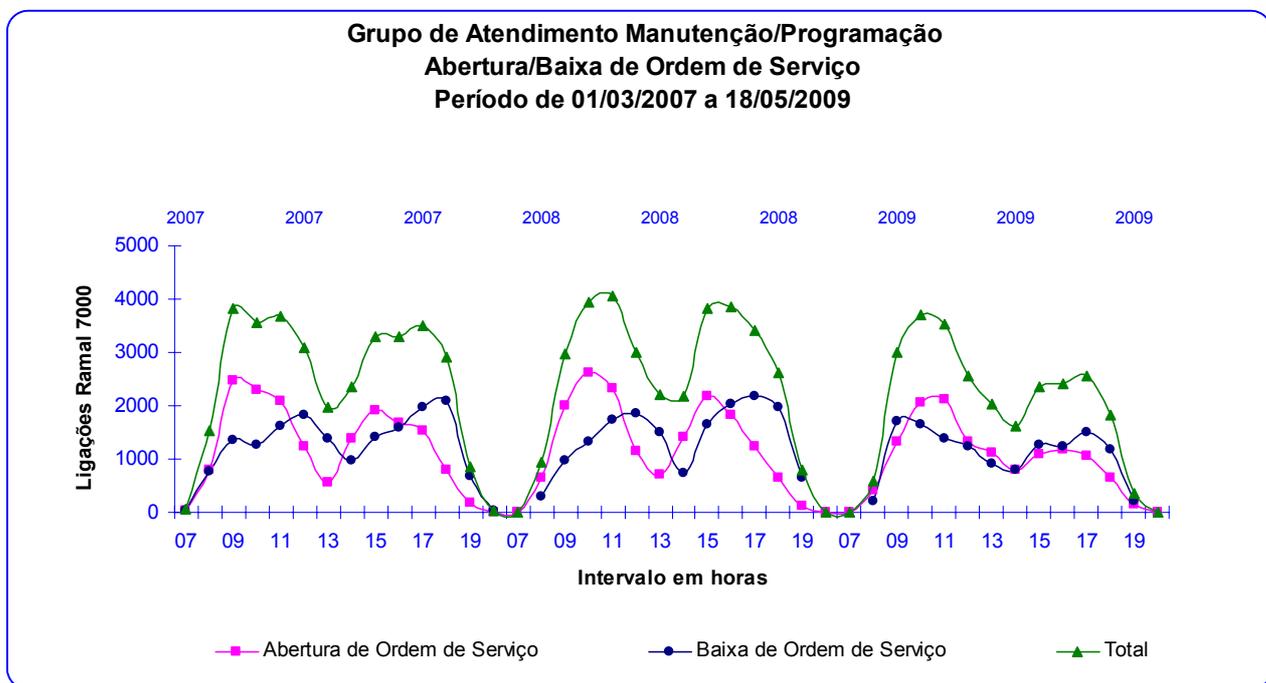


Gráfico I - Abertura/Baixa de Ordens de Serviço por hora para o período 01/03/2007 a 18/05/2009.

Os dados da Tabela V e mostrados no Gráfico II são referentes ao quantitativo, por hora, das ligações de transbordo do Portal de Voz para o período.

HORA	LIGAÇÕES POR HORA - Transbordo do Portal de Voz 3303-4141			LIGAÇÕES POR HORA - Transbordo Portal de Voz Ramal 9000		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
0	10	23	4	0	0	2
1	5	10	4	0	0	0
2	3	8	2	0	1	0
3	0	1	3	0	0	0
4	0	3	0	0	0	0
5	1	1	3	0	0	0
6	4	7	1	0	0	0
7	108	50	24	4	5	2
8	1.193	555	350	51	25	21
9	3.139	1.734	1.133	151	87	65
10	4.126	2.502	1.775	171	126	76
11	3.804	2.414	1.660	152	130	85
12	2.465	1.560	1.092	98	127	47
13	2.191	1.247	890	120	86	52
14	3.785	2.010	1.463	137	89	70
15	4.077	2.382	1.645	152	113	100
16	3.884	2.240	1.446	117	99	121

HORA	LIGAÇÕES POR HORA - Transbordo do Portal de Voz 3303-4141			LIGAÇÕES POR HORA - Transbordo Portal de Voz Ramal 9000		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
17	2.844	1.641	1.166	98	110	79
18	1.337	700	506	37	51	32
19	595	345	254	12	27	9
20	309	174	78	4	1	2
21	99	78	32	2	1	5
22	37	28	16	0	2	1
23	16	17	3	0	0	0
Total	34.032	19.730	13.550	1.306	1.080	769

Tabela V - Ligações por Hora – Transbordo do Portal de Voz para o período 01/03/2007 a 18/05/2009.

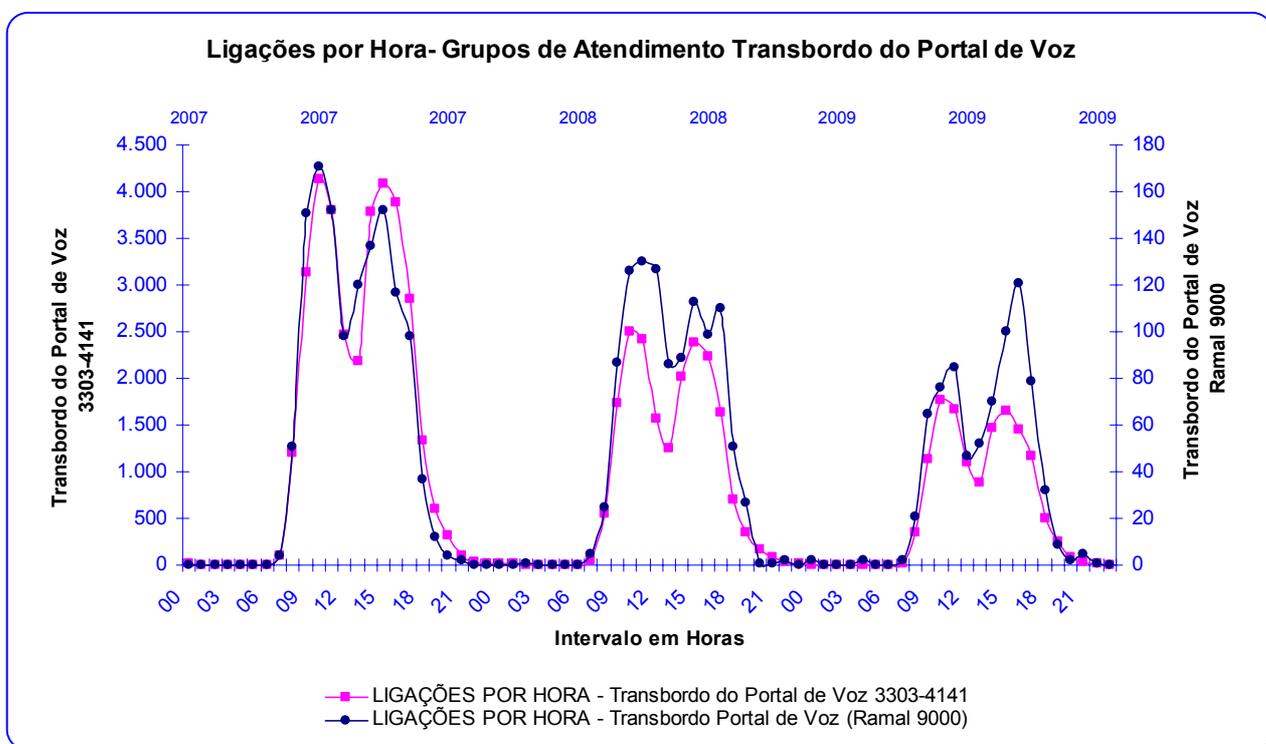


Gráfico II - Ligações por Hora – Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000) para o período 01/03/2007 a 18/05/2009.

As chamadas tratadas pelo Help Desk possuem um tempo médio de tratamento de aproximadamente 01 (um) minuto – Tabela VI.

Grupo de Atendimento					
Transbordo do Portal (3303-4141 e Ramal 9000)			Manutenção/Programação (Ramal 7000)		
2007	2008	2009	2007	2008	2009

Tempo Médio (mm:ss)	Alertando	00:06	00:06	00:05	00:05	00:06	00:06
	Em Serviço	00:49	00:46	00:45	00:54	00:51	00:52
	Estacionada	00:05	00:04	00:04	00:02	00:02	00:02
	Pausa	00:02	00:02	00:02	00:04	00:04	00:04
	Tratamento	00:56	00:53	00:52	01:00	00:57	00:58

Fonte: Sistema de Auto-Atendimento.

Tabela VI - Tempo médio de atendimento para o período 01/03/2007 a 18/05/2009.

Este valor, 01 (um) minuto, foi utilizado como parâmetro de comparação e análise para a construção dos gráficos a seguir:

3.1.1.1 Atendimento de Solicitações para o Grupo de Atendimento manutenção/Programação – Ramal 7000

No Gráfico III, verifica-se o comportamento do atendimento e das operações de abertura e baixa das Ordens de Serviço no minuto para o período de 01/03/2007 a 18/05/2009. No eixo X é mostrado o intervalo de tempo de 01 (um) minuto, enquanto que no Y é mostrada a quantidade acumulada de atendimentos no intervalo.

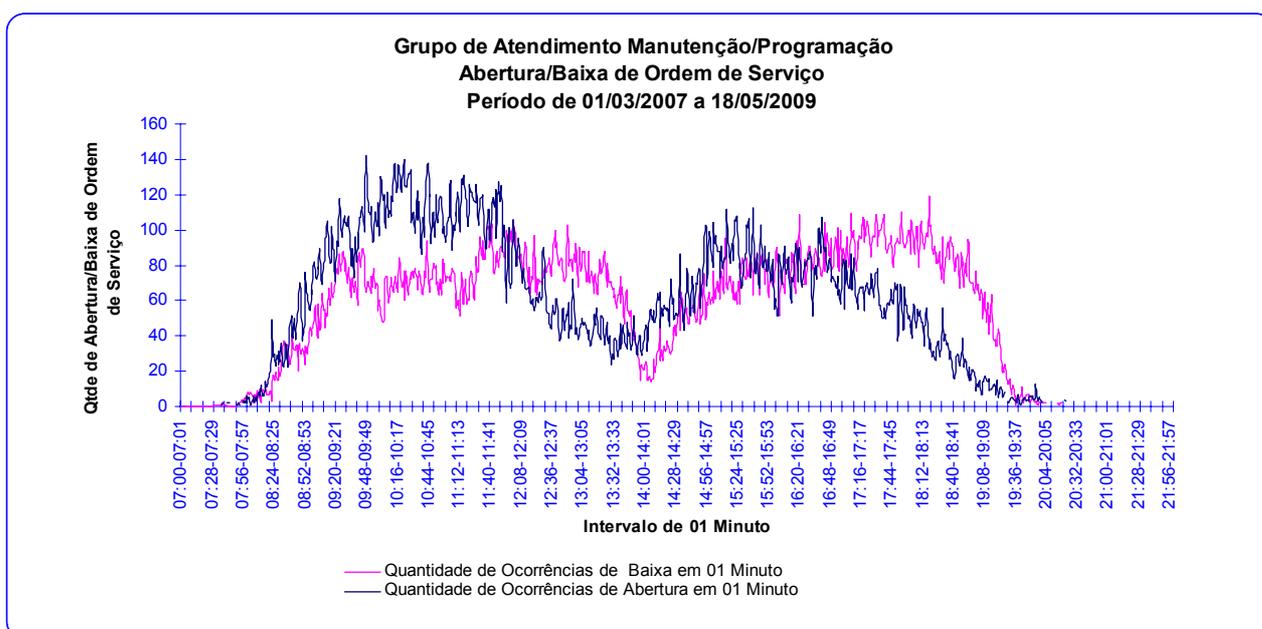


Gráfico III - Atendimento de Solicitações para o Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000 para o período 01/03/2007 a 18/05/2009.

No Gráfico IV verifica-se a média do comportamento do atendimento das operações de abertura e baixa das Ordens de Serviço no minuto para o período, com a sua reta de tendência. No eixo X determina-se o dia da semana, enquanto que no Y é mostrada a média de atendimento por minuto.

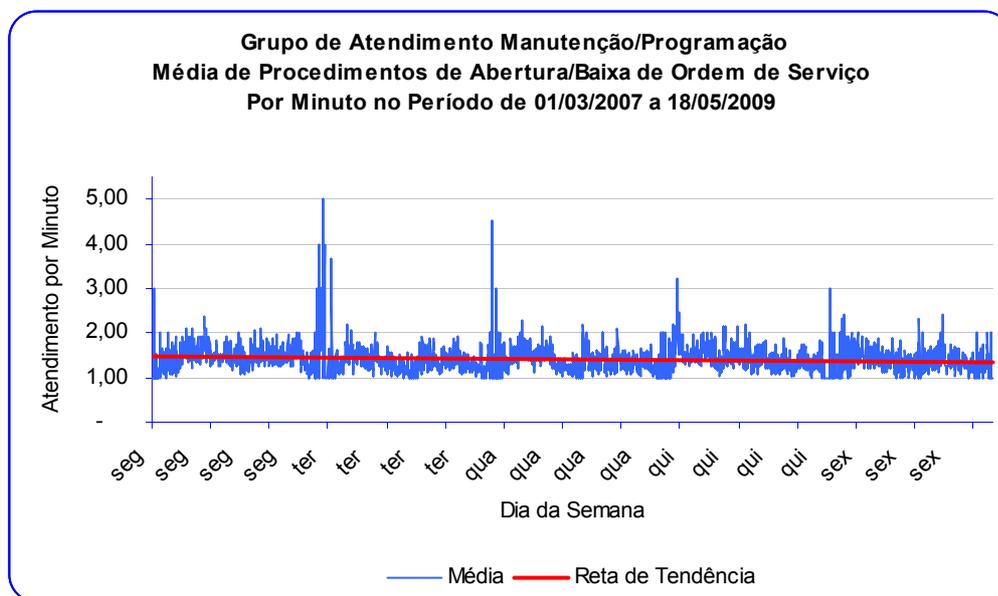


Gráfico IV - Média de Atendimento por Minuto – Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000 para o período 01/03/2007 a 18/05/2009.

A Tabela VII e o Gráfico V apresentam o perfil de ocorrências dentro de 01 (um) minuto para Abertura de Ordens de Serviço no Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000.

O eixo X do gráfico, correspondente à coluna “Quantidade de Atendimentos em 01 Minuto” da Tabela VII, apresenta os perfis de atendimento dentro de um minuto.

O somatório das ocorrências de atendimento é mostrado no eixo Y, correspondente à coluna “Percentual Ocorrências de Abertura de Ordens de Serviço”. Este somatório informa o total de ocorrências dentro de um mesmo minuto para cada item do eixo X, isto é, 01 (um) atendimento dentro de 01 (um) minuto, 02 (dois) atendimentos dentro de 01 (um) minuto, 03 (três) atendimentos dentro de 01 (um) minuto, e assim por diante.

Atendimentos no Minuto	Quantidade de Ocorrências Aberturas de Ordens de Serviço	Percentual Ocorrências Abertura de Ordens de Serviço	Percentual Ocorrências Abertura de Ordens de Serviço Acumulado	Quantidade Ordens de Serviço - Abertura
1	22.330	74,0%	74,0%	22.330
2	3.880	12,9%	86,8%	7.760
3	1.610	5,3%	92,2%	4.830
4	1.027	3,4%	95,6%	4.108
5	608	2,0%	97,6%	3.040
6	362	1,2%	98,8%	2.172
7	188	0,6%	99,4%	1.316
8	111	0,4%	99,8%	888
9	39	0,1%	99,9%	351
10	18	0,1%	100,0%	180
11	5	0,0%	100,0%	55
12	2	0,0%	100,0%	24
15	1	0,0%	100,0%	15
17	1	0,0%	100,0%	17
Total	30.182	100,0%		47.086

Tabela VII - Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000 – Abertura de Baixa de Ordens de Serviço – Período 01/03/2007 a 18/05/2009.

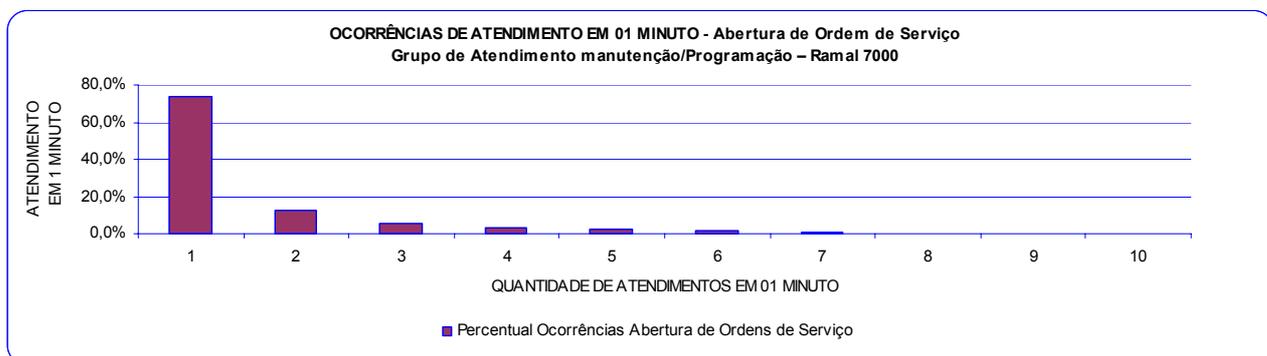


Gráfico V - Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000 – Abertura de Baixa de Ordens de Serviço – Período 01/03/2007 a 18/05/2009.

A Tabela VIII e o Gráfico VI apresentam o perfil de ocorrências dentro de 01 (um) minuto para Baixa de Ordens de Serviço no Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000.

O eixo X do gráfico, correspondente à coluna “Quantidade de Atendimentos em 01 Minuto” da Tabela VIII, apresenta os perfis de atendimento dentro de um minuto.

O somatório das ocorrências de atendimento é mostrado no eixo Y, correspondente à coluna “Quantidade de Ocorrências de Baixas de Ordens de

Serviço”. Este somatório informa o total de ocorrências dentro de um mesmo minuto para cada item do eixo X, isto é, 01 (um) atendimento dentro de 01 (um) minuto, 02 (dois) atendimentos dentro de 01 (um) minuto, 03 (três) atendimentos dentro de 01 (um) minuto, e assim por diante.

Atendimentos no Minuto	Quantidade de Ocorrências Baixas de Ordens de Serviço	Percentual Ocorrência Baixa de Ordens de Serviço	Percentual Ocorrência Baixa de Ordens de Serviço Acumulado	Quantidade Ordens de Serviço Baixa
1	28.720	79,3%	79,3%	28.720
2	5.397	14,9%	94,2%	10.794
3	1.341	3,7%	97,9%	4.023
4	440	1,2%	99,1%	1.760
5	180	0,5%	99,6%	900
6	88	0,2%	99,9%	528
7	27	0,1%	99,9%	189
8	12	0,0%	100,0%	96
9	4	0,0%	100,0%	36
10	4	0,0%	100,0%	40
11	2	0,0%	100,0%	22
12	0	0,0%	100,0%	0
13	1	0,0%	100,0%	13
14	0	0,0%	100,0%	0
15	0	0,0%	100,0%	0
16	0	0,0%	100,0%	0
17	0	0,0%	100,0%	0
Total	36.216	100,0%		47.121

Tabela VIII - Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000 – Baixa de Baixa de Ordens de Serviço – Período 01/03/2007 a 18/05/2009.

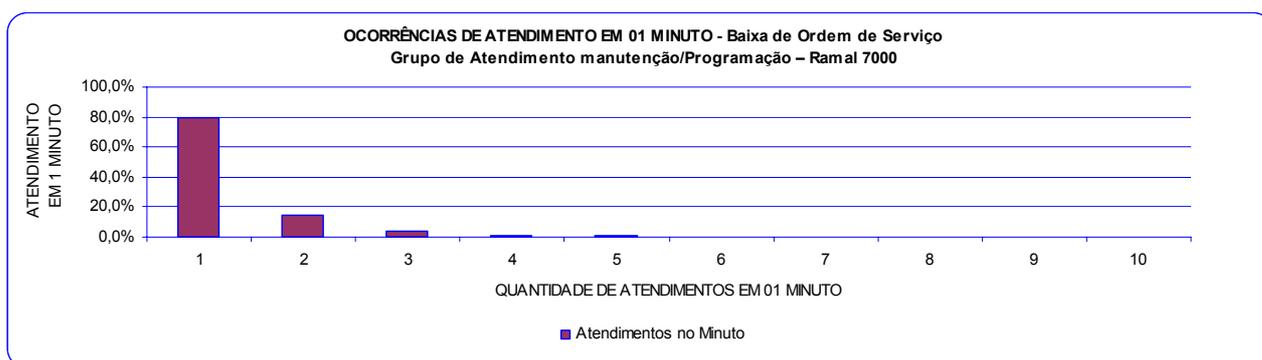


Gráfico VI - Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000 – Baixa de Baixa de Ordens de Serviço – Período 01/03/2007 a 18/05/2009.

A Tabela IX e o Gráfico VII apresentam o perfil de ocorrências dentro de 01 (um) minuto para o total de Aberturas e Baixas de Ordens de Serviço no Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000.

O eixo X do gráfico, correspondente à coluna “Quantidade de atendimentos em 01 Minuto” da Tabela VIII, apresenta os perfis de atendimento dentro de um minuto.

O somatório das ocorrências de atendimento é mostrado no eixo Y, correspondente à coluna “Percentual Total de Ocorrências” e “Percentual Total de Abertura/Baixa de Ordem de Serviço”, com o percentual equivalente dos procedimentos executados para a abertura e a baixa de ordens de serviço.

Atendimentos no Minuto	Quantidade de Ocorrências Total	Percentual Ocorrências Total	Percentual Ocorrências Total Abertura/Baixa de Ordens de Serviço Acumulado	Total de Procedimentos Abertura/Baixa de Ordens de Serviço	Percentual Abertura/Baixa de Ordens de Serviço
	Abertura/Baixa de Ordens de Serviço	Abertura/Baixa de Ordens de Serviço	Abertura/Baixa de Ordens de Serviço		
1	51.050	76,9%	76,9%	51.050	54,2%
2	9.277	14,0%	90,9%	18.554	19,7%
3	2.951	4,4%	95,3%	8.853	9,4%
4	1.467	2,2%	97,5%	5.868	6,2%
5	788	1,2%	98,7%	3.940	4,2%
6	450	0,7%	99,4%	2.700	2,9%
7	215	0,3%	99,7%	1.505	1,6%
8	123	0,2%	99,9%	984	1,0%
9	43	0,1%	99,9%	387	0,4%
10	22	0,0%	100,0%	220	0,2%
11	7	0,0%	100,0%	77	0,1%
12	2	0,0%	100,0%	24	0,0%
13	1	0,0%	100,0%	13	0,0%
14	0	0,0%	100,0%	0	0,0%
15	1	0,0%	100,0%	15	0,0%
16	0	0,0%	100,0%	0	0,0%
17	1	0,0%	100,0%	17	0,0%
Total	66.398	100,0%		94.207	100,0%

Tabela IX - Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000 – Abertura/Baixa de Baixa de Ordens de Serviço – Período 01/03/2007 a 18/05/2009.

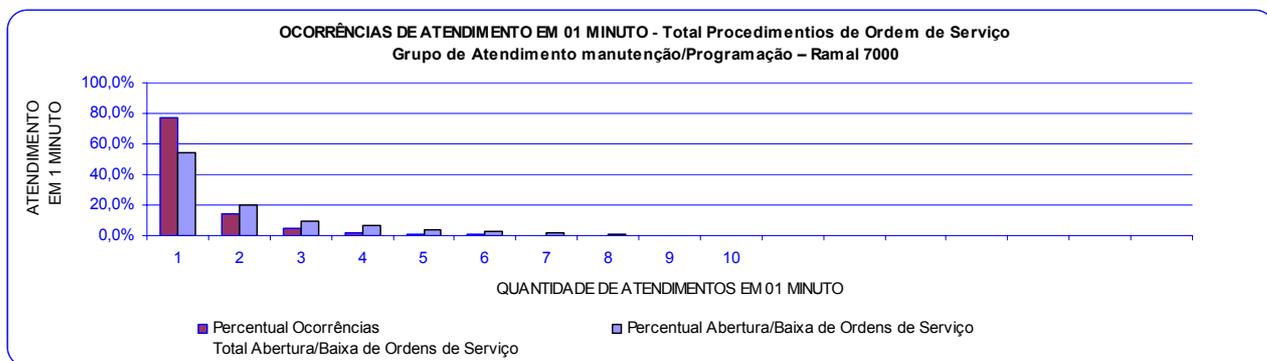


Gráfico VII - Grupo de Atendimento Manutenção/Programação – Ramal 7000 – Total Abertura/Baixa de Baixa de Ordens de Serviço – Período 01/03/2007 a 18/05/2009.

3.1.1.2 Atendimento de solicitações de informações – Grupo de Atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000)

No Gráfico VIII, verifica-se o comportamento do atendimento e das operações de atendimento no minuto para o período. No eixo X é mostrado o intervalo de tempo de 01 (um) minuto, enquanto que no Y é mostrada a quantidade acumulada de atendimentos no intervalo.

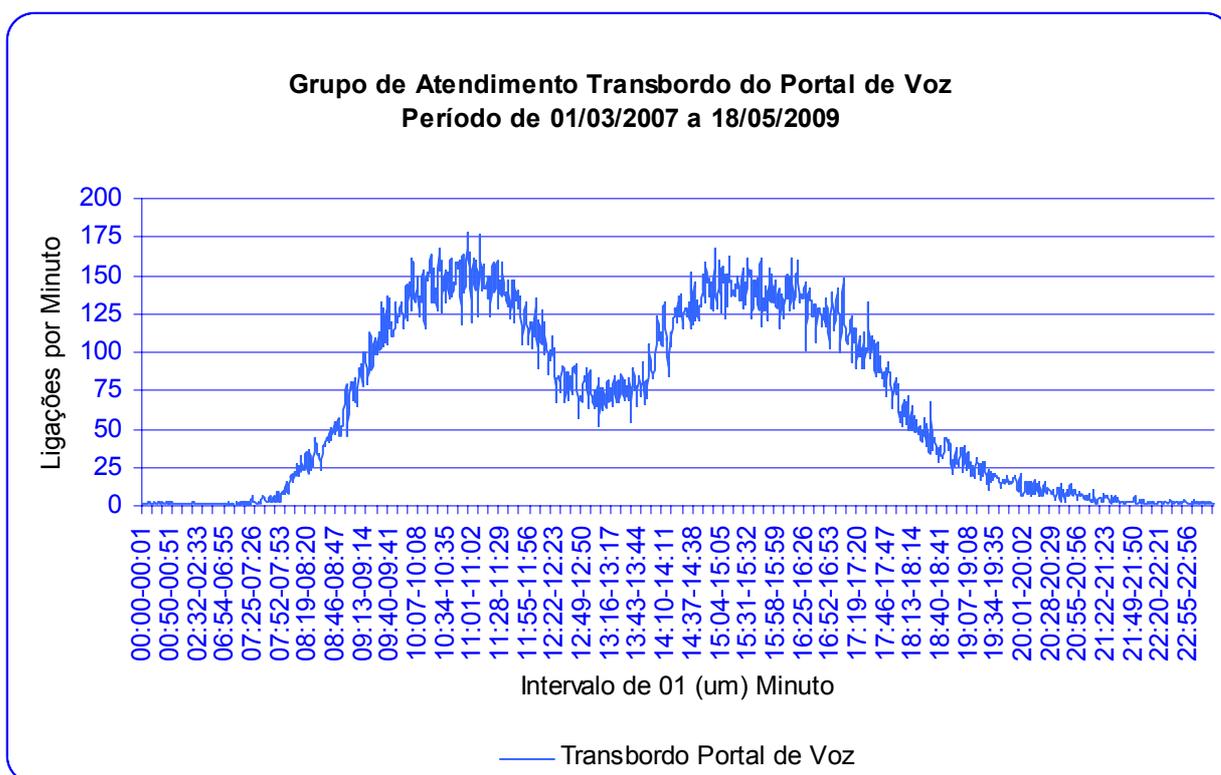


Gráfico VIII - Ligações por Minuto – Transbordo do Portal de Voz para o período 01/03/2007 a 18/05/2009.

No Gráfico IX verifica-se o comportamento do atendimento das chamadas de transbordo do Portal de Auto-Atendimento (número geral do Senado Federal – 3303-4141) e da Lista Interna (ramal 9000) para o período com a sua reta de tendência. No eixo X determina-se o dia da semana, enquanto que no Y é mostrada a média de atendimento por minuto.

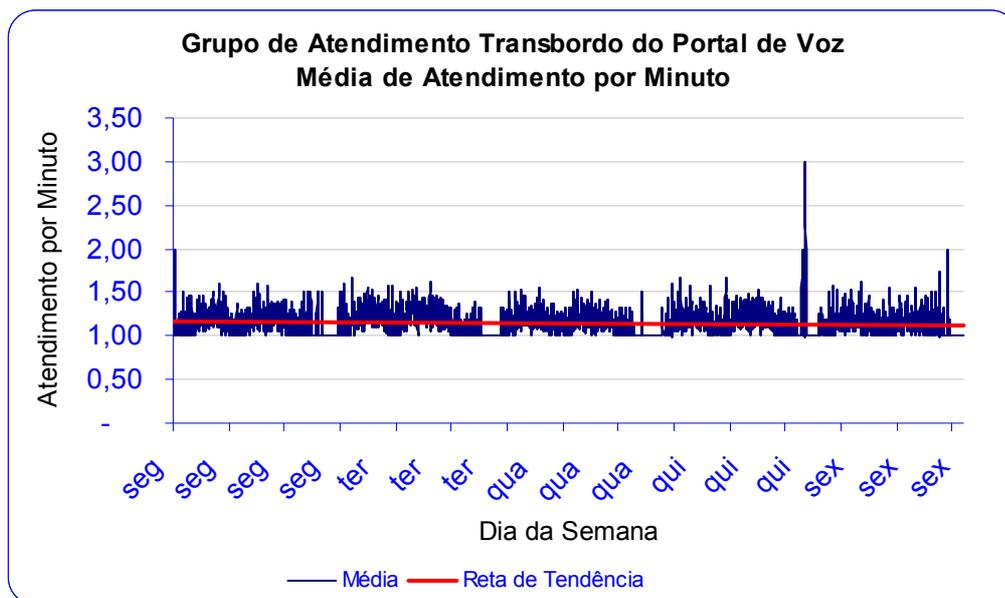


Gráfico IX - Grupo de Atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000) – Média de Atendimentos por Minuto para o Período 01/03/2007 a 18/05/2009.

A Tabela X e o Gráfico X apresentam o perfil de ocorrências dentro de 01 (um) minuto.

O eixo X do gráfico, correspondente à coluna “Quantidade de Atendimentos em 01 Minuto” da Tabela X, apresenta os perfis de atendimento dentro de um minuto.

O somatório das ocorrências de atendimento é mostrado no eixo Y, correspondente a coluna “Quantidade de Ocorrências de Atendimentos no Minuto”. Este somatório informa o total de ocorrências dentro de um mesmo minuto para cada item do eixo X, isto é, 01 (um) atendimento dentro de 01 (um) minuto, 02 (dois) atendimentos dentro de 01 (um) minuto, 03 (três) atendimentos dentro de 01 (um) minuto, e assim por diante.

OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO EM 01 MINUTO Grupo de Atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000) Período de 01/03/2007 a 18/05/2009			
Atendimentos no Minuto	Quantidade de Ocorrências de Atendimentos no Minuto	Percentual de Atendimento em 01 Minuto	Percentual Acumulado de Atendimento em 01 Minuto
1	47.862	71,10%	71,10%
2	15.194	22,57%	93,68%
3	3.228	4,80%	98,47%
4	788	1,17%	99,64%
5	195	0,29%	99,93%
6	24	0,04%	99,97%
7	21	0,03%	100,00%
TOTAL	67.312	100%	

Tabela X - Ocorrências por perfil de atendimento – 3303-4141 e ramal 9000.

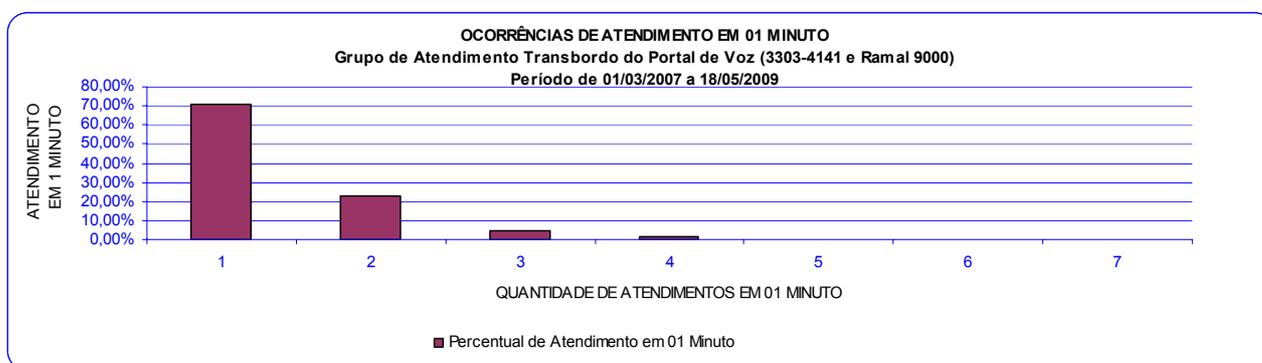


Gráfico X - Ocorrências por perfil de atendimento – 3303-4141 e ramal 9000.

3.1.1.3 Nível de Serviço

Os níveis de serviço apresentados pelo Help Desk para período de 01/03/2007 a 18/05/2009 [são demonstrados](#) na Tabela XI.

Grupo de Atendimento	Nível de Serviço		
	2007	2008	2009
Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000)	96,21%	96,25%	94,53%
Manutenção/Programação (Ramal 7000)	72,45%	78,09%	68,56%

Tabela XI - Níveis de Serviço – Atendimento do Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000) e Manutenção/Programação (Ramal 7000).

Para o atendimento do ramal 7000 levou em consideração que na ocasião da abertura de Ordem de Serviço, o Atendente de Telecomunicações está em contato direto com o usuário, enquanto que o procedimento da sua baixa é distribuído para os momentos de pouca demanda de atendimento, por ser uma operação de atualização de banco de dados. Desta forma, o índice de Nível de Serviço (NS) já alcançado é, em média, de 73% (setenta e três por cento).

Para o atendimento do transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000), considera-se que o usuário já passou pelo processo de reconhecimento de voz sem sucesso. Nesse processo, o usuário é submetido a um estresse, por ter sua voz não reconhecida ou por não ter a sua solicitação atendida, acrescentado o fato que, após o insucesso do reconhecimento, ficou aguardando em uma fila de atendimento para ser encaminhado aos Atendentes de Telecomunicações do Help Desk. Desta forma, o índice de Nível de Serviço (NS) já alcançado é, em média, de 95% (noventa e cinco por cento).

Durante a operação, o supervisor da equipe redireciona os Atendentes de Telecomunicações conforme a análise da demanda dos serviços, distribuindo-os entre os grupos de atendimento e conciliando com as demais atividades do Help Desk.

3.1.2 Dos Técnicos

O **Serviço de Suporte de Telecomunicações e Teleinformática/STELE** oferece suporte à operação do sistema de gerenciamento e informações do Sistema Telefônico do Senado Federal, desenvolvido em MSAccess, que é atualizado pelo Serviço de Controle Técnico – SECT. Dentre as suas

atribuições executa manutenção, aperfeiçoamento, documentação, treinamento nesse sistema, que atualmente possui:

Objetos do Sistema de Gerenciamento*	Quantidade
Tabelas	111
Quantidade de registros em tabelas	1.173.773
Consultas SQL	619
Formulários	557
Relatórios	252

Dados registrados até 01/07/2009.

Fonte: Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal

Tabela XII - Descrição dos Objetos do Sistema de Gerenciamento

Os técnicos são responsáveis pelo suporte à operação das atividades desenvolvidas no Help Desk, fato este que demanda gestão de tecnologia, otimização do uso dos sistemas, manutenção, aperfeiçoamento, documentação, elaboração de planos de contingência, treinamento de usuário, melhoria de performance e adequação a políticas de segurança, redução de custos, aumento de produtividade e eficiência pessoal.

O **Serviço de Suporte de Telecomunicações e Teleinformática/STELE** oferece também suporte à operação do Sistema de Auto-Atendimento: Portal Eletrônico de Voz e Guia Intranet.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta contratação tem como objetivo executar as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Controle Técnico – SECT e pelo Serviço de Suporte de Telecomunicações e Teleinformática – SESTT da Secretaria de Telecomunicações do Senado Federal, buscando atender com qualidade e precisão os serviços demandados pelos usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal.

A demanda externa é motivada pelo atendimento do número principal do Senado Federal, que é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Casa Legislativa. Este número (3303-4141) é amplamente divulgado, seja no Portal do Senado Federal na internet – www.senado.gov.br – seja em listas telefônicas, Serviço de Auxílio à Lista (102) e em outras mídias como TV Senado e Rádio

Senado. Estas chamadas são registradas no Sistema de Auto-atendimento do Senado Federal.

A demanda interna é motivada pelo atendimento das solicitações de manutenção/programação dos terminais que compõem o Sistema Telefônico do Senado Federal. Estas solicitações são registradas na forma de Ordem de Serviço e no Sistema de Auto-Atendimento, ramal 9000 – Lista Interna do Senado Federal – e por outras atividades correlatas à administração do cadastro de terminais telefônicos.

A manutenção e atualização dos dados referentes aos terminais do Sistema Telefônico do Senado Federal são de altíssima importância, visto que, para o atendimento de qualquer solicitação de serviço, é imprescindível que o cadastro esteja correto.

Alterações nestes dados interferirão diretamente:

- No Guia Telefônico disponibilizado na intranet – <http://intra1.senado.gov.br/stele/guia/Pesquisa.asp>;
- No atendimento do Portal Telefônico do Senado Federal – 3303-4141;
- No atendimento da Lista Interna do Senado Federal – ramal 9000;
- Na abertura de Ordens de Serviço – ramal 7000;
- No atesto das contas geradas pelos terminais – <http://intra/telecontas/>; e
- Demais serviços que dependam dos sistemas da Secretaria de Telecomunicações.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 8

(Processo nº 002.007/09-6)

ESPECIFICAÇÕES

1. Equipe Técnica

A Equipe Técnica de profissionais alocados à prestação dos serviços de operação e suporte deverá contemplar as funções de Atendente de Telecomunicações, Supervisor, Técnico de Processamento de Dados I e Técnico de Processamento de Dados II:

- a - Atendentes de Telecomunicações para os Postos de Atendimento (PA) do Help Desk**, com disponibilidade diária de 06:00 h (seis horas) em período diurno, observando as normas trabalhistas vigentes para a função;
- b - Supervisores de Help Desk**, com disponibilidade diária de 06:00 h (seis horas) em período diurno, observando as normas trabalhistas vigentes para a função;
- c - Técnicos de Processamento de Dados I**, com disponibilidade diária de 06:00 h (seis horas) em período diurno, observando as normas trabalhistas vigentes para a função;
- d - Técnicos de Processamento de Dados II**, com disponibilidade diária de 06:00 h (seis horas) em período diurno, observando as normas trabalhistas vigentes para a função.

1.1 Frequência e Periodicidade

A Equipe Técnica operará em caráter permanente nas dependências da Secretaria de Telecomunicações, por 12 meses, de segunda a sexta-feira, ininterruptamente das 08:00h as 20:30h.

1.2 Procedimentos e metodologias

O serviço de atendimento deverá ser efetuado em 04 (quatro) níveis de serviços:

- Primeiro Nível: serviço realizado pelos Atendentes de Telecomunicações a partir de consultas aos sistemas de atendimento e à base de informações e conhecimentos disponíveis no grupo de atendimento;
- Segundo Nível: serviço realizado pelos Supervisores, compreendendo análise e tratamento dos registros acolhidos pelo Primeiro Nível, encaminhando ao Terceiro Nível quando necessário, e retroalimentando as informações para o Primeiro Nível, registrando na base de conhecimento para utilização em futuros atendimentos;
- Terceiro Nível: serviço a ser realizado pelos Técnicos de Processamento de Dados I, com finalidade de tratar as manifestações oriundas do Segundo Nível;
- Quarto Nível: serviço a ser realizado pelos Técnicos do Serviço de Controle Técnico/STELE/SENADO, com finalidade de tratar as manifestações oriundas do Terceiro Nível.

A operação do Help Desk realizará ligação de retorno ao usuário quando as demandas registradas forem resolvidas nos Segundo e Terceiro Níveis ou para esclarecimentos necessários para o seu devido tratamento.

Para o atendimento das solicitações, o Help Desk será dividido em 03 (três) grupos:

- Transbordo do Portal de Voz (ramal 9000 e 3303-4141);
- Manutenção/programação (ramal 7000);
- Serviços de ordem administrativa (relatórios, digitalização de documentos e atividades correlatas a administração do Help Desk).

O Supervisor deverá distribuir os Atendentes de Telecomunicações entre os grupos de forma que evite a sobrecarga dos mesmos e minimize o tempo de espera do atendimento, mantendo os indicadores de desempenho dentro dos níveis acordados.

Ao Supervisor caberá somente o atendimento de chamadas em situação de contingência (em relação a instalações físicas, equipamentos e ferramentas computacionais, conforme item 1.4 Plano de Contingência) ou decorrentes do atendimento de Segundo Nível.

1.3 A Equipe Técnica desenvolverá as seguintes atividades

1.3.1 Atendentes de Telecomunicações para os Postos de Atendimento do Help Desk

- a** - Realizar o atendimento das ligações para o número geral do SENADO FEDERAL;
- b** - Realizar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- c** - Operar a mesa telefônica MD-110 Ericsson e promover as devidas conexões entre os usuários do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- d** - Consultar o banco de dados do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL com o objetivo de atender às pesquisas solicitadas;
- e** - Confeccionar relatórios das ligações completadas e perdidas do Sistema de Auto-Atendimento do SENADO FEDERAL;
- f** - Promover suporte aos usuários em relação à utilização do Guia Telefônico do SENADO FEDERAL;
- g** - Garantir a atualização do banco de dados da página eletrônica do Guia Telefônico do SENADO FEDERAL;
- h** - Garantir a atualização do banco de dados do Sistema de Auto-Atendimento do SENADO FEDERAL;
- i** - Conferir com teste de reconhecimento de voz o Sistema de Auto-Atendimento do SENADO FEDERAL;
- j** - Promover o primeiro atendimento de solicitações de serviços de manutenção, incluindo a demanda no Sistema de Abertura de Ordens de Serviços;
- k** - Encaminhar as solicitações de serviços para análise técnica;
- l** - Atualizar diariamente o Banco de Dados do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL com os dados contidos nas Ordens de Serviços;

- m** - Orientar a utilização de programações básicas do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- n** - Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- o** - Executar digitalização de documentos;
- p** - Organizar o arquivo das Ordens de Serviço e dos documentos relacionados ao Serviço de Controle Técnico;
- q** - Consultar o Supervisor, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

1.3.2 Supervisores de Help Desk

- a** - Organizar e supervisionar o atendimento das ligações para o número geral do SENADO FEDERAL;
- b** - Organizar e supervisionar o atendimento para abertura de Ordem de Serviço;
- c** - Organizar e supervisionar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- d** - Organizar e supervisionar a expedição, disponibilização, distribuição e o controle das Ordens de Serviço de acordo com as solicitações dos usuários de telecomunicações;
- e** - Organizar e supervisionar a manutenção do arquivo das Ordens de Serviço e dos documentos relacionados ao Serviço de Controle Técnico;
- f** - Organizar e supervisionar a atualização do banco de dados do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- g** - Organizar e supervisionar a atualização do banco de dados cadastrais do Guia Telefônico do SENADO FEDERAL;
- h** - Organizar e supervisionar a atualização do banco de dados do Sistema de Auto-Atendimento do SENADO FEDERAL;
- i** - Prestar orientações aos Atendentes de Telecomunicações no uso de programações do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- j** - Administrar o atendimento dos usuários do Help Desk;
- k** - Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da qualidade e disciplina no ambiente de atendimento;
- l** - Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Atendentes de Telecomunicações;
- m** - Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- n** - Comunicar imediatamente ao Técnico de Processamento de Dados I qualquer problema relativo à operação do Help Desk;
- o** - Acompanhamento da produtividade da Help Desk;

- p** - Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica da performance dos Atendentes de Telecomunicações dentro dos grupos de atendimento e das atividades correlatas do Help Desk;
- q** - Emitir relatórios de atividades;
- r** - Em situação de contingência:
 1. Operar a mesa telefônica MD-110 Ericsson e promover as devidas conexões entre os usuários do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
 2. Consultar o banco de dados do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL com o objetivo de atender às pesquisas solicitadas;
 3. Realizar o atendimento para solicitações de serviços de manutenção abertura de Ordem de Serviço;
 4. Realizar o atendimento das ligações para o número geral do SENADO FEDERAL;
 5. Realizar o atendimento das solicitações efetuadas na Lista Interna do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
 6. Expedir e distribuir as ordens de serviço;
 7. Atualizar o Banco de Dados do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL com os dados contidos nas Ordens de Serviços;
 8. Orientar a utilização de programações básicas do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL.

1.3.3 Técnicos de Processamento de Dados I

- a** - Coordenar o atendimento do Help Desk do SENADO FEDERAL;
- b** - Fazer a gestão de tecnologia do Help Desk;
- c** - Fazer a gestão de documentos enviados ao Help Desk;
- d** - Orientar os Supervisores e Atendentes de Telecomunicações do Help Desk do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL quanto à utilização dos aplicativos operacionais e de manutenção do banco de dados do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- e** - Verificar a consistência e a integridade do banco de dados do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- f** - Garantir a atualização do banco de dados do Sistema Telefônico do SENADO FEDERAL;
- g** - Otimizar o serviço prestado aos usuários de forma a buscar manter os níveis de produtividade do Help Desk;
- h** - Elaborar relatórios das atividades e rotinas operacionais, que incluirão recomendações e estimativas de tempo;

- i - Analisar questões relacionadas com a administração e operacionalização do Help Desk, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los.

1.3.4 Técnicos de Processamento de Dados II

- a - Executar e orientar tarefas relacionadas ao suporte, promovendo manutenções corretivas e evolutivas, de sistemas de processamento de dados nas diversas modalidades (rede, software básico, banco de dados, espaço Web, desenvolvimento, projetos, produção, servidores de rede, banco de dados SQL Server, Oracle, “.NET”, Visual Basic for applications , ASP e Java);
- b - Administrar o desempenho (performance) e a segurança lógica do Sistema de gerenciamento e informações do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- c - Efetuar levantamento e modelagem de dados do Sistema de gerenciamento e informações do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d - Desenvolver sistemas de dados informatizados para a área de telecomunicações;
- e - Realizar testes nos programas em produção, bem como acompanhar a implantação de novos programas;
- f - Controlar e avaliar os modelos implantados relativos aos segmentos operacionais da STELE;
- g - Executar, sob coordenação, os trabalhos de desenvolvimento e implantação de metodologias de segurança de informação;
- h - Analisar riscos de interrupções e elaborar planos de contingência;
- i - Documentar e atualizar aplicativos;
- j - Auxiliar na tarefa de especificação de materiais, equipamentos e serviços de informática;
- k - Auxiliar na avaliação e proposição de atualizações tecnológicas e implantações de novos equipamentos que venham satisfazer as demandas não atendidas dos usuários internos, ou que venham ao encontro das políticas de segurança, redução de custos, aumento de produtividade e eficiência pessoal;
- l - Suporte ao acesso às informações das ordens de serviço e correlatas, aos seguintes órgãos técnicos da Secretaria de Telecomunicações - STELE:
 1. SEARTE – Serviço de Administração da Rede Telefônicas;
 2. SECOTE – Serviço de Comutação Telefônica;
 3. SEAUS- Serviço de Atendimento ao Usuário;
 4. SETM – Serviço de Telefonia Móvel;

5. SETETE – Serviço de Telex e Telefax.

1.4 Plano de Contingência

Dentre as situações de contingência, em relação a instalações físicas, equipamentos e ferramentas computacionais, o Serviço de Controle Técnico deverá comunicar à contratada:

1. Quais os serviços prioritários e qual a estrutura mínima de atendimento necessária, quando implicar em redução do atendimento das solicitações dos usuários do Sistema Telefônico do Senado Federal;
2. Quais os novos níveis de serviço necessários no período de contingência.

Caberá ao Serviço de Controle Técnico promover esforços no sentido de amenizar os problemas enfrentados no Help Desk e providenciar a sua imediata regularização.

Serão desconsiderados os indicadores de desempenho referentes ao período de contingência no cálculo da Nota de Avaliação, descrito no item 1.6.

1.5 Indicadores de Desempenho

A CONTRATADA deverá garantir o cumprimento dos indicadores de desempenho para os grupos de atendimento transbordo do portal de voz, manutenção/programação e Serviços de ordem administrativa, descritos a seguir:

- I - **Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS)**: representa o percentual de tempo efetivo de operação do Help Desk.
 - a. O **IDS** será apurado diariamente;
 - b. O **IDS** será igual ao tempo total em que os serviços estiveram

disponíveis, dividido pelo tempo total contratado por dia, conforme estabelecido no item 1.1.Frequência e Periodicidade;

- c. O **IDS** que deverá ser garantido pela contratada é de 100,00% (cem por cento) por dia, por grupo de atendimento.

II - Nível de Serviço (NS): representa a porcentagem das chamadas de serviço de entrada que são atendidas pelo grupo de atendimento dentro de um período de tempo especificado.

- a. O **NS** será apurado diariamente;
- b. O **NS** será apurado para os grupos de atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000) e Manutenção/Programação (ramal 7000);
- c. A apuração dos dados para cálculo do **NS** deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo Sistema de Auto-Atendimento;
- d. O cálculo do percentual do **NS** diário será efetuado automaticamente pelo Sistema de Auto-Atendimento, obedecendo à seguinte fórmula:

Descrição do registro	Sigla
Chamadas atendidas	CA
Chamadas abandonadas na fila durante oferta de Call Back	CAbCallBack
Chamadas abandonadas na fila durante Reprodução de Mensagem	CAbRep
Chamadas abandonadas na fila	CAbFila
Chamadas abandonadas durante toque	CAbToque

$$\text{Nível de serviço (\%)} = \frac{\text{CA}}{\text{CA} + \text{CAbCallBack} + \text{CAbRep} + \text{CAbFila} + \text{CAbToque}}$$

- e. Para o grupo de atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000), a contratada deverá atender 80,00% (oitenta por cento) das ligações em até 30 (trinta) segundos, após distribuição para atendimento humano;
- f. Para o grupo de atendimento Manutenção/Programação (ramal 7000), a contratada deverá atender 80,00% (oitenta por cento) das ligações em até 30 (trinta) segundos;
- g. O **NS** para o grupo de atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000) deverá ser de 95% (noventa e cinco por cento);
- h. O **NS** para o grupo de atendimento Manutenção/Programação (ramal 7000) deverá ser de 85% (noventa e cinco por cento) para os primeiros 12 (doze) meses e de 90% (noventa por cento) para os subsequentes;

i. Tempo médio de pausa entre os atendimentos de 05 (cinco) segundos.

III - Taxa de Abandono Líquido (TAL) é o percentual de atendimentos não efetivados por desistência do usuário, após a distribuição da ligação para atendimento humano;

a. A **TAL** será apurada diariamente;

b. A **TAL** será apurado para os grupos de atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000) e Manutenção/Programação (ramal 7000);

c. A **TAL** será igual à soma de todas as desistências, acima de 20 (vinte) segundos, dividida pelo total de ligações recebidas, multiplicada por 100;

d. A apuração dos dados para cálculo da **TAL** deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo Sistema de Auto-Atendimento;

e. A **TAL** máxima admitida será de até 3,00% (três por cento) por dia, para grupo de atendimento.

IV - Índice de Qualidade do Atendimento (IQA) é a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Atendentes de Telecomunicações do Help Desk aos usuários.

a. O **IQA** será apurado mensalmente;

b. A contratada deverá realizar, no mínimo, 08 (oito) monitorias de ligações, por Atendente de Telecomunicações/mês;

c. O Técnico do SECT poderá ouvir as gravações das ligações correspondentes às monitorias realizadas;

d. O Técnico do SECT poderá ouvir qualquer outra gravação, de forma aleatória;

e. Os itens a serem avaliados e seus respectivos pesos serão propostos pela contratada e validados pela Contratante;

f. O **IQA** que deverá ser garantido pela contratada é de, no mínimo, 90,00% (noventa por cento), por mês, por Atendente de Telecomunicações.

V - Taxa de Ocupação da PA's (TOP) é o percentual que representa o tempo efetivo em que a Posição de Atendimento (PA) esteve ocupada pelo Atendente de Telecomunicações.

a. A **TOP** será apurada diariamente;

- b. A **TOP** será igual ao tempo total em que a PA esteve ocupada ao longo da jornada de trabalho, dividido pelo tempo total da jornada de trabalho, por Atendente de Telecomunicações;
- c. A apuração dos dados para cálculo da **TOP** deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo Sistema de Auto-Atendimento;
- d. A **TOP** mínima que deverá ser garantida pela Contratada é de 85,00% (oitenta e cinco por cento);

VI - Taxa de Digitalização de Documentos (TDD) é o percentual que representa a digitalização e arquivamento dos documentos gerados e/ou recebidos pelo SECT.

- a. A **TDD** será apurada semanalmente;
- b. A **TDD** será igual ao total de documentos digitalizados, dividido pela soma de documentos gerados e recebidos pelo SECT na semana;
- c. Caberá ao Técnico do SECT a apuração dos dados para cálculo da **TDD**, por meio de vistoria nos arquivos de documentos e por relatórios gerados pelo Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal;
- d. A **TDD** mínima que deverá ser garantida pela Contratada é de 95,00%;

VII - Indicador de Backup (IB) é o indicador da operação de realização de cópia de segurança dos dados do Sistema de Gerenciamento e Informações do Sistema Telefônico do Senado Federal e documentos digitalizados.

- a. O **IB** será apurado quinzenalmente;
- b. O **IB** será considerado em conformidade se, e somente se, for entregue cópia do backup em mídia DVD, fornecida pela contratada, após testes realizados pelo técnico do SECTT;
- c. A cópia deverá ser realizada no primeiro dia útil após o término da quinzena, e com prazo máximo de 03 (três) dias úteis para a sua entrega.

Durante os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da operação, considerar-se-á a implantação como uma curva de aprendizado. Somente após esse período, será cobrado o fiel cumprimento dos indicadores de desempenho aqui estabelecidos.

1.6 Avaliação dos Serviços

1.6.1 Avaliação dos Serviços no Mês sem Contingência

- I - O SENADO realizará avaliação mensal dos serviços contratados, conforme item 1.7 Critérios de Avaliação;
- II - À CONTRATADA serão atribuídos 100 (cem) pontos mensais, não cumulativos, dos quais serão descontados pontos por descumprimento dos indicadores de desempenho, conforme descrição e pontuação apresentadas no item 1.7;
- III - O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado pelo SENADO, conforme abaixo:
 - a. A nota inicial no primeiro dia do mês será de 100 pontos;
 - b. Os pontos perdidos serão calculados conforme descrito na tabela de avaliação apresentada no item 1.7 Critérios de Avaliação.

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

- IV - Sempre que a Nota de Avaliação atingir valor inferior a 85,00 (oitenta e cinco) pontos poderá ser aplicada, através de proposição da Contratante, penalidades à contratada.

1.6.2 Avaliação dos Serviços no Mês com Contingência

- I - Para cálculo da Nota de Avaliação será considerado como nota inicial o valor proporcional aos dias de atendimento normal, conforme abaixo:

$$\text{Nota de Avaliação inicial} = \frac{100}{\text{N}^\circ \text{ de dias \u00fasteis}} \times (\text{N}^\circ \text{ de dias \u00fasteis} - \text{N}^\circ \text{ de dias \u00fasteis de conting\u00eancia})$$

- II - Ser\u00e1 considerado como limite m\u00ednimo da nota de avalia\u00e7\u00e3o o valor proporcional aos dias de atendimento normal, conforme abaixo:

$$\text{Nota de Avalia\u00e7\u00e3o m\u00ednima} = \frac{85}{\text{N}^\circ \text{ de dias \u00fasteis}} \times (\text{N}^\circ \text{ de dias \u00fasteis} - \text{N}^\circ \text{ de dias \u00fasteis de conting\u00eancia})$$

1.7 Critérios de Avaliação

O SENADO acompanhará o cumprimento dos índices estipulados no item 1.5. Indicadores de Desempenho. Caso estes índices apresentem valores inferiores aos contratados serão aplicadas as pontuações abaixo para cálculo dos pontos perdidos no mês:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	VALOR MÍNIMO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	FAIXA	PONTUAÇÃO POR AVALIAÇÃO INSATISFATÓRIA
01	ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE DOS SERVIÇOS - IDS	100,00%	Diária, por grupo de atendimento	90,00% ≤ IDS < 100,00%	0,15 ponto
				80,00% ≤ IDS < 90,00%	0,20 ponto
				60,00% ≤ IDS < 80,00%	0,25 ponto
				IDS < 60,00%	0,30 ponto
02	NÍVEL DE SERVIÇO - NS	95,00%	Diária, grupo de atendimento do Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e ramal 9000)	85,00% ≤ NS < 95,00%	0,05 ponto
				75,00% ≤ NS < 85,00%	0,10 ponto
				55,00% ≤ NS < 65,00%	0,15 ponto
				NS < 65,00%	0,20 ponto
03	NÍVEL DE SERVIÇO - NS	85,00%	Diária, grupo de atendimento de manutenção/programação (ramal 7000) para os 12 (doze) primeiros meses.	75,00% ≤ NS < 85,00%	0,05 ponto
				65,00% ≤ NS < 75,00%	0,10 ponto
				55,00% ≤ NS < 65,00%	0,15 ponto
				NS < 55,00%	0,20 ponto
03.a	NÍVEL DE SERVIÇO - NS	90,00%	Diária, grupo de atendimento de manutenção/programação (ramal 7000) para os meses subsequentes.	80,00% ≤ NS < 90,00%	0,05 ponto
				70,00% ≤ NS < 80,00%	0,10 ponto
				60,00% ≤ NS < 70,00%	0,15 ponto
				NS < 60,00%	0,20 ponto
04	ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO - IQA	90,00%	Mensal do Help Desk, por Atendente de Telecomunicações	85,00% ≤ IQA < 90,00%	0,30 ponto
				80,00% ≤ IQA < 85,00%	0,50 ponto
				75,00% ≤ IQA < 80,00%	0,70 ponto
				IQA < 75,00%	0,90 ponto
05	TAXA DE OCUPAÇÃO DAS PA'S - TOP	85,00%	Diária do Help Desk	75,00% ≤ TOP < 85,00%	0,05 ponto
				65,00% ≤ TOP < 75,00%	0,10 ponto
				50,00% ≤ TOP < 65,00%	0,15 ponto
				TOP < 50,00%	0,20 ponto
06	TAXA DE DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS - TDD	95,00%	Semanal do Help Desk	90,00% ≤ TDD < 95,00%	0,10 ponto
				85,00% ≤ TDD < 90,00%	0,20 ponto
				80,00% ≤ TDD < 85,00%	0,30 ponto
				TDD < 80,00%	0,40 ponto
07	INDICADOR DE BACKUP - IB	Conformidade	Quinzenal		5,00 pontos
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	VALOR MÁXIMO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	FAIXA	PONTUAÇÃO POR AVALIAÇÃO INSATISFATÓRIA
08	TAXA DE ABANDONO LÍQUIDO - TAL	3,00%	Diária, por grupo de atendimento	3,00% < TAL ≤ 5,00%	0,05 ponto
				5,00% < TAL ≤ 8,00%	0,10 ponto
				8,00% < TAL ≤ 10,00%	0,15 ponto
				TAL > 10,00%	0,20 ponto

Tabela XIII - Critérios de Avaliação.

Para atender ao item 1.6. Avaliação dos Serviços, sempre que a Nota de Avaliação atingir valor inferior a 85,00 (oitenta e cinco) pontos será aplicada glosa à fatura apresentada pela contratada, conforme planilha abaixo:

ITEM	NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)	PENALIDADES
01	NA ≥ 85,00	Sem aplicação de glosas à Contratada.
02	75,00 ≤ NA < 85,00	Notificação registrada no Livro de Ocorrências.
03	65,00 ≤ NA < 75,00	Glosa de 1,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.
04	55,00 ≤ NA < 65,00	Glosa de 2,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.
05	50,00 ≤ NA < 55,00	Glosa de 5,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.
06	NA < 50,00	Glosa de até 10,00% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.
07	02 (duas) Notificações em meses consecutivos	Glosa de 1,00% sobre valor faturado no mês de aplicação da segunda advertência.

Tabela XIVa - Glosas na Fatura Apresentada para Avaliação dos Serviços.

Independentemente do valor da Nota de Avaliação será aplicada glosa à fatura apresentada pela Contratada, conforme planilha abaixo:

ITEM	NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)	PENALIDADES
08	A partir do 3º (terceiro) mês de permanência em um mesmo indicador de desempenho com índice inferior ao contratado.	Glosa de 2,50% sobre o valor faturado no mês apurado.

Tabela XIVb - Glosas na Fatura Apresentada para Avaliação dos Serviços.

2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

O Help Desk da Secretaria de Telecomunicações foi detentor do Selo de Ética do PROBARE – Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores – período 2007/2009. Esta certificação possui critérios de avaliação do atendimento e das rotinas desenvolvidas no ambiente de trabalho. Entre os instrumentos de avaliação desta Norma, constam

a audição das chamadas e a utilização de planilhas de avaliação dos Atendentes de Telecomunicações com os respectivos feedbacks. A manutenção destes procedimentos de avaliação tem como objetivo a valorização da equipe e do atendimento, mantendo a qualidade anteriormente alcançada.

Visando a manutenção da qualidade do atendimento do Help Desk serão adotados como parâmetros os valores da Tabela XIII - Critérios de Avaliação, referentes ao item 1.5 .Indicadores de Desempenho.

3 RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE SERVIÇO A SER CONTRATADA

A previsão de solicitação de serviços para o período de 12 (doze) meses utiliza como determinante as curvas de tendências para cada item da Tabela II (Anexo 7 deste edital), considerando que a demanda por serviços do Help Desk é dinâmica, variando conforme os trabalhos desta Casa Legislativa.

Para os primeiros 365 dias do novo contrato de prestação de serviço, a operação do Help Desk da Secretaria de Telecomunicações tem a previsão de atender as seguintes demandas:

Atividades Desenvolvidas pelos Atendentes de Telecomunicações do Help Desk COM Auxílio do Auto-Atendimento (Portal Eletrônico de Voz para os números 3303-4141 e 9000)				
	Qtde. de Registros e Tarefas Tratadas pelo Help Desk			Média esperada para os primeiros 365 dias
	2.007*	2008	2.009*	
Chamadas Registradas para o grupo de atendimento de manutenção/programação ramal 7000	11.341	10.987	6.178	12.861
Chamadas Registradas para o Transbordo do Portal 3303-4141	34.022	19.730	13.550	30.365
Chamadas registradas para o Transbordo da Lista Interna Ramal 9000	1.306	1.080	769	1.423
Abertura de Ordens de Serviço	16.921	16.905	13.260	21.244
Baixa de Ordens de Serviço	17.006	16.882	13.233	21.260

*Período de 01/03/2007 a 18/05/2009.

Tabela XV - Demanda Esperada para os primeiros 365 dias.

4. RESULTADOS ESPERADOS E OS SEUS BENEFÍCIOS

Com o novo contrato, espera-se o atendimento dos serviços com seguintes índices de qualidade:

Grupo de Atendimento Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000)					
Índice de Nível de Serviço					
Grupo de Atendimento	2007	2008	2009	01 a 12 meses de contrato	13 a 24 meses de contrato
Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000)	96,21%	96,25%	94,53%	95,00%	95,00%

Tabela XVI - Nível de Serviço Previsto para o Grupo Transbordo do Portal de Voz (3303-4141 e Ramal 9000).

Grupo de Atendimento Manutenção/Programação (Ramal 7000)					
Índice de Nível de Serviço					
Grupo de Atendimento	2007	2008	2009	01 a 12 meses de contrato	13 a 24 meses de contrato
Manutenção/Programação (Ramal 7000)	72,45%	78,09%	68,56%	85,00%	90,00%

Tabela XVII - Nível de Serviço Previsto para o Grupo Manutenção/Programação – Ramal 7000.

Sendo o Help Desk da Secretaria de Telecomunicações detentor do Selo de Ética do PROBARE – Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores, caberá a contratada a manutenção desta certificação e a preparação da progressão de nível previsto neste programa.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 9

(Processo nº 002.007/09-6)

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO

Que entre si celebram, de um lado, o SENADO FEDERAL e, do outro, a empresa para a prestação de serviços de execução indireta de operação e suporte do Help Desk.

A UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0005-49, neste ato representado pelo seu Diretor-Geral,, e, com sede na, fax nº (...), telefone nº (...), CNPJ-MF nº, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr., CI nº, expedida pela ... - . CPF nº, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do Pregão nº, homologado pelo Senhor Diretor Geral às fls. ... do Processo nº 002.007/09-6, incorporando o Edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, fls. ..., a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, dos Atos nºs 24/98 e 29/03, ambos da Comissão Diretora do SENADO, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços de execução indireta de operação e suporte do Help Desk da Secretaria de Telecomunicações do SENADO, durante 12 (doze) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e do edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

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 qualificação que ensejaram sua contratação;
- II - apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;
- III - efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;
- IV - efetuar o pagamento de eventuais serviços extraordinários, por empregado, respeitados os limites fixados pela legislação e Convenção Coletiva da Categoria, sem ônus para o SENADO;
- V - manter equipe técnica nas quantidades necessárias e adequadas ao cumprimento de todas as tarefas e abrangência dos serviços e com a qualificação mínima exigida no Anexo 6;
- VI - fornecer ao gestor deste contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos da assinatura do contrato, para aprovação:
 - a - relação nominal dos profissionais que irão operar em caráter residente no SENADO e dos que atuarão por intermédio de visitas e inspeções sistemáticas, 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;
 - b - “curriculum vitae” de todos os profissionais;
 - c - documentos necessários à expedição de crachá pela Polícia do SENADO.
- VII - fornecer ao gestor deste contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis da sua assinatura, atestados de bons antecedentes de todos os profissionais;
- VIII - manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário; podendo, para a execução dessa função, definir um funcionário dentre os da equipe técnica residente no SENADO;
- IX - manter seus empregados e prepostos uniformizados, fornecendo-lhes uniformes e calçados, conforme especificações e quantidades estabelecidas no **Anexo 5** do edital, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura deste contrato e 01(um) a cada ano, vedado o desconto dos respectivos custos nos salários;

X - fornecer a seus empregados equipamentos de proteção e segurança do trabalho, de acordo com a legislação em vigor, exigindo-lhes o uso em serviço;

XI - comunicar ao gestor deste contrato todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços, relatando-as no Livro de Ocorrências, com os dados e circunstâncias julgados necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, inclusive as faltas ocorridas, sendo as folhas rubricadas pelas partes;

XII - 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 30 (trinta) minutos, a contar do início da jornada definida para o serviço ou da ciência do afastamento;

b. gozo de férias;

c. solicitação do gestor deste contrato no caso de falta grave; e

d. automaticamente, após 03 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências.

XIII – apresentar ao gestor a planilha de férias de seus empregados, com a indicação dos respectivos substitutos.

XIV -efetuar o pagamento aos profissionais alocados nos seguintes prazos:

a. salário até o 5º dia útil do mês subsequente a realização dos serviços;

b. o pagamento de custos de alimentação e transporte até o 5º dia útil do mês em referência;

b.1 auxílio alimentação; e

b.2 – transporte (de sua propriedade ou locado) ou vale-transporte para atender os dias de trabalho do mês em referência.

XV - selecionar, treinar e reciclar os profissionais que irão prestar os serviços objeto deste contrato;

XVI - promover pelo menos 01 (um) curso anual de formação, capacitação, treinamento, reciclagem, relações interpessoais ou segurança no trabalho aos seus funcionários de acordo com a necessidade de cada categoria profissional e a critério do SENADO FEDERAL, fora do expediente normal de trabalho, sem custo para os funcionários;

XVII - A Convenção Coletiva de Trabalho que regulamentará as atividades da equipe técnica deverá ser a celebrada entre o sindicato laboral SINTTEL – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal e o e o sindicato patronal

SINDIMEST-DF – Sindicato da Indústria de Instalação e Manutenção de Redes, Equipamentos e Sistemas de Telecomunicações do Distrito Federal;

XVIII - observar a legislação trabalhista, previdenciária e convenção coletiva de trabalho da respectiva categoria (celebrado entre o SINTTEL e o SINDIMEST-DF), efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;

XIX - entregar cópia autenticada e reconhecida pela Superintendência Regional do Trabalho/DF – SRTE/DF da Convenção Coletiva de Trabalho homologada pelo Poder Judiciário celebrado entre os sindicatos laboral e patronal para o período de vigência do contrato;

XX - entregar lista dos cargos dos profissionais da equipe técnica, com seus níveis, na Convenção Coletiva de Trabalho

XXI - manter disciplina nos locais dos serviços e retirar o profissional com conduta inconveniente;

XXII - manter seus profissionais identificados por intermédio de crachás, com fotografia recente; expedidos pela Polícia do Senado Federal;

XXIII - responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança, instruindo-os quanto à prevenção de incêndios nas áreas do SENADO;

XXIV - exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados;

XXV - manter a Certificação do Help Desk da STELE com o Selo de Ética do PROBARE – Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores para as operações referentes ao objeto desta licitação, em prazo máximo de 06 (seis) meses, a partir da data de assinatura do contrato;

XXVI - realizar os serviços mesmo que efetuadas atualizações futuras no Help Desk da STELE, bem como promover o treinamento necessário da equipe técnica, sem ônus adicional para o SENADO.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - 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 SEGUNDO - 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, assistência médica e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias, isentando o SENADO de qualquer responsabilidade solidária.

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

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos causados ao SENADO ou a terceiros por ação ou omissão de seus empregados e prepostos decorrentes da execução deste contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - Todos os uniformes descritos no **Anexo 5** do edital deverão ser aprovados pelo gestor deste contrato.

PARÁGRAFO SEXTO - Em nenhuma hipótese poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem subrogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

PARÁGRAFO OITAVO - 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.

PARÁGRAFO NONO – 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 em linha direta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de senadores ou de servidores do Quadro de Pessoal do Senado, inclusive de ocupantes de cargos de livre provimento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA obriga-se a iniciar a prestação dos serviços, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura deste contrato e a executá-los de acordo com o estabelecido no Anexo 8 do edital, observadas as normas gerais atinentes à espécie, e ainda, ao fiel cumprimento dos manuais e normas técnicas dos fabricantes dos equipamentos e ferramentas computacionais utilizados no Help Desk, ficando responsável por quaisquer prejuízos causados, sendo vedada a subcontratação de empresas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Para a execução dos serviços objeto deste contrato, a CONTRATADA disponibilizará tantos profissionais quantos necessários, não implicando aumento de custo para o SENADO.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A frequência dos empregados será registrada diariamente, em equipamento biométrico (fornecido pela CONTRATADA) em 02 (duas) etapas, no início e no final do expediente do profissional e controlada diariamente pela CONTRATADA, que deverá encaminhar relatórios diários ao gestor deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A distribuição dos empregados obedecerá às indicações constantes do edital e às orientações do gestor quanto ao seu detalhamento.

PARÁGRAFO QUARTO - As comunicações e entendimentos do gestor deste contrato com a CONTRATADA serão feitos por intermédio de **Livro de Ocorrências**, inclusive as faltas ocorridas, sendo as folhas rubricadas pelas partes.

PARÁGRAFO QUINTO - A jornada de trabalho dos profissionais referidos no Anexo 8 do edital poderá ser alterada de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do gestor.

PARÁGRAFO SEXTO - Para serviços em horários extraordinários, inclusive finais de semana e feriados, a empresa contratada, quando solicitado pela STELE, se obriga a disponibilizar uma equipe com número de profissionais suficiente para a execução dos serviços solicitados, sem ônus para o SENADO.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Todos os serviços serão executados diretamente e sob a orientação e comando da CONTRATADA por intermédio de seu preposto.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA cumprirá orientação complementar do gestor do contrato quanto à execução e horário de realização dos serviços

PARÁGRAFO NONO – A CONTRATADA deverá observar a obediência, por parte de seus profissionais, aos seguintes padrões de conduta:

- a. apresentar-se uniformizado (a) e com asseio;
- b. ser discreto(a) e cortês;
- c. zelar pelos equipamentos, ferramentas computacionais e materiais que utilizar ou tiver acesso;
- d. guardar sigilo de todas as informações a que tiver acesso;
- e. obedecer a padrões de atendimento estabelecidos pela STELE;
- f. prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, observadas as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

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

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo serviço objeto deste contrato, respectivamente, o valor mensal de R\$ _____ (_____), não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O preço global do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de R\$ _____ (_____), compreendendo todas as despesas e custos diretos e

indiretos, necessários à perfeita execução deste contrato, **observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.**

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

PARÁGRAFO QUARTO - O pagamento será efetuado após realizada a avaliação dos serviços, conforme o estabelecido nos itens 1.6 e 1.7 do Anexo 8 (Especificações) do edital.

PARÁGRAFO QUINTO – A primeira nota fiscal-fatura a ser apresentada terá como período de referência o dia de início da prestação dos serviços e o último dia desse mês, e as notas fiscais-fatura subseqüentes terão como referência o período compreendido entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

PARÁGRAFO SEXTO - Os pagamentos serão efetuados com prazo não superior a **30 (trinta) dias** a contar do recebimento da nota fiscal-fatura, condicionados à apresentação de:

I - Prova de quitação da folha de pagamento específica deste contrato, relativamente ao período constante da nota-fiscal/fatura apresentada, a ser emitida pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta corrente dos empregados dos valores referente tanto à remuneração mensal quanto ao 13º salário, conforme o caso, contendo o nome do funcionário e o valor do crédito promovido;

II - Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – GFIP e das Guias de Relação de Empregados (GRE); bem como, de regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social (CND) e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (CRF), e, ainda, a Certidão Conjunta Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais;

III - comprovação emitida pelo órgão gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço do recolhimento individualizado específico deste contrato, por empregado, do mês anterior ao da prestação dos serviços;

IV - comprovação emitida pela DATAPREV do Cadastro Nacional de Informações Sociais - Remunerações do Trabalhador ou CNIS - Informações Trabalhistas e Beneficiárias: Consulta Integrada às Informações do Trabalhador, individualizado por empregado, do mês anterior ao da prestação dos serviços;

V - espelho da folha de pagamento dos empregados a serviço do SENADO específica deste contrato;

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

VII - comprovante de prestação da garantia prevista na cláusula oitava deste contrato.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A falta de qualquer empregado, sem a reposição prevista no inciso XII 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.

PARÁGRAFO OITAVO - As eventuais despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças ou agências são de responsabilidade da CONTRATADA.

PARÁGRAFO NONO - Havendo vício a reparar em relação à nota fiscal apresentada ou em caso de descumprimento pela CONTRATADA de obrigação contratual, o prazo constante do parágrafo **sexto** desta cláusula será suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO DÉCIMO – 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 SEXTO** e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, serão calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: **EM = I x N x 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 QUINTA – DA REACTUAÇÃO

A repactuação deste contrato é permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se como termo inicial a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão-de-obra e estiver vinculado às datas-base destes instrumentos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A repactuação será precedida de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, 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 QUARTO - 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.

PARÁGRAFO QUINTO - 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 SEXTO - A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida, devendo esse período ser contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação.

PARÁGRAFO SÉTIMO – 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.

CLÁUSULA SEXTA - 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 SÉTIMA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 000040 e Natureza de Despesa 339037, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº _____ de ____ de _____ de 2010.

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 OITAVA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia de R\$ _____ (_____), correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor

global do presente contrato, nos termos do art. 56 da Lei n.º 8.666/93, em uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou em 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; e

III - fiança bancária.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá efetivar a prestação da garantia e apresentar o comprovante respectivo na data de assinatura do instrumento contratual.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO – No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, a CONTRATADA terá o prazo de dez dias corridos, a contar da data do fato, para renová-la ou complementá-la.

PARÁGRAFO QUARTO - Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-Lei nº 1.737, de 20 de dezembro de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam devam ser as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, depositadas na Caixa Econômica Federal – CEF, em conta expressamente indicada pela adjudicatária.

PARÁGRAFO QUINTO – Se a garantia for prestada por Seguro Garantia, a apólice deverá conter cláusula expressa de cobertura de multas e penalidades contratuais impostas ao Tomador, similar ao texto que segue; “Esta garantia dá cobertura ao pagamento das multas e penalidades contratuais impostas ao Tomador”.

PARÁGRAFO SEXTO – Se a garantia for prestada em títulos da dívida pública, sua aceitação será condicionada à atestação de sua validade e exigibilidade pelo órgão competente das fazendas federal, estadual e municipal respectivas, conforme o caso, cabendo a contratada o pagamento das custas das perícias que se fizerem necessárias para comprovação da validade desse título.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A garantia será liberada após a execução plena deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, de acordo com a legislação em vigor.

CLÁUSULA NONA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores (...), designados na forma do disposto no Ato n.º (...) do Diretor-Geral, promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, observado o disposto no Ato da Comissão Diretora nº 02, de 2008.

CLÁUSULA DÉCIMA - 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 o SENADO e seus órgãos supervisionados por prazo de até 2 (dois) anos;

IV - impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 05 (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 no inciso anterior.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Sem Prejuízo das sanções previstas nos incisos II e V desta Cláusula, com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02, a CONTRATADA ainda poderá ser impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 05 (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;

II – 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 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO – 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 (tinta) dias.

PARÁGRAFO QUARTO – Durante o período de 30 (trinta) dias previsto no parágrafo anterior, a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

PARÁGRAFO QUINTO – Transcorrido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no parágrafo terceiro, sem o início da prestação de serviços, será aplicada cumulativamente a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula.

PARÁGRAFO SEXTO - 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	
0,2% (dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
1	Deixar de fornecer ao gestor relação nominal, em meio digital (CD) e possível de leitura pelo editor de textos Microsoft Word 2003, dos profissionais em serviço no prédio, no prazo estabelecido, por ocorrência.
2	Deixar de observar as determinações do SENADO FEDERAL quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios, por ocorrência.
3	Deixar de manter seus profissionais identificados, vestidos e calçados adequadamente, por empregado e por dia.
4	Deixar de manter a disciplina nos locais dos serviços e não retirar o profissional com conduta julgada inconveniente, por empregado e por dia.
5	Deixar de apresentar cópia autenticada do ato constitutivo, sempre que houver alteração, por ocorrência.
6	Veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato, por ocorrência.
7	Deixar de prestar a garantia contratual prevista na cláusula oitava.

GRAU 2	
0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
8	Deixar de apresentar registro diário de frequência de seus profissionais, por dia.
9	Deixar de cumprir orientação do gestor quanto à execução dos serviços, por ocorrência.
10	Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.
11	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.
12	Manter empregado não qualificado em serviço, por empregado e por dia.

GRAU 3	
0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
13	Deixar de cumprir as exigências relativas à higiene e segurança do trabalho e às normas disciplinares e orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência.
14	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado, por ocorrência.
15	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.

GRAU 4	
1,6% (um vírgula seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
16	Deixar de observar a legislação trabalhista e previdenciária, por empregado e por mês.

GRAU 5	
3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
17	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
18	Deixar de efetuar aos seus profissionais os pagamentos de hora extra.
19	Não fornecer auxílio-transporte aos seus empregados, por dia.
20	Não fornecer auxílio-alimentação aos seus empregados, por dia.
21	Deixar de manter durante a execução do contrato as condições que ensejaram sua contratação, por ocorrência.
22	Deixar de efetuar o pagamento de obrigações trabalhistas, seguros, encargos previdenciários, fiscais e sociais, bem assim como todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por dia.
23	Deixar de fornecer ao gestor do contrato os documentos exigidos nos incisos VI e VII da cláusula segunda deste contrato, por empregado e por dia.
24	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.
25	Contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha direta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de Senadores e de Servidores do Quadro de Pessoal do SENADO, inclusive, de ocupantes de cargos em comissão.
26	Deixar de entregar cópia autenticada e reconhecida pela Superintendência Regional do Trabalho/DF – SRTE/DF da Convenção Coletiva de Trabalho homologada pelo Poder Judiciário celebrado entre os sindicatos laboral e patronal para o período de vigência do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - Para os casos de infração contratual não previstos nos parágrafos anteriores, o SENADO aplicará multa, a ser fixada entre os Graus 1 a 5, em razão da gravidade apurada.

PARÁGRAFO SEXTO – Além das multas previstas nos parágrafos anteriores, este contrato poderá ser rescindido unilateralmente nos termos do parágrafo quinto da cláusula décima primeira, 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 SÉTIMO – A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO OITAVO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma do parágrafo anterior, será o valor remanescente descontado da garantia ou, em último caso, cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - 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 la XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

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

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

II - 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 SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses consecutivos, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60

(sessenta) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o artigo 57, II, da Lei 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 – Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília-DF, com exclusão de qualquer outro, para dirimir questões decorrentes do cumprimento deste contrato.

Assim ajustadas, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias, na presença das testemunhas adiante nomeadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, ____ de _____ de 2010

**DIRETOR-GERAL
SENADO FEDERAL**

**REPRESENTANTE
CONTRATADA**

DIRETOR DA SSPLAC

DIRETOR DA SADCON

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 10

(Processo nº 002.007/09-6)

**ACORDO ENTRE O MPU – MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO E A AGU -
ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO**

Acordo entre MPT e AGU impede União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão-de-obra

Termo de Conciliação Judicial

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Guilherme Mastrichi Basso, pela Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Guiomar Rechia Gomes, pelo Procurador-Chefe da PRT da 10ª Região, Dr. Brasilino Santos Ramos e pelo Procurador do Trabalho Dr. Fábio Leal Cardoso, e a UNIÃO, neste ato representada pelo Procurador-Geral da União, Dr. Moacir Antonio da Silva Machado, pela Sub Procuradora Regional da União - 1ª Região, Dra. Helia Maria de Oliveira Bettero e pelo Advogado da União, Dr. Mário Luiz Guerreiro;

CONSIDERANDO que toda relação jurídica de trabalho cuja prestação laboral não eventual seja ofertada pessoalmente pelo obreiro, em estado de subordinação e mediante contraprestação pecuniária, será regida obrigatoriamente pela Consolidação das Leis do Trabalho ou por estatuto próprio, quando se tratar de relação de trabalho de natureza estatutária, com a Administração Pública;

CONSIDERANDO que a legislação consolidada em seu art. 9º, comina de nulidade absoluta todos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação da lei trabalhista;

CONSIDERANDO que as sociedades cooperativas, segundo a Lei n. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º, "(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados".

CONSIDERANDO que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária, (art. 86, da Lei n. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão-de-obra terceirizada;

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do merchandage é vedada pelo art. 3º, da CLT e repelida pela jurisprudência sumulada do C. TST (En. 331);

CONSIDERANDO que os trabalhadores aliciados por cooperativas de mão-de-obra, que prestam serviços de natureza subordinada à UNIÃO embora laborem em situação fática idêntica a dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonogada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente àquelas destinadas a tutelar a segurança e higidez do trabalho subordinado, o que afronta o princípio da isonomia, a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho (arts. 5º, caput e 1º, III e IV da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que num processo de terceirização o tomador dos serviços (no caso a administração pública) tem responsabilidade sucessiva por eventuais débitos trabalhistas do fornecedor de mão-de-obra, nos termos do Enunciado 331, do TST, o que poderia gerar graves prejuízos financeiros ao erário, na hipótese de se apurar a presença dos requisitos do art. 3º, da CLT na atividade de intermediação de mão-de-obra patrocinada por falsas cooperativas;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação Para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão, da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem implementar políticas nos sentido de: "8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das lei do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as empresas."

RESOLVEM

Celebrar CONCILIAÇÃO nos autos do Processo 01082-2002-020-10-00-0, em tramitação perante a MM. Vigésima Vara do Trabalho de Brasília-DF, mediante os seguintes termos:

Cláusula Primeira - A UNIÃO abster-se-á de contratar trabalhadores, por meio de cooperativas de mão-de-obra, para a prestação de serviços ligados às suas atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados, sendo eles:

- a) – Serviços de limpeza;
- b) – Serviços de conservação;
- c) – Serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) – Serviços de recepção;
- e) – Serviços de copeiragem;
- f) – Serviços de reprografia;
- g) – Serviços de telefonia;
- h) – Serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;

- i) – Serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) – Serviços de auxiliar de escritório;
- k) – Serviços de auxiliar administrativo;
- l) – Serviços de office boy (contínuo);
- m) – Serviços de digitação;
- n) – Serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) – Serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – Serviços de ascensorista;
- q) – Serviços de enfermagem; e
- r) – Serviços de agentes comunitários de saúde.

Parágrafo Primeiro – O disposto nesta Cláusula não autoriza outras formas de terceirização sem previsão legal.

Parágrafo Segundo – As partes podem, a qualquer momento, mediante comunicação e acordos prévios, ampliar o rol de serviços elencados no caput.

Cláusula Segunda - Considera-se cooperativa de mão-de-obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva), pelos seus associados.

Cláusula Terceira - A UNIÃO obriga-se a estabelecer regras claras nos editais de licitação, a fim de esclarecer a natureza dos serviços licitados, determinando, por conseguinte, se os mesmos podem ser prestados por empresas prestadoras de serviços (trabalhadores subordinados), cooperativas de trabalho, trabalhadores autônomos, avulsos ou eventuais;

Parágrafo Primeiro - É lícita a contratação de genuínas sociedades cooperativas desde que os serviços licitados não estejam incluídos no rol inserido nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira e sejam prestados em caráter coletivo e com absoluta autonomia dos cooperados, seja em relação às cooperativas, seja em relação ao tomador dos serviços, devendo ser juntada, na fase de habilitação, listagem contendo o nome de todos os associados. Esclarecem as partes que somente os serviços podem ser terceirizados, restando absolutamente vedado o fornecimento (intermediação de mão-de-obra) de trabalhadores a órgãos públicos por cooperativas de qualquer natureza.

Parágrafo Segundo – Os editais de licitação que se destinem a contratar os serviços disciplinados pela Cláusula Primeira deverão fazer expressa menção ao presente termo de conciliação e sua homologação, se possível transcrevendo-os na íntegra ou fazendo parte integrante desses editais, como anexo.

Parágrafo Terceiro - Para a prestação de serviços em sua forma subordinada, a licitante vencedora do certame deverá comprovar a condição de empregadora dos prestadores de serviços para as quais se objetiva a contratação, constituindo-se esse requisito, condição obrigatória à assinatura do respectivo contrato.

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Cláusula Quarta – A UNIÃO obriga-se ao pagamento de multa (astreinte) correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Conciliação, sendo a mesma reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Parágrafo Primeiro – O servidor público que, em nome da Administração, firmar o contrato de prestação de serviços nas atividades relacionadas nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira, será responsável solidário por qualquer contratação irregular, respondendo pela multa prevista no caput, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo Segundo – Em caso de notícia de descumprimento dos termos firmados neste ajuste, a UNIÃO, depois de intimada, terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentar sua justificativa perante o Ministério Público do Trabalho.

DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

Cláusula Quinta – A UNIÃO se compromete a recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes ora pactuadas em relação às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de vincular todos os órgãos integrantes da administração pública indireta ao cumprimento do presente termo de conciliação, sendo que em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista deverá ser dado conhecimento ao Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais – DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ou órgão equivalente, para que discipline a matéria no âmbito de sua competência.

DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE

Cláusula Sexta – - As partes submetem os termos da presente conciliação à homologação do Juiz da MM. Vigésima Vara do Trabalho, para que o ajuste gere os seus efeitos jurídicos.

Cláusula Sétima - Os termos da presente avença gerarão seus efeitos jurídicos a partir da data de sua homologação judicial.

Parágrafo único – Os contratos em vigor entre a UNIÃO e as Cooperativas, que contrariem o presente acordo, não serão renovados ou prorrogados.

Cláusula Oitava -A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus.

Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, caput, da CLT.

Brasília, 05 de junho de 2003.

GUILHERME MASTRICH BASSO GUIOMAR RECHIA GOMES

Procurador-Geral do Trabalho Vice-Procuradora-Geral do Trabalho

BRASILINO SANTOS RAMOS FÁBIO LEAL CARDOSO
Procurador-Chefe/PRT 10ª Região Procurador do Trabalho

MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO
Procurador-Geral da União

HELIA MARIA DE OLIVEIRA BETTERO MÁRIOLUIZ GUERREIRO
Sub-Procuradora-Regional da União–1ª Região Advogado da União

Testemunhas:

GRIJALBO FERNANDES COUTINHO
Presidente da Associação Nacional dos Magistrados
da Justiça do Trabalho – ANAMATRA

PAULO SÉRGIO DOMINGUES
Presidente da Associação dos Juízes Federais
do Brasil - AJUFE

REGINA BUTRUS
Presidente da Associação Nacional dos Procuradores
do Trabalho - ANPT

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 11

(Processo nº 002.007/09-6)

**DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CF.
(EMPREGADO MENOR)**

A empresa (nome/razão social), CNPJ nº _____, estabelecida na (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, Sr(a). _____, portador(a) da CI nº _____, expedida pelo _____, e do CPF nº _____, declara, sob as penas da Lei, que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei nº 9.854/1999).

Brasília, _____ de _____ de 2010.

(Representante legal da empresa)

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 12

(Processo nº 002.007/09-6)

**DECLARAÇÃO DE QUE A LICITANTE NÃO SE ENCONTRA EM QUALQUER
SITUAÇÃO PREVISTA NO ITEM 2.2 DESTE EDITAL**

A empresa (nome/razão social), CNPJ nº _____, estabelecida na (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, Sr(a). _____, portador(a) da CI nº _____, expedida pelo _____, e do CPF nº _____, declara, para fins do disposto no item 2.2 do Edital _____, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, não estar a empresa, por qualquer motivo, punida com suspensão do direito de licitar com o Senado Federal ou seus órgãos supervisionados, ou declarada inidônea por qualquer outro órgão da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou distrital.

Brasília, ____ de _____ de 2010.

(Representante legal da empresa)

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 13

(Processo nº 002.007/09-6)

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

A empresa (nome/razão social), CNPJ nº _____, estabelecida na (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, Sr(a). _____, portador(a) da CI nº _____, expedida pelo _____, e do CPF nº _____, declara, na forma do § 2º do art. 32 da Lei nº 8.666/1993, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório e que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Brasília, ____ de _____ de 2010

(Representante legal da empresa)

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 14

(Processo nº 002.007/09-6)

**DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA,
EMPRESA DE PEQUENO PORTE E SOCIEDADE COOPERATIVA**

A empresa (nome/razão social), CNPJ nº _____, estabelecida na (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, Sr(a). _____, portador(a) da CI nº _____, expedida pelo _____, e do CPF nº _____, declara, para fins do disposto no subitem _____ do Edital _____, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos da legislação vigente, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006.

Brasília, ____ de _____ de 2010.

(Representante legal da empresa)

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 15

(Processo nº 002.007/09-6)

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

A empresa (nome/razão social), CNPJ nº _____, declara, para fins de participação no procedimento licitatório denominado PREGÃO nº _____/2010, cumprir plenamente todos os requisitos de habilitação, nos termos do artigo 4º, inciso VII da Lei nº 10.520/2002, estando ciente das responsabilidades administrativa, civil e penal.

DECLARA ainda ciente da obrigatoriedade de informar fatos impeditivos para sua habilitação, no processo licitatório ou na vigência contratual.

Brasília, ____ de _____ de 2010.

(Representante legal da empresa)

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO Nº 029/2010

ANEXO 16

(Processo nº 002.007/09-6)

**TERMO DE VISTORIA
(emitido pela STELE/SENADO)**

Declaramos, para fins de cumprimento ao disposto no item 4.1.4 do Pregão n.º _____/2010, que foi realizada pela empresa e respectivo representante, identificados abaixo, a vistoria técnica no local onde está instalado o Help Desk da Secretaria de Telecomunicações do Senado Federal, identificando as Posições de Atendimento Automático com Reconhecimento de Voz – Sistema de Auto-Atendimento (Portal de Voz), Estações de Atendimento Manuais, Estação de Supervisor, Estação de Técnico de Processamento de Dados I e as Estações de Técnico de Processamento de Dados II, oportunidade em que também obteve todas as informações necessárias para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

Brasília, ____ de _____ de 2010.

Chefe do Serviço de Controle Técnico

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA		
Razão Social:		
CNPJ/MF:		
Representante Credenciado:	Nome:	RG/UF:

Termo de Vistoria emitido em 03 (três) vias originais.