



SENADO FEDERAL

## COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

#### EDITAL

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

**(Contratação com utilização de DGBM – Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação)**

A **UNIÃO**, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado SENADO, e este Pregoeiro, designado, na qualidade de Agente de Contratação, pela Portaria da Diretoria-Geral nº 3.549, de 2025, tornam pública, para conhecimento das empresas interessadas, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Política de Contratações do Senado Federal estabelecida no Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal, do Ato da Diretoria-Geral nº 14, de 9 de junho de 2022, do Ato da Diretoria-Geral nº 15, de 9 de junho de 2022, e, no que couber, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022 e, tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.011888/2025-16, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, pelo critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, destinada à **contratação de serviços contínuos de suporte a soluções de Tecnologia da Informação, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal.**

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicados, far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico do Portal de Compras do Governo Federal.

**DATA: 30/03/2026**

**HORÁRIO DE BRASÍLIA: 09:30**

**SÍTIO ELETRÔNICO OFICIAL: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>**

**OBSERVAÇÃO:** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será remarcada automaticamente e terá início somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes no sítio eletrônico oficial **<https://www.gov.br/compras/pt-br/>**.

#### CAPÍTULO I - DO OBJETO

**1.1.** O objeto do presente pregão é a seleção da proposta mais vantajosa para a **contratação de serviços contínuos de suporte a soluções de Tecnologia da Informação, englobando a**



## SENADO FEDERAL

**operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal**, de acordo com as quantidades, periodicidade, especificações, obrigações e demais condições deste edital e seus anexos.

**1.1.1.** Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATSER e as constantes deste edital prevalecerão as últimas.

### **CAPÍTULO II– DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO**

**2.1.** Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES), por meio do sítio eletrônico oficial <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

**2.1.1.** Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES), onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento, bem como receber as instruções detalhadas de sua correta utilização.

**2.1.2.** O uso da senha de acesso é de responsabilidade exclusiva da licitante, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao SENADO responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

**2.2.1.** Considerando que os serviços objeto da presente licitação demandam dedicação exclusiva de mão de obra que pressupõe a subordinação, pessoalidade e habitualidade por parte dos empregados a serem contratados em relação à futura prestadora do serviço e tendo em vista o disposto no art. 5º da Lei nº 12.690/2012, bem como o entendimento do Tribunal de Contas da União consubstanciado no enunciado da Súmula nº 281 e no Acórdão nº 610/2021-Plenário, não será admitida a participação neste certame de cooperativas de mão de obra.

**2.3.** Não poderão participar da presente licitação, direta ou indiretamente, isoladamente ou em consórcio, empresas que, por qualquer motivo:

**2.3.1.** tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou distrital, tendo por fundamento o art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993 ou o art. 156, IV, da Lei nº 14.133/2021;

**2.3.2.** estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002 e/ou do art. 156, III, da Lei nº 14.133/2021;

**2.3.3.** tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senado Federal, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993;



## SENADO FEDERAL

- 2.3.4.** estejam elencadas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021;
- 2.3.5.** encontrem-se em processo de dissolução ou liquidação;
- 2.3.6.** constituam sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
- 2.3.7.** em razão da prática de ato de improbidade administrativa, o sócio majoritário esteja proibido de contratar com o poder público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92.
- 2.4.** A fim de verificar as condições de participação previstas neste Capítulo, o Pregoeiro realizará consulta nas seguintes bases de dados:
- 2.4.1.** SICAF e Relação de Servidores disponíveis no Portal da Transparência do Senado Federal, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda o art. 14, IV, da Lei nº 14.133/2021;
- 2.4.2.** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no endereço eletrônico [www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- 2.4.3.** Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no endereço <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>;
- 2.4.4.** Consulta ao Sistema Inabilitados e Inidôneos, mantido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), no endereço: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>.
- 2.5.** A consulta às bases de dados elencadas no item 2.4 será realizada em nome da licitante e de seu sócio majoritário.
- 2.6.** Constatada a ocorrência objetiva de uma das hipóteses de impedimento de participação previstas neste Capítulo e referidas anteriormente, o Pregoeiro relatará o fato em campo próprio do sistema e concederá à respectiva licitante a oportunidade de manifestação acerca da matéria e, eventualmente, a comprovação do afastamento dos efeitos da causa impeditiva de participação no certame.
- 2.7.** É vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição.

## CAPÍTULO III - DA VISTORIA

- 3.1.** É facultado à licitante interessada em participar deste Pregão, mediante prévio agendamento junto ao Serviço de Relacionamento com Mantenedores (SERMAN) do Senado Federal, realizar vistoria técnica, **com antecedência mínima de 1 (um) dia útil**, contado da data marcada para a sessão pública, para conhecer as instalações.
- 3.1.1.** A vistoria deverá ser agendada de segunda a sexta-feira nos horários das 8h às 17h, pelo telefone (61) 3303-2355, ou pelo e-mail [serman@senado.leg.br](mailto:serman@senado.leg.br).



## SENADO FEDERAL

**3.1.2.** Não será realizada vistoria sem prévio agendamento ou fora do prazo estabelecido.

**3.1.3.** A vistoria poderá ser realizada por responsável técnico ou representante da pessoa jurídica interessada em participar da licitação, que deverá comparecer municiado de identificação pessoal e do comprovante de vínculo com a empresa ou de procuração.

**3.1.3.1.** A comprovação do vínculo poderá ser feita por meio de contrato de trabalho, contrato provisório de trabalho, contrato de prestação de serviço ou contrato social da empresa (no caso de sócio ou gerente).

**3.1.3.2.** Caso o vistoriador não atenda aos requisitos do item 3.1.3, não será executada a vistoria.

**3.2.** Realizada a vistoria, a licitante receberá o Termo de Vistoria, emitido pelo Serviço de Relacionamento com Mantenedores (SERMAN).

**3.3.** Caso a interessada opte por não realizar vistoria, firmará declaração na qual dispensa a necessidade de vistoria, assumindo todo e qualquer risco por sua decisão e se comprometendo a prestar fielmente o serviço nos termos de sua proposta e do edital.

**3.4.** O Termo de Vistoria (Anexo 3 - D) ou a Declaração de Dispensa de Vistoria (Anexo 3 - E) deverá ser apresentado(a) junto com a documentação de habilitação. A não apresentação dos mencionados documentos implica aceitação geral e irrestrita por parte da licitante das especificações e condições do objeto licitado e de sua plena execução.

## **CAPÍTULO IV - DA RETENÇÃO DE PROVISÕES POR MEIO DE DEPÓSITOS EM GARANTIA BLOQUEADOS PARA MOVIMENTAÇÃO - DGBM**

**4.1.** Esta contratação adotará a retenção da provisão de valores para o pagamento das férias, 1/3 constitucional de férias, 13º salário, com seus respectivos depósitos de FGTS e encargos previdenciários, da multa sobre FGTS, e outras verbas rescisórias devidas aos trabalhadores da Contratada nos termos do Ato da Diretoria-Geral nº 11, de 2017 (Anexo 15).

**4.1.1.** As verbas mencionadas no item 4.1 serão deduzidas do valor mensal a ser pago pelo SENADO, mensalmente, à Contratada.

**4.1.2.** A última fatura apresentada pela Contratada relativa ao contrato a ser firmado será paga após a comprovação da quitação das verbas mencionadas no item 4.1.

**4.1.3.** Os depósitos de que trata o item 4.1 serão efetuados conjuntamente com os valores correspondentes ao lucro e à taxa de administração incidentes sobre a parcela depositada, os quais serão liberados após a quitação das respectivas verbas trabalhistas e/ou previdenciárias.

**4.1.4.** As quantias que serão retidas para o atendimento deste Capítulo serão obtidas pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da Contratada.

**4.1.4.1.** Os valores relativos aos encargos previdenciários e ao FGTS serão liberados à Contratada após a comprovação dos respectivos pagamentos.

**4.1.4.2.** O percentual a ser retido relativamente à rubrica “Multa sobre FGTS dos Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado” da planilha de custos e formação de preços da proposta



## SENADO FEDERAL

da Contratada será fixo e corresponderá a 3,82% (três inteiros e oitenta e dois centésimos por cento) da remuneração do empregado.

**4.1.5.** A retenção prevista no item 4.1, bem como a sua liberação à contratada, dar-se-á de acordo com o previsto no Ato da Diretoria-Geral nº 11/2017 – Anexo 15.

**4.2.** A celebração do contrato será realizada antes dos seguintes atos:

**4.2.1.** Solicitação do Senado Federal à Instituição Financeira, mediante ofício, de implementação de DGBM;

**4.2.2.** A assinatura, pela empresa a ser contratada, do ato da regularização do DGBM perante a Instituição Financeira, a qual implicará expressa outorga de poderes ao Senado Federal para:

**4.2.2.1.** ter acesso aos saldos e aos extratos;

**4.2.2.2.** efetuar os pagamentos de verbas trabalhistas e/ou previdenciárias e de penalidades administrativas.

## CAPÍTULO V – DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA

**5.1.** A licitante deverá cadastrar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

**5.2.** A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o preço total anual de do item **para 12 (doze) meses**, observadas as especificações constantes dos anexos deste edital, expressos em algarismo arábico, na moeda corrente nacional, considerados apenas até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto do contrato, em especial observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e o Acordo Coletivo de Trabalho ou a Convenção Coletiva de Trabalho indicado(a) sob a responsabilidade da licitante nos termos do item 12.1.1.1.a.1.

**5.3.** O campo ‘Descrição Detalhada do Objeto Ofertado’ será destinado às informações complementares da proposta.

**5.4.** A licitante deverá preencher, em campo próprio do sistema eletrônico, as declarações:

**5.4.1.** de condições de participação:

**5.4.1.1.** sobre ciência do edital;

**5.4.1.2.** sobre inclusão de custos para atender obrigações trabalhistas.

**5.4.2.** para fins de habilitação:

**5.4.2.1.** sobre atendimento aos requisitos de habilitação;

**5.4.2.2.** sobre inexistência de impedimento à habilitação;

**5.4.2.3.** sobre cumprimento das reservas de cargos previstas em lei e em outras normas específicas;



## SENADO FEDERAL

**5.4.2.4.** sobre conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

**5.4.2.5.** sobre ausência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos.

**5.4.3.** de cumprimento da legislação trabalhista:

**5.4.3.1.** sobre inexistência de tratamento desumano ou degradante;

**5.4.3.2.** sobre cumprimento às exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

**5.5.** A licitante que seja beneficiada pela desoneração tributária prevista na Lei nº 12.546/2011, incluindo suas alterações posteriores, deverá observar os valores máximos aceitáveis específicos para empresas com desoneração, constantes dos Anexos 1 e 6 deste edital.

**5.6.** Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, a licitante que se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional não poderá se utilizar dos benefícios do regime tributário diferenciado em sua proposta de preços e, caso venha a ser contratada, estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória a contar do mês seguinte ao da contratação, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, excetuadas as situações previstas pelos arts. 17, § 1º, e 18, § 5º-H, da referida lei.

**5.7.** Uma vez certificada após o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, a declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

**5.8.** Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta cadastrada.

**5.9.** As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste edital.

**5.9.1.** Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

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

## CAPÍTULO VI– DA SESSÃO PÚBLICA

**6.1.** A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste edital, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

**6.2.** Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico (“chat”).





## SENADO FEDERAL

**6.2.1.** Diante da indisponibilidade momentânea do campo próprio do sistema eletrônico, a licitante deverá formalizar o apontamento, de imediato e exclusivamente, pelo e-mail **licita@senado.leg.br**, sob pena de preclusão da oportunidade de alegação da matéria, devendo o Pregoeiro registrar o fato no “chat” e relatar o teor das comunicações.

**6.3.** Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de sua própria desconexão ou diante de inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.

**6.4.** Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**6.5.** No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após comunicação expressa aos participantes no sítio **<https://www.gov.br/compras/pt-br>**.

**6.6.** O Pregoeiro poderá suspender a sessão pública do certame, justificando, no “chat”, os motivos da suspensão e informando a data e o horário previstos para a reabertura da sessão.

## **CAPÍTULO VII – DO INÍCIO DA DISPUTA E DA VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS**

**7.1.** A fase de lances deste Pregão será processada pelo modo de disputa “aberto e fechado”, conforme procedimento estabelecido no art. 24 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

**7.2.** A verificação da conformidade da proposta será feita exclusivamente na fase de julgamento, ressalvado o disposto no item 7.3.

**7.3.** Durante a etapa de envio de lances, tendo por fundamento o disposto nos arts. 5º, 9º e 11 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro poderá desclassificar a proposta que possa comprometer a regularidade do certame, a dinâmica da disputa e/ou causar prejuízo à competitividade do processo licitatório, assim compreendidos:

**7.3.1.** proposta que apresente objeto em manifesta desconformidade com as características especificadas no edital ou que apresente elemento que possibilite a pronta identificação da licitante;

**7.3.2.** proposta com preços manifestamente inconsistentes ou com presunção absoluta de inexequibilidade

**7.4.** Serão considerados preços manifestamente inconsistentes quando ofertado valores ou percentuais simbólicos ou irrisórios, claramente incompatíveis com os praticados pelo mercado.

**7.5.** Mediante despacho fundamentado registrado no sistema e acessível a todos, o Pregoeiro apresentará as razões para a prévia desclassificação da proposta, esclarecendo os motivos que ensejaram a decisão em vista do disposto no item 7.3.



## SENADO FEDERAL

### CAPÍTULO VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

**8.1.** Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

**8.2.** A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

**8.3.** Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

**8.4.** Havendo empate nominal entre as ofertas o sistema aplicará o critério de desempate previsto no inciso I art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

**8.4.1.** Considerar-se-á circunstancialmente inviável a aplicação do critério de desempate previsto no inciso II do art. 60 da Lei nº 14.133/2021, em razão da ausência de parametrização do Sistema de Compras do Governo Federal (Compras.gov.br) para tanto.

**8.4.2.** Persistindo o empate nominal após a aplicação do item 8.4 e diante do exposto no subitem 8.4.1, deverá ser observado o critério previsto no inciso III do art. 60 da Lei nº 14.133/2021, conforme os procedimentos e os critérios estabelecidos no Ato da Diretoria-Geral nº 36, de 2023.

**8.4.3.** Persistindo o empate após a aplicação dos critérios referidos nos subitens anteriores, o desempate ocorrerá por meio de sorteio público a ser realizado por meio virtual, consoante instruções previamente comunicadas pelo Pregoeiro.

**8.4.4.** 8.4.4. Empatadas as propostas iniciais e não havendo o envio de lances após o início da fase competitiva, aplica-se o disposto nos subitens anteriores.

**8.5.** Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

**8.5.1.** O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

**8.6.** Durante a “etapa aberta” da fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir o lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

**8.6.1.** A possibilidade de exclusão de lance inexequível por parte do Pregoeiro não desonera a licitante da responsabilidade pelo registro da oferta, ainda que haja erro manifesto.

**8.7.** - Para a formulação dos lances, a licitante deverá observar o intervalo mínimo de R\$ 0,01 (um centavo de real).

### CAPÍTULO IX - DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

**9.1.** Não se aplicam à presente licitação as disposições constantes dos arts. 42 a 48 da Lei nº Complementar nº 123/2006.





SENADO FEDERAL

## **CAPÍTULO X– DO JULGAMENTO**

**10.1.** O critério de julgamento adotado será o de menor preço global.

## **CAPÍTULO XI – DA NEGOCIAÇÃO**

**11.1.** Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, nos termos do art. 61 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas com a licitante mais bem classificada, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

**11.1.1.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

**11.1.2.** Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação.

## **CAPÍTULO XII – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

**12.1.** O Pregoeiro solicitará à licitante vencedora o envio da proposta de preços formatada de acordo com o Anexo 12 do edital e devidamente adequada ao último lance, por meio de campo próprio do sistema.

**12.1.1.** A proposta de preços deverá, ainda, estar acompanhada dos seguintes anexos:

**12.1.1.1.** Em relação aos subitens 1.1 a 1.5: Planilha de composição de custos e formação de preços, conforme modelo constante do Anexo 8, com especificação da categoria profissional, carga horária diária, preço mensal unitário por categoria, preço total mensal por categoria, preço global mensal e global total da proposta para os 12 (doze) meses de execução contratual;

**a.** A composição dos custos da proposta será realizada a partir do Acordo Coletivo de Trabalho ou da Convenção Coletiva de Trabalho indicado(a) sob a responsabilidade da licitante nos termos da alínea a.1, devendo ser observado, como valor mínimo, os salários-base informados no Anexo 5;

**a.1** É de responsabilidade da licitante a indicação do ACT/CCT tendo em vista seu enquadramento sindical (art. 511, § 2º, da CLT) ou, em caso de vinculação sindical plúrima do empregador terceirizante (art. 581, §1º, CLT), norma coletiva de trabalho (ACT/CCT) que envolva os segmentos profissionais cujas atividades estejam contempladas no objeto da licitação.

**a.2** Deverá ser considerado o auxílio-alimentação no valor de R\$ 48,17 (quarenta e oito reais e dezessete centavos), por dia útil de trabalho, conforme definido pelo Ato do Presidente nº 13, de 2022, ou valor estabelecido no Acordo Coletivo de Trabalho ou na Convenção Coletiva de Trabalho indicado(a) sob a responsabilidade da licitante nos termos da alínea a.1, caso este seja superior àquele.



## SENADO FEDERAL

**a.3** Deverá ser apresentado memorial de cálculo para os itens da planilha de formação de custos por categoria, conforme Anexo 8, especialmente os variáveis, cujo cálculo dependa de dados estatísticos e que não sejam decorrentes de obrigação legal. Tal memorial será avaliado pelo Pregoeiro, com o suporte técnico da Equipe de Apoio com formação profissional na área contábil, havendo a possibilidade de diligências e complementação de informações, caso se entenda necessário.

**a.4** Será considerada indevida a inclusão, na planilha de custos e formação de preços, de benefícios estabelecidos em acordo ou convenção coletiva de trabalho que:

**a.4.1** atribuam exclusivamente ao tomador de serviços a responsabilidade pelo seu custeio;

**a.4.2** estabeleçam distinções entre os trabalhadores alocados nos postos de trabalho do tomador de serviços e os demais trabalhadores da empresa;

**a.4.3** condicionem o benefício à liberalidade do tomador de serviços; e

**a.4.4** sejam aplicáveis apenas aos contratos com a Administração Pública.

**a.5** As licitantes sujeitas ao regime de tributação de incidência não cumulativa de PIS e COFINS deverão apresentar o Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais (DACON) ou Escrituração Fiscal Digital (EFD), comprovando que as alíquotas dos referidos tributos constantes da planilha de custos correspondem à média dos percentuais efetivos recolhidos em virtude do direito de compensação dos créditos previstos no art. 3º das Leis nºs. 10.637/2002 e 10.833/2003, com base nos quatro últimos demonstrativos ou, quando estes forem em número inferior a quatro, nos demonstrativos apresentados após o enquadramento da empresa no regime de tributação lucro real.

**12.1.1.2. Declaração** expressa de que estará apta a iniciar a execução dos serviços no prazo máximo de **até 30 (trinta) dias corridos**, a contar da celebração do contrato.

**12.1.1.3. Declaração** de que tomou conhecimento da retenção mensal das provisões por meio de DGBM a ser realizada pelo Senado Federal, na forma do Capítulo IV e do Ato da Diretoria-Geral nº 11/2017 (Anexo 15).

**12.1.1.4. Instrumento de outorga de poderes** ao representante legal da empresa que assinará o contrato.

**12.1.1.5. Declaração** da licitante informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para a adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta.

**12.1.1.6. Cópia da carta ou registro sindical** do sindicato a qual ela declara ser enquadrada.

**12.1.1.7. Declaração** da licitante de ciência de sua exclusiva responsabilidade por erro no enquadramento sindical, por fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou por ela não ter sido representada por órgão de classe de sua categoria, que resultem em vantagem indevida na fase de julgamento das



## SENADO FEDERAL

propostas, hipóteses que, uma vez verificadas, a sujeitará às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei 14.133/2021.

**12.1.1.8. Declaração** de ciência de sua exclusiva responsabilidade por eventual ônus financeiro decorrente de erro ou fraude no enquadramento sindical que implique a necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens devidas aos seus empregados ou, ainda, por intercorrências na execução dos serviços contratados resultantes da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado.

**12.1.2.** O prazo para envio da proposta é de, no mínimo, 120 (cento e vinte) minutos a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

**12.1.3.** Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio da proposta pelo sistema, será admitido o envio do respectivo arquivo para o e-mail [licita@senado.leg.br](mailto:licita@senado.leg.br), devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no “chat” a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para as demais licitantes interessadas.

**12.1.4.** Para a contagem do prazo de que trata o item anterior, não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

**12.1.5.** Em caso de não envio da proposta no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

**12.1.6.** Todos os valores constantes da proposta de preços e planilhas anexas deverão ser expressos em algarismo arábico e na moeda corrente nacional, 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 adotada;

**12.1.7.** Caso venha a ser contratada, a licitante não poderá alegar falta ou omissão de itens nas referidas planilhas, e, às suas expensas, deverá executar todos os serviços e fornecer todos os materiais que se mostrarem posteriormente necessários ao pleno atendimento do objeto contratado, sem que isso implique em custo adicional ao Senado Federal.

**12.1.7.1.** A licitante assume integral responsabilidade acerca das alíquotas e bases de cálculo dos tributos e contribuições previdenciárias que compõem a proposta, em especial àqueles influenciados por seu regime de tributação (PIS e COFINS); por incidência de desoneração (INSS e CRPB) e/ou diferenciação de alíquota/base de cálculo em decorrência da atividade desempenhada (ISS).

**a.** A aceitação da proposta por parte do Senado Federal não gera para a futura contratada o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro quando a modificação superveniente da alíquota e/ou base de cálculo dos tributos e contribuições previdenciárias for decorrente de ato voluntário da empresa ou em face de erro inescusável quanto à interpretação de seu regime de tributação.



## SENADO FEDERAL

**12.1.8.** Caso a licitante, em razão de sua condição jurídica, entenda ser beneficiária de alguma espécie de imunidade e/ou isenção tributária que represente repercussão em relação à sua planilha de composição de custos, deverá apresentar a comprovação da adequação de tais benefícios em conformidade com a legislação tributária de regência.

**12.1.9.** Considerando o dever de a Administração buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado, favorecendo os princípios da proteção da livre concorrência e da economicidade na gestão dos recursos públicos; considerando que a dinâmica de execução do objeto pressupõe a intermediação da mão de obra por parte do prestador para a consecução das atividades sob orientação do tomador de serviços (Senado Federal), ainda que os funcionários integrem os quadros da entidade; considerando a inviabilidade da realização da equalização tributária para as entidades sem fins lucrativos como medida alternativa para assegurar a isonomia na disputa; considerando o disposto no parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa MPDG nº 5/2017, serão desclassificadas as propostas que apresentem em suas composições de custos itens relativos a tributos e contribuições em geral com valores “zerados” ou fictícios decorrentes de eventuais imunidades e isenções incidentes exclusivamente em razão da condição de tais licitantes como entidades sem fins lucrativos.

**12.2.** Caso haja erros ou omissões sanáveis no conteúdo da proposta e da planilha de composição de custos, será oportunizado à licitante realizar os devidos ajustes e complementações desde que não haja a majoração do preço total ofertado durante a fase de lances.

**12.2.1.** Respeitado o preço global ofertado durante a fase de lances e observado os valores unitários máximos fixados em edital, admitir-se-á a redistribuição dos valores totais unitários.

**12.2.2.** Para a realização dos ajustes na proposta e na planilha, será concedido o prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da comunicação formal do Pregoeiro via “chat”, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

**12.2.3.** Diante da ocorrência de novos erros resultantes das correções e complementações realizadas nos termos do item 12.2, poderá o Pregoeiro oportunizar a realização de novos ajustes, desde que mantido o valor total ofertado durante a fase de lances.

**12.2.3.1.** O prazo para a realização dos novos ajustes será fixado motivadamente pelo Pregoeiro, tendo em vista a complexidade das correções.

**12.3.** A proposta será desclassificada quando:

**12.3.1.** contiver vícios insanáveis;

**12.3.2.** não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

**12.3.3.** apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do orçamento estimado para a contratação;

**12.3.4.** não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; e

**12.3.5.** apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.



## SENADO FEDERAL

**12.4.** O SENADO poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do licitante que ela seja demonstrada, conforme disposto no subitem 12.3.4 acima.

**12.5.** O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade com as especificações técnicas estabelecidas no edital e quanto ao preço ofertado, que não poderá ser superior ao valor estimado constante no Termo de Referência (Anexo 1).

**12.5.1.** Os valores unitários não poderão ser superiores aos constantes nos Anexos 6 e 7.

**12.5.2.** O Pregoeiro poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão no que tange ao julgamento da melhor proposta, admitindo complementação de informações e a juntada posterior de documentos complementares à proposta.

**12.5.3.** Havendo falhas na proposta, o Pregoeiro deverá empreender diligências para a sua correção e/ou saneamento, de modo que a desclassificação da proposta somente será cabível se os vícios porventura existentes forem insanáveis, observando-se, para tanto, o disposto no inciso III do art. 12 da Lei nº 14.133/2021.

**12.5.4.** Se houver indícios de inexecuibilidade relativa da proposta, o Pregoeiro deverá assegurar à licitante a oportunidade de demonstração e comprovação da viabilidade financeira e econômica da oferta, aplicando-se, no que couber, o art. 34 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

## CAPÍTULO XIII – DA HABILITAÇÃO

**13.1.** A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, Nível I ao VI do Cadastro de Pessoa Jurídica, e da documentação especificada neste edital.

**13.1.1.** Diante da expiração de validade dos documentos registrados no SICAF referentes aos Níveis III, IV e VI, as licitantes deverão apresentar documentação complementar, a fim de suprir tais exigências, observado em relação às empresas enquadradas como ME/EPP o disposto no art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

**13.2.** Para fins de habilitação jurídica, o Pregoeiro verificará a compatibilidade entre o objeto do certame e as atividades previstas como “objeto social” no ato constitutivo das licitantes, conforme natureza da pessoa jurídica.

**13.3.** Além dos documentos referentes à habilitação jurídica e à regularidade fiscal, social, previdenciária e trabalhista, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação comprobatória dos requisitos de habilitação, caso ela não esteja disponibilizada digitalmente no SICAF:

### **13.3.1. CAPACIDADE TÉCNICA:**

**13.3.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica** expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a licitante já executou, por período não inferior a 12 (doze) meses, serviços compatíveis em quantidade e características com o objeto licitado, assim considerados a gestão de mão de obra terceirizada, com número de profissionais equivalente ao da contratação pretendida.



## SENADO FEDERAL

- a. Considera-se como “equivalente” o quantitativo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do número de profissionais a serem contratados;
- b. Para a comprovação do lapso temporal mencionado no subitem 13.3.1.1 (12 meses), não será admitido o somatório de atestados.
- c. Para a comprovação do quantitativo mencionado na alínea “a”, será admitido o somatório de atestados, desde que contemplados no mesmo período mínimo de 12 (doze) meses.
- d. A licitante deve disponibilizar todas as informações e documentos que eventualmente se façam necessários à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, tais como: cópia do contrato que deu suporte à contratação; documentos fiscais e dados relativos à execução e ao local em que foram prestados os serviços.

**13.3.1.2.** Declaração de que o licitante instalará escritório no Distrito Federal, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da vigência do contrato.

### **13.3.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

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

- a. todos os seguintes índices contábeis maiores que 1 (um):
  - a.1** Liquidez Geral (LG) =  $(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$ ;
  - a.2** Solvência Geral (SG) =  $(\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$ ; e
  - a.3** Liquidez Corrente (LC) =  $(\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$ .
- b. Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro ( $\text{Ativo Circulante} - \text{Passivo Circulante}$ ) no valor mínimo de 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor anualizado da proposta, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social, na forma exigida no subitem 13.3.2.1.
- c. Patrimônio Líquido - PL mínimo de 10% (dez por cento) do valor anualizado da proposta, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido no subitem 13.3.2.1.
- d. declaração, conforme modelo constante do Anexo 11, que contenha Relação De Compromissos Assumidos, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes





## SENADO FEDERAL

na data de abertura do certame, excluídas parcelas já executadas, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido.

**d.1** com o objetivo de demonstrar a veracidade das informações prestadas em atendimento ao estabelecido na alínea “d”, a licitante deverá apresentar a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) referente ao último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei ou de regulamentação da Receita Federal do Brasil em caso de escrituração contábil digital.

**d.2** caso seja detectada divergência no valor total dos contratos firmados na declaração de que trata a alínea “d” correspondente a uma variação de 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a licitante deverá apresentar os devidos esclarecimentos, a serem apreciados pela Equipe de Apoio com formação na área contábil.

**13.3.2.2.** Certidão Negativa de Falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

**13.3.2.3.** A documentação constante no SICAF poderá ser considerada para fins de comprovação da documentação exigida no subitem 13.3.2.1 (balanço patrimonial) e subalínea “13.3.2.1.d.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).

### **13.3.3. OUTROS DOCUMENTOS:**

**13.3.3.1.** A licitante deverá preencher em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação, as declarações indicadas no subitem 5.4.2 deste edital.

**13.4.** Os documentos exigidos neste Capítulo que não estejam contemplados no SICAF ao tempo da consulta pela Administração, deverão ser enviados por meio do sistema, quando solicitado pelo Pregoeiro, até a conclusão da fase de habilitação.

**13.4.1.** O prazo para envio dos documentos de que trata o item 13.4 é de, no mínimo, 120 (cento e vinte) minutos, a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

**13.4.2.** Para a contagem do prazo de que trata o item anterior, não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

**13.4.3.** Em caso de não envio dos documentos complementares no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será inabilitada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

**13.5.** O licitante se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos por ele encaminhados.

**13.5.1.** Havendo dúvida razoável quanto à autenticidade ou em razão de outro motivo devidamente justificado, o Pregoeiro, a qualquer momento, poderá solicitar ao licitante o



## SENADO FEDERAL

envio, em original ou por cópia autenticada, dos documentos remetidos nos termos do item anterior.

**13.5.1.1.** Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Secretaria da Coordenação de Processamento Externo de Licitações do Senado Federal, situada na Via N2, Bloco 16, CEP 70.165-900, Brasília-DF, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

**13.6.** Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 13.4, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação para:

**13.6.1.** a aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame, inclusive quanto à veracidade das declarações relacionadas no CAPÍTULO V, quando presentes fundados indícios que apontem divergências quanto ao teor das informações prestadas;

**13.6.1.1.** Em relação ao disposto no inciso IV do art. 63 da Lei nº 14.133/2021, diante de fundados indícios de descumprimento das exigências de reserva de cargos, o Pregoeiro, de forma motivada, poderá conceder prazo à licitante para a apresentação de informações e de documentação apta a demonstrar a veracidade da declaração, incluindo evidências e justificativas dos esforços empreendidos pela licitante a fim de preencher o percentual legal de vagas.

**13.6.2.** atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

**13.6.3.** suprir a ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pela licitante;

**13.6.4.** suprir a ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

**13.6.5.** A apresentação de documentos de que trata o item 13.6 será realizada em observância ao disposto no item 13.7 e, findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

**13.7.** Caso seja necessário, para fins de confirmação, complementação, esclarecimento ou saneamento da documentação de habilitação ou ainda, nas hipóteses admitidas no item 13.6, o Pregoeiro, a título de diligência, poderá solicitar à licitante o envio de documentação, por meio do campo de “anexos” do sistema.

**13.7.1.** Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio pelo sistema, será admitido o envio dos respectivos documentos para o e-mail [licita@senado.leg.br](mailto:licita@senado.leg.br), devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no “chat” a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para as demais licitantes interessadas.

**13.7.2.** O prazo para envio dos documentos é de, no mínimo, 120 (cento e vinte) minutos, a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo



## SENADO FEDERAL

Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

**13.7.3.** Para a contagem do prazo de que trata o item anterior, não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

**13.7.4.** Em caso de não envio dos documentos de que tratam os itens 13.6 e 13.7 no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será inabilitada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

**13.8.** Os documentos de habilitação deverão se referir à empresa licitante, salvo quando, comprovadamente, após a data de emissão dos respectivos documentos, haja superveniente alteração contratual ou transferência de acervo técnico.

**13.8.1.** Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

**13.8.2.** Os documentos relativos à habilitação técnica e econômico-financeira poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial.

**13.9.** Para fins de verificação das condições de habilitação, o Pregoeiro poderá, diretamente, realizar consulta em bases de dados e/ou em sítios oficiais de órgãos e entidades cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública, constituindo as informações, os dados e/ou os documentos obtidos como meio legal de prova.

**13.10.** O documento que não tiver prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor não será habilitante, quando o intervalo entre a sua data de expedição ou revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

**13.10.1.** Excetua-se o documento que, por imposição legal, tenha prazo de vigência indeterminado.

**13.11.** Na fase de habilitação, caso conste do SICAF a existência de “Ocorrências Impeditivas Indiretas” em relação à primeira classificada no certame, com fundamento no art. 160 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro deverá promover diligências para o levantamento de conjunto de indícios no sentido de analisar a configuração da tentativa de fraude ou burla aos princípios estabelecidos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 ou da configuração das hipóteses previstas no art. 5º, IV, “e”, e no art. 14 da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

**13.11.1.** Constituem indícios para a configuração da tentativa de fraude ou burla a confusão societária e/ou o compartilhamento de estrutura humana e física entre as pessoas jurídicas envolvidas, em especial as seguintes características:

**13.11.1.1.** identidade dos sócios;

**13.11.1.2.** atuação no mesmo ramo de atividades;

**13.11.1.3.** data de constituição da nova empresa posterior à data de aplicação da sanção de suspensão/impedimento ou declaração de inidoneidade;



## SENADO FEDERAL

**13.11.1.4.** compartilhamento ou transferência da mesma estrutura física, técnica e/ou de recursos humanos.

**13.11.1.5.** identidade (ou proximidade) de endereço dos estabelecimentos;

**13.11.1.6.** identidade de telefones, e-mails e demais informações de contato.

**13.11.2.** Diante da presença de um conjunto convergente de indícios referidos no subitem anterior, o Pregoeiro registrará, no “chat”, as ocorrências levantadas, suspenderá o certame e oportunizará à licitante o exercício do contraditório e da ampla defesa, em campo próprio do sistema, no prazo de 5 (cinco) dias, devendo a licitante apresentar todos os esclarecimentos e documentação tendentes a ilidir a suspeita da prática de comportamento ilícito.

**13.11.3.** Constatada a tentativa de fraudar ou burlar os efeitos da sanção aplicada a outra empresa, com esteio no §1º do art. 14 c/c art. 160 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro, ao estender à licitante os efeitos das sanções que acarretem a impossibilidade de licitar e contratar com a Administração:

**13.11.3.1.** inabilitará a licitante por inaptidão jurídica para assumir obrigações com a Administração;

**13.11.3.2.** relatará o fato à autoridade superior para a instauração de procedimento administrativo específico objetivando a apuração exauriente acerca dos fatos e a eventual responsabilização da licitante pela prática de comportamento inidôneo.

## CAPÍTULO XIV – DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

**14.1.** Diante da desclassificação ou inabilitação da primeira colocada, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da que melhor atenda a este edital.

**14.2.** Constatado que a licitante detentora da melhor proposta válida atende às exigências habilitatórias fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora.

## CAPÍTULO XV – DO RECURSO

**15.1.** Qualquer licitante poderá, no prazo de até 10 (dez) minutos do término do julgamento das propostas e após o ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.

**15.1.1.** O registro da intenção de recurso deverá ser efetivado exclusivamente por meio do sistema, observando-se os procedimentos operacionais estabelecidos na plataforma Compras.gov.br.

**15.1.2.** Após a declaração final da vencedora do certame, a licitante que tenha registrado a intenção de recurso na forma do item 15.1 deverá apresentar, em momento único, as razões recursais, exclusivamente em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis.

**15.1.3.** Diante da apresentação das razões recursais, as demais licitantes ficam, desde logo, intimadas a apresentar as contrarrazões, também via sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis,



## SENADO FEDERAL

que começará a correr do término do prazo para o registro das razões recursais de que trata o item 15.1.2.

**15.2.** Para a formulação das razões e contrarrazões recursais, havendo solicitação nesse sentido, será assegurada aos licitantes interessados, além dos documentos constantes do sistema, vista imediata dos autos do procedimento administrativo licitatório.

**15.2.1.** Na análise do recurso, a Administração poderá promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos.

**15.3.** O Pregoeiro poderá reconsiderar ou não a decisão recorrida e, em caso de não reconsideração, os autos serão encaminhados ao Diretor-Executivo de Contratações do Senado Federal para julgamento do recurso, observados os prazos previstos no §2º do art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

**15.4.** O provimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

## CAPÍTULO XVI - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

**16.1.** O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Diretor-Executivo de Contratações do Senado Federal quando houver recurso, e pela Diretora-Geral do Senado Federal nos demais casos.

**16.2.** A homologação deste Pregão compete à Diretora-Geral do Senado Federal.

**16.3.** O objeto deste Pregão será adjudicado pelo **menor preço global** à vencedora do certame.

## CAPÍTULO XVII – DA ASSINATURA DO CONTRATO

**17.1.** Depois de homologado o resultado deste Pregão, a licitante vencedora será convocada para assinar o contrato, dentro do prazo de **5 (cinco) dias úteis** de sua convocação, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

**17.1.1.** O prazo de convocação de que trata o item 17.1 poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da licitante vencedora durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

**17.1.2.** Será permitida a assinatura eletrônica do contrato, mediante uso da certificação digital ICP Brasil, caso o representante legal da licitante a possua, no mesmo prazo indicado no item 17.1.

**17.1.3.** O SENADO poderá enviar o contrato para assinatura da licitante, que deverá devolvê-lo assinado no prazo previsto no item 17.1.

**17.1.4.** Caso a licitante vencedora convocada não realize a assinatura do contrato no prazo estabelecido no item 15.1, será facultado à Administração, através do Pregoeiro, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, observando-se o disposto nos §§2º e 4º do art. 90 da Lei nº 14.133/2021.



## SENADO FEDERAL

**17.2.** Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação e, ainda, se atende ao disposto no §4º do art. 91 da Lei nº 14.133/2021.

**17.2.1.** Nos termos do art. 6º-A da Lei nº 10.522/2002, a existência de registro positivo no CADIN (Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais) em nome da licitante adjudicatária constitui fator impeditivo para a sua contratação, observado o disposto no item 17.2.3.

**17.2.2.** – Em atenção ao que determina o art. 6º da Lei nº 10.522/2002, anteriormente à celebração do contrato, o Senado Federal realizará consulta ao CADIN para verificar se a licitante adjudicatária possui débitos ativos com a Administração Pública Federal.

**17.2.3.** – Havendo registro positivo no CADIN, quando da convocação para assinatura do contrato, a empresa vencedora será notificada a promover e a comprovar a regularização da situação de inadimplência no prazo previsto no item 17.1, sob pena de decair seu direito à contratação do objeto.

**17.2.4.** – O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério do SENADO, desde que haja solicitação da licitante devidamente justificada e apresentada antes do transcurso do prazo informado no item 17.2.3.

**17.2.5.** – Não havendo a comprovação de regularização da situação junto ao CADIN dentro do prazo, incluindo a eventual prorrogação de que trata o item 17.2.4, decairá para a licitante vencedora o direito à contratação do objeto da licitação, sendo facultado ao SENADO convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar o procedimento licitatório.

## CAPÍTULO XVIII – DAS PENALIDADES

**18.1.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo estabelecido no item 17.1 caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará à multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei e no instrumento convocatório.

**18.2.** As licitantes subsequentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no subitem 17.1.4, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item 18.1.

**18.3.** Caso a licitante e/ou contratada, por ação ou omissão, venha a praticar alguma das condutas infracionais previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, observado o devido processo administrativo sancionatório e as disposições do Ato da Diretoria-Geral nº 15, de 9 de junho de 2022, ficará sujeita às sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

**18.4.** Sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos, os atos lesivos à Administração Pública previstos no inciso IV do art. 5º da Lei nº 12.846/2013 sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.





## SENADO FEDERAL

**18.5.** Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas assegurar-se-á o direito ao contraditório e à ampla defesa.

### **CAPÍTULO XIX – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

**19.1.** Até as 17h (horário de Brasília/DF) do terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico [licita@senado.leg.br](mailto:licita@senado.leg.br).

**19.2.** Compete ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação.

**19.2.1.** A impugnação não enseja efeito suspensivo automático, devendo a Administração respondê-la em até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data prevista para a abertura do certame.

**19.3.** Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

**19.4.** Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao Pregoeiro até as 17h (horário de Brasília/DF) do terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico [licita@senado.leg.br](mailto:licita@senado.leg.br).

**19.4.1.** O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, prestará os esclarecimentos solicitados em até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data prevista para a abertura do certame.

**19.5.** As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas, em campo próprio, na plataforma Compras.gov.br.

### **CAPÍTULO XX – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**20.1.** O encaminhamento de proposta por meio do sistema eletrônico implica aceitação plena e irrestrita das condições e termos que regem o presente Pregão Eletrônico por parte da licitante.

**20.2.** Integram este edital os seguintes anexos:

**Anexo 1** – Termo de Referência;

**Anexo 2** – Atribuições e Requisitos Exigidos para cada Categoria Profissional;

**Anexo 3 - A** – Relógio e Sistema de Registro de Ponto Biométrico;

**Anexo 3 - B** – Quantidade de Equipamentos de Microinformática;

**Anexo 3 - C** – Quantidade de Chamados à Central de Atendimento de TI (Ref. Jan/2023 A Dez/2024);

**Anexo 3 – D** - Modelo de Termo de Vistoria;

**Anexo 3 – E** - Modelo de Declaração de Dispensa de Vistoria;



## SENADO FEDERAL

**Anexo 4** – Catálogo de Serviços;

**Anexo 5** - Descrição da Categoria, Quantidade, Jornada de Trabalho e Salário Base;

**Anexo 6** – Planilha de Composição de Custos com Preços Máximos aceitáveis;

**Anexo 7** – Planilha de Composição de Custos para Empresas Beneficiadas pela Desoneração Tributária Prevista na Lei nº 13.161/2015 com Preços Máximos aceitáveis;

**Anexo 8** – Planilha de preços de 1 (um) profissional nos termos da Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG/SLTI;

**Anexo 9** – Minuta de Contrato;

**Anexo 10** – Especificações Técnicas dos Serviço;

**Anexo 11** – Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e Administração Pública;

**Anexo 12** – Modelo de Apresentação de Proposta;

**Anexo 13** – Modelo de Autorização;

**Anexo 14** – Acordo entre o MPU e AGU;

**Anexo 15** – Ato da Diretoria-Geral nº 11/2017;

**Anexo 16** – Termo de Cooperação Técnica celebrado entre o SENADO e o Banco do Brasil, para operacionalização do DGBM;

**Anexo 17** – Modelo de Autorização Para Utilização do Sistema de Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação – DGBM;

**Anexo 18** – Ato da Diretoria-Geral nº 22/2016; e

**Anexo 19** – Ato do 1º Secretário nº 8/2018.

**20.3.** Os atos normativos do Senado Federal referenciados neste edital podem ser consultados no sítio eletrônico <https://www12.senado.leg.br/transparencia/leg/legislacao-relacionada>.

**20.4.** É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do pregão, promover diligências destinadas a esclarecer, sanear ou complementar a instrução do processo desta licitação, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos.

**20.5.** No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

**20.6.** As decisões do Pregoeiro durante os procedimentos do pregão serão fundamentadas e registradas no sistema com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

**20.7.** A aplicação dos normativos expedidos pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia limitar-se-á aos aspectos operacionais inerentes à parametrização do Sistema Eletrônico Compras.gov.br, prevalecendo os normativos regulamentares do Senado Federal no tocante à disciplina da fase preparatória da contratação, da atuação do Pregoeiro, prazos e procedimentos



## SENADO FEDERAL

atinentes ao envio de documentação pelas licitantes, diligências e saneamento de falhas, aplicação de sanções e procedimentos posteriores à homologação do certame.

**20.8.** As limitações operacionais porventura existentes no Sistema Eletrônico Compras.gov.br decorrentes de imposições normativas restritas ao âmbito do Sistema de Serviços Gerais - SISG, de que trata o Decreto nº 1.094, de 23 de março de 1994, não vinculam o Senado Federal, podendo ser adotadas medidas para a sua superação, prevalecendo, nesses casos, a instrução constante do processo administrativo correspondente ao certame.

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

### **CAPÍTULO XXI – DO FORO**

**21.1.** Para dirimir qualquer controvérsia decorrente da realização do presente Pregão, que não possa ser resolvida administrativamente, fica definido o foro da Justiça Federal, na cidade de Brasília, Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 11 de março de 2026

**FELIPE GUIMARÃES CÔRTES**

**Pregoeiro**



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90019/2026**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**ANEXO 1**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

<b>OBJETO</b>	Contratação de serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal.																			
<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	Conforme Anexos 2, 3-A, 8 e 10.																			
<b>JUSTIFICATIVA</b>	<p>A contratação tem por objetivo assegurar a continuidade dos serviços de atendimento e suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), por meio da Central de Atendimento – Ramal 2000.</p> <p>No âmbito do Senado Federal, as atividades administrativas, legislativas e de apoio aos gabinetes dependem fortemente de soluções de Tecnologia da Informação – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram essenciais para o funcionamento da instituição. Nesse contexto, a prestação de suporte técnico adequado e tempestivo constitui fator crítico para garantir a disponibilidade, a estabilidade e a eficiência dos serviços de TI, bem como para assegurar a continuidade operacional do Senado Federal.</p>																			
<b>ADJUDICAÇÃO</b>	Menor preço global.																			
<b>PREÇO ESTIMADO e QUANTIDADE</b>	<table><tr><th>Item</th><th>Descrição</th><th>Quantidade</th><th>Unidade</th><th>Valor Total Mensal (R\$)</th><th>Valor Total para 12 meses (R\$)</th><th>CATSER</th></tr><tr><td>1</td><td>Serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal.</td><td>1</td><td>Serviço</td><td>1.415.835,59</td><td>16.990.027,08</td><td>26980</td></tr></table>						Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total para 12 meses (R\$)	CATSER	1	Serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal.	1	Serviço	1.415.835,59	16.990.027,08	26980
Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total para 12 meses (R\$)	CATSER														
1	Serviços de suporte a soluções de Tecnologia da Informação, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal.	1	Serviço	1.415.835,59	16.990.027,08	26980														



SENADO FEDERAL

	<p><u>Observação 1:</u> Para as licitantes que sejam beneficiadas pela desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011, o valor máximo aceitável para esta licitação é de <b>R\$ 16.460.436,72</b>, conforme Anexo 7.</p> <p><u>Observação 2:</u> Em que pese constar do sistema Compras.gov.br unidade distinta, para fins de formulação da proposta deverão ser consideradas as unidades de medida informadas na tabela acima, nos termos do item 1.1.1 deste edital.</p>
<b>VIGÊNCIA DO CONTRATO</b>	Conforme Cláusula Décima Quinta da minuta de contrato (Anexo 9).
<b>FORMA DE PAGAMENTO</b>	Conforme Cláusulas Sexta e Sétima da minuta de contrato (Anexo 9). <u>Observação:</u> A contratação será feita com retenção de provisões trabalhistas e/ou previdenciárias, nos termos do Capítulo IV e do Anexo 15 do edital.
<b>CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA</b>	Programa de Trabalho: 167457. Natureza da Despesa: 339037.
<b>LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	A prestação dos serviços será realizada nas dependências do Senado Federal, nos apartamentos funcionais de uso do Senado ou na Residência Oficial, em Brasília/DF, ou, remotamente, conforme os critérios definidos na Cláusula Quinta da minuta de contrato (Anexo 9).
<b>FISCALIZAÇÃO</b>	Conforme Cláusula Décima Segunda da minuta de contrato (Anexo 9).

Brasília, 11 de março de 2026

**FELIPE GUIMARÃES CÔRTEZ**

**Pregoeiro**



SENADO FEDERAL

## COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

#### ANEXO 2

<b>ATRIBUIÇÕES E REQUISITOS EXIGIDOS PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL</b>
---

- A** Os profissionais que serão alocados na execução dos serviços terão as seguintes atribuições, divididas conforme as categorias elencadas abaixo. As atividades descritas são exclusivamente no âmbito dos serviços contratados, não se confundindo nem substituindo as atribuições do Coordenador da COATEN e dos Chefes de Serviços da COATEN.

**A.1. Categoria: Gestor de *Service Desk***

- A.1.1.** gerenciar a execução dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
  - A.1.1.1.** A gestão dos contratados da avença não se estende à gestão de servidores nem a outros contratos;
- A.1.2.** acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos;
- A.1.3.** propor e obter acordo em relação às interfaces do software de atendimento com os demais processos de operação de serviços de TI e com as demais unidades administrativas do Senado Federal;
- A.1.4.** prover aos fiscais do contrato os relatórios gerenciais definidos pelo Senado Federal e sugeridos pela contratada suficientes para a comprovação dos serviços realizados elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- A.1.5.** documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores do PRODASEN/SENADO na resolução de incidentes ou problemas;
- A.1.6.** executar os serviços de supervisão de turno na ausência dos profissionais que executam esses serviços;
- A.1.7.** atuar como preposto administrativo, intermediando o contato entre o Senado federal e a CONTRATADA;
- A.1.8.** providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo gestor ou fiscais do contrato;
- A.1.9.** sanar pronta e formalmente todas as pendências administrativas constatadas pelo gestor ou fiscais do contrato;
- A.1.10.** participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- A.1.11.** realizar outras atividades correlatas;
- A.1.12.** receber notificações da fiscalização do contrato administrativo entre o Senado Federal e a CONTRATADA.





## SENADO FEDERAL

### **A.2. Categoria: Supervisor de Service Desk**

- A.2.1.** supervisionar a execução dos serviços de suporte técnico remoto/presencial;
- A.2.2.** implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto/presencial;
- A.2.3.** efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de suporte técnico remoto/presencial sob sua supervisão;
- A.2.4.** verificar o status dos postos de atendimento de suporte técnico remoto;
- A.2.5.** zelar pela qualidade e integridade dos registros dos chamados;
- A.2.6.** escutar gravações dos atendimentos realizados a fim de identificar e sugerir pontos de melhoria na prestação dos serviços;
- A.2.7.** identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e corrigi-las;
- A.2.8.** orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- A.2.9.** verificar pausas e assiduidade dos colaboradores;
- A.2.10.** fornecer sugestões e, com o apoio e aprovação do Senado federal, inserir e atualizar de forma contínua os scripts de atendimento de suporte remoto/presencial e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- A.2.11.** buscar informações claras e objetivas com as unidades administrativas do PRODASEN/SENADO e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;
- A.2.12.** gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços;
- A.2.13.** participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- A.2.14.** documentar e comunicar, formalmente, aos Gestores do contrato, sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores do PRODASEN/SENADO na resolução de incidentes ou problemas;
- A.2.15.** participar da configuração do ambiente da ferramenta utilizada para o registro dos chamados.
- A.2.16.** atender as solicitações enviadas à Coordenação de Atendimento por meio dos outros canais disponibilizados, além do telefone, incluindo e-mail e sistemas administrativos;
- A.2.17.** registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.
- A.2.18.** atuar proativamente nas áreas clientes, identificando potenciais problemas técnicos;
- A.2.19.** identificar oportunidades de melhorias do negócio do cliente e informá-las ao PRODASEN/SENADO;
- A.2.20.** realizar a comunicação dos assuntos técnicos juntos às áreas clientes, quando definido pelo PRODASEN/SENADO;
- A.2.21.** organizar os trabalhos multiequipes que visam atender necessidade ou resolver problema das áreas clientes;
- A.2.22.** organizar o atendimento junto às áreas clientes em campanhas cujos assuntos sejam pertinentes às atividades contratadas, quando definido pelo PRODASEN/SENADO;



## SENADO FEDERAL

- A.2.23.** registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.

### **A.3. Categoria: Analista de Infraestrutura Pleno**

- A.3.1.** supervisionar a execução dos serviços relacionados à configuração da ferramenta de registro e controle de chamados adotada pelo PRODASEN/SENADO;
- A.3.2.** zelar pela qualidade e integridade dos registros dos chamados;
- A.3.3.** orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários da ferramenta quando a situação requerer;
- A.3.4.** fornecer sugestões e, com o apoio e aprovação do Senado federal, inserir e atualizar de forma contínua as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- A.3.5.** gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços;
- A.3.6.** participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- A.3.7.** participar da configuração do ambiente da ferramenta ITSM utilizada para o registro dos chamados, propondo melhorias e adequações conforme o contexto vigente.
- A.3.8.** documentar as configurações, modificações e todos os ajustes realizados na ferramenta em ambiente próprio designado pelo PRODASEN/SENADO;
- A.3.9.** registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.
- A.3.10.** o profissional alocado na função de Analista de Infraestrutura Pleno poderá, a critério do Gestor de Service Desk, exercer o papel de Líder Técnico no âmbito das atividades contratadas, sem que isso implique em qualquer acréscimo de remuneração, gratificação, adicional ou outro tipo de pagamento complementar por parte da contratante.
- A.3.10.1.** O exercício do papel de Líder Técnico terá caráter transitório e formativo, objetivando o desenvolvimento de competências de liderança e gestão técnica no profissional, como parte de sua evolução profissional, não configurando, para fins contratuais, mudança de função, cargo ou nível de complexidade das atribuições inicialmente previstas para a categoria contratada.

### **A.4. Categoria: Analista de Suporte Sênior**

- A.4.1.** verificar as ocorrências abertas (ainda não atendidas);
- A.4.2.** orientar o cliente quanto à solução do problema e/ou tomar as providências necessárias;
- A.4.3.** identificar a causa do problema;
- A.4.4.** visitar o local indicado na ocorrência, para atendimento pessoal; e
- A.4.5.** encerrar a ocorrência, relatando as ações tomadas e informando as condições de aceite do cliente.



## SENADO FEDERAL

- A.4.6.** atender as solicitações enviadas à Coordenação de Atendimento por meio dos outros canais disponibilizados, além do telefone, incluindo e-mail e sistemas administrativos;
- A.4.7.** registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos;
- A.4.8.** gerenciar projetos operacionais envolvendo as áreas usuárias do Senado Federal no contexto dos serviços contratados;
- A.4.9.** organizar a comunicação operacional entre equipes internas e externas em trabalhos operacionais dentro do contexto do contrato;
- A.4.10.** realizar atividade de relacionamento com os usuários do Senado.
- A.4.11.** avaliar pontos de melhorias técnicas e procedimentais dentro do contexto do contrato;
- A.4.12.** o profissional alocado na função de Analista de Suporte Sênior poderá, a critério do Gestor de Service Desk, exercer o papel de Líder Técnico no âmbito das atividades contratadas, sem que isso implique em qualquer acréscimo de remuneração, gratificação, adicional ou outro tipo de pagamento complementar por parte da contratante.
  - A.4.12.1.** O exercício do papel de Líder Técnico terá caráter transitório e formativo, objetivando o desenvolvimento de competências de liderança e gestão técnica no profissional, como parte de sua evolução profissional, não configurando, para fins contratuais, mudança de função, cargo ou nível de complexidade das atribuições inicialmente previstas para a categoria contratada.

### **A.5. Categoria: Analista de Suporte Pleno**

- A.5.1.** verificar as ocorrências abertas (ainda não atendidas);
- A.5.2.** orientar o cliente quanto à solução do problema e/ou tomar as providências necessárias;
- A.5.3.** identificar a causa do problema;
- A.5.4.** visitar o local indicado na ocorrência, para atendimento pessoal; e
- A.5.5.** encerrar a ocorrência, relatando as ações tomadas e informando as condições de aceite do cliente.
- A.5.6.** atender as solicitações enviadas à Coordenação de Atendimento por meio dos outros canais disponibilizados, além do telefone, incluindo e-mail e sistemas administrativos;
- A.5.7.** registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.
- A.5.8.** o profissional alocado na função de Analista de Suporte Pleno poderá, a critério do Gestor de Service Desk, exercer o papel de Líder Técnico no âmbito das atividades contratadas, sem que isso implique em qualquer acréscimo de remuneração, gratificação, adicional ou outro tipo de pagamento complementar por parte da contratante.



## SENADO FEDERAL

**A.5.8.1.** O exercício do papel de Líder Técnico terá caráter transitório e formativo, objetivando o desenvolvimento de competências de liderança e gestão técnica no profissional, como parte de sua evolução profissional, não configurando, para fins contratuais, mudança de função, cargo ou nível de complexidade das atribuições inicialmente previstas para a categoria contratada.

### **A.6. Categoria: Analista de Suporte Junior**

- A.6.1.** realizar o atendimento de ligação telefônica;
- A.6.2.** orientar para tentativa de solução;
- A.6.3.** abrir ocorrência para o problema manifestado pelo usuário;
- A.6.4.** encaminhar o problema à área competente, com registro das orientações;
- A.6.5.** atender as solicitações enviadas à Coordenação de Atendimento por meio dos outros canais disponibilizados, além do telefone, incluindo e-mail e sistemas administrativos;
- A.6.6.** realizar ligações aos usuários para agendar serviços e fazer pesquisa de satisfação;
- A.6.7.** registrar a ocorrência e demais informações ou documentos, referentes aos atendimentos, nos sistemas de registro de chamados e/ou nos sistemas administrativos.
- A.6.8.** o profissional alocado na função de Analista de Suporte Junior poderá, a critério do Gestor de Service Desk, exercer o papel de Líder Técnico no âmbito das atividades contratadas, sem que isso implique em qualquer acréscimo de remuneração, gratificação, adicional ou outro tipo de pagamento complementar por parte da contratante.
- A.6.8.1.** O exercício do papel de Líder Técnico terá caráter transitório e formativo, objetivando o desenvolvimento de competências de liderança e gestão técnica no profissional, como parte de sua evolução profissional, não configurando, para fins contratuais, mudança de função, cargo ou nível de complexidade das atribuições inicialmente previstas para a categoria contratada.

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

### **B.1. Categoria: Gestor de Service Desk:**

- B.1.1.** Grau de escolaridade: superior completo expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, na área de Tecnologia da Informação ou Gestão; ou ter concluído ou estar cursando pós-graduação expedida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 360 horas/aula na área de Tecnologia da Informação ou Gestão.
- B.1.2.** Certificado de participação em curso ou treinamento (será admitido o somatório de certificados por item):



## SENADO FEDERAL

- B.1.2.1.** COBIT 2019, com carga horária mínima de 5 horas;
  - B.1.2.2.** Liderança e/ou gestão de pessoas, com carga horária mínima de 10 horas;
  - B.1.2.3.** Gestão de projetos, com carga horária mínima de 15 horas;
  - B.1.2.4.** Gestão de conflitos, com carga horária mínima de 10 horas;
  - B.1.2.5.** Negociação, com carga horária mínima de 10 horas;
  - B.1.2.6.** Comunicação não-violenta, com carga horária mínima de 15 horas;
  - B.1.2.7.** Inteligência Emocional, com carga horária mínima de 5 horas;
  - B.1.2.8.** Diversidade, Equidade e/ou Inclusão, com carga horária mínima de 2 horas.
- B.1.3.** O funcionário contratado terá um prazo de até 180 dias após a contratação para apresentar os certificados indicados no item B.1.2.
- B.1.4.** Experiência profissional:
- B.1.4.1.** experiência mínima de 6 (seis) meses de atuação em atividade de Gestão de Service Desk na área de TI;
    - B.1.4.1.1.** Poderá ser admitido profissional com, no mínimo, 2 (dois) anos de experiência comprovada de atuação como Supervisor ou Analista de Suporte, na Central de Serviços de TI do Senado Federal, considerando o conhecimento específico acumulado sobre os sistemas, processos e particularidades do ambiente institucional.

## **B.2. Categoria: Supervisor de Service Desk:**

- B.2.1.** Grau de escolaridade: superior completo expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, na área de Tecnologia da Informação ou Gestão; ou ter concluído ou estar cursando pós-graduação expedida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 360 horas/aula na área de Tecnologia da Informação ou Gestão.
- B.2.2.** Certificado de participação em curso ou treinamento (será admitido o somatório de certificados por item):
- B.2.2.1.** Liderança e/ou gestão de pessoas, com carga horária mínima de 10 horas;
  - B.2.2.2.** Gestão de projetos, com carga horária mínima de 15 horas;
  - B.2.2.3.** Gestão de conflitos, com carga horária mínima de 10 horas;



## SENADO FEDERAL

- B.2.2.4.** Negociação, com carga horária mínima de 10 horas;
- B.2.2.5.** Comunicação não-violenta, com carga horária mínima de 15 horas;
- B.2.2.6.** Inteligência Emocional, com carga horária mínima de 5 horas;
- B.2.2.7.** Diversidade, Equidade e/ou Inclusão, com carga horária mínima de 2 horas.

**B.2.3.** O funcionário contratado terá um prazo de até 180 dias após a contratação para apresentar os certificados indicados no item B.2.2.

**B.2.4.** Experiência profissional:

- B.2.4.1.** experiência mínima de 6 (seis) meses como Supervisor de Service Desk;
  - B.2.4.1.1.** Poderá ser admitido profissional com, no mínimo, 1 (um) ano de experiência comprovada de atuação como Técnico de Atendimento Nível II ou Analista de Suporte, na Central de Serviços de TI do Senado Federal, considerando o conhecimento específico acumulado sobre os sistemas, processos e particularidades do ambiente institucional.

### **B.3. Categoria: Analista de Infraestrutura Pleno:**

**B.3.1.** Grau de escolaridade: superior completo expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, na área de Tecnologia da Informação ou Gestão; ou ter concluído ou estar cursando pós-graduação expedida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 360 horas/aula na área de Tecnologia da Informação ou Gestão.

**B.3.2.** Certificado de participação em curso ou treinamento (será admitido o somatório de certificados por item):

- B.3.2.1.** ITIL, versão 4 ou superior, com carga horária mínima de 5 horas;
- B.3.2.2.** Gestão de conflitos, com carga horária mínima de 10 horas;
- B.3.2.3.** Negociação, com carga horária mínima de 10 horas;
- B.3.2.4.** Comunicação não-violenta, com carga horária mínima de 15 horas;
- B.3.2.5.** Inteligência Emocional, com carga horária mínima de 5 horas;
- B.3.2.6.** Diversidade, Equidade e/ou Inclusão, com carga horária mínima de 2 horas.

**B.3.3.** O funcionário contratado terá um prazo de até 180 dias após a contratação para apresentar os certificados indicados no item B.3.2.





## SENADO FEDERAL

### **B.3.4. Experiência profissional:**

- B.3.4.1.** experiência mínima de 6 (seis) meses como Analista de Infraestrutura ou Técnico de Ferramenta ITSM;
- B.3.4.1.1.** Poderá ser admitido profissional com, no mínimo, 1 (um) ano de experiência comprovada de atuação como Técnico de Atendimento Nível II ou Analista de Suporte, na Central de Serviços de TI do Senado Federal, considerando o conhecimento específico acumulado sobre os sistemas, processos e particularidades do ambiente institucional.
- B.3.4.2.** conhecer elementos dos bancos de dados MSSQL, Oracle ou PostGreSql;
- B.3.4.3.** criação de consultas SQL;
- B.3.4.4.** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft e Linux;
- B.3.4.5.** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores;
- B.3.4.6.** possuir conhecimento de instalação e configuração completa da ferramenta OTRS – Open Ticket Request System.

### **B.4. Categoria: Analista de Suporte Sênior:**

**B.4.1.** Grau de escolaridade: superior completo expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, na área de Tecnologia da Informação ou Gestão; ou ter concluído ou estar cursando pós-graduação expedida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 360 horas/aula na área de Tecnologia da Informação ou Gestão.

**B.4.1.1.** Para o colaborador com experiência comprovada de atuação como Técnico de Atendimento Nível II ou Analista de Suporte, na Central de Serviços de TI do Senado Federal com, no mínimo 1 (um) ano de experiência, poderá ser admitido o profissional cursando nível superior em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, na área de Tecnologia da Informação ou Gestão; ou cursando pós-graduação expedida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 360 horas/aula na área de Tecnologia da Informação ou Gestão. Neste caso, o prazo para a apresentação do diploma de conclusão de curso é de até 12 meses após a assinatura do contrato.

**B.4.2.** Certificado de participação em curso ou treinamento (será admitido o somatório de certificados por item):

- B.4.2.1.** ITIL, versão 4 ou superior, com carga horária mínima de 5 horas;
- B.4.2.2.** Gestão de conflitos, com carga horária mínima de 10 horas;
- B.4.2.3.** Gestão de projetos, com carga horária mínima de 15 horas;



## SENADO FEDERAL

- B.4.2.4.** Negociação, com carga horária mínima de 10 horas;
  - B.4.2.5.** Comunicação não-violenta, com carga horária mínima de 15 horas;
  - B.4.2.6.** Inteligência Emocional, com carga horária mínima de 5 horas;
  - B.4.2.7.** Diversidade, Equidade e/ou Inclusão, com carga horária mínima de 2 horas.
- B.4.3.** O funcionário contratado terá um prazo de até 180 dias após a contratação para apresentar os certificados indicados no item B.5.2.
- B.4.4.** Experiência profissional:
- B.4.4.1.** experiência mínima de 6 (seis) meses como Analista de Suporte;
    - B.4.4.1.1.** Poderá ser admitido profissional com, no mínimo, 1 (um) ano de experiência comprovada de atuação como Técnico de Atendimento Nível II ou Analista de Suporte, na Central de Serviços de TI do Senado Federal, considerando o conhecimento específico acumulado sobre os sistemas, processos e particularidades do ambiente institucional.
  - B.4.4.2.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
  - B.4.4.3.** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;
  - B.4.4.4.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
  - B.4.4.5.** conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;
  - B.4.4.6.** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

### **B.5. Categoria: Analista de Suporte Pleno:**

- B.5.1.** Grau de escolaridade: superior completo expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, na área de Tecnologia da Informação ou Gestão; ou ter concluído ou estar cursando pós-graduação expedida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 360 horas/aula na área de Tecnologia da Informação ou Gestão.
- B.5.1.1.** Para o colaborador com experiência comprovada de atuação nas áreas de operação e suporte técnico do PRODASEN, seja na Coordenação de Atendimento (COATEN) ou na Coordenação de Infraestrutura de TI (COINTI), com, no mínimo, 1 (um) ano de experiência, poderá ser admitido o profissional cursando nível superior em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, na área de Tecnologia da Informação ou Gestão; ou cursando pós-graduação expedida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 360 horas/aula na área de Tecnologia da



## SENADO FEDERAL

Informação ou Gestão. Neste caso, o prazo para a apresentação do diploma de conclusão de curso é de até 18 meses após a assinatura do contrato.

**B.5.2.** Certificado de participação em curso ou treinamento (será admitido o somatório de certificados por item):

- B.5.2.1.** ITIL, versão 4 ou superior, com carga horária mínima de 5 horas;
- B.5.2.2.** Gestão de conflitos, com carga horária mínima de 10 horas;
- B.5.2.3.** Negociação, com carga horária mínima de 10 horas;
- B.5.2.4.** Comunicação não-violenta, com carga horária mínima de 15 horas;
- B.5.2.5.** Inteligência Emocional, com carga horária mínima de 5 horas;
- B.5.2.6.** Diversidade, Equidade e/ou Inclusão, com carga horária mínima de 2 horas.

**B.5.3.** O funcionário contratado terá um prazo de até 180 dias após a contratação para apresentar os certificados indicados no item B.5.2.

**B.5.4.** Experiência profissional:

- B.5.4.1.** experiência mínima de 6 (seis) meses como Analista de Suporte;
  - B.5.4.1.1.** Poderá ser admitido profissional com, no mínimo, 1 (um) ano de experiência comprovada de atuação nas áreas de operação e suporte técnico do PRODASEN, seja na Coordenação de Atendimento (COATEN) ou na Coordenação de Infraestrutura de TI (COINTI), considerando o conhecimento específico acumulado sobre os sistemas, processos e particularidades do ambiente institucional.
- B.5.4.2.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- B.5.4.3.** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;
- B.5.4.4.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- B.5.4.5.** conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;
- B.5.4.6.** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

**B.6. Categoria Analista de Suporte Junior:**

**B.6.1.** Grau de escolaridade: ter concluído ou estar cursando nível superior expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação na área de Tecnologia da Informação.



## SENADO FEDERAL

**B.6.2.** Certificado de participação em curso ou treinamento (será admitido o somatório de certificados por item):

- B.6.2.1.** ITIL, versão 4 ou superior, com carga horária mínima de 5 horas;
- B.6.2.2.** Gestão de conflitos, com carga horária mínima de 10 horas;
- B.6.2.3.** Negociação, com carga horária mínima de 10 horas;
- B.6.2.4.** Comunicação não-violenta, com carga horária mínima de 15 horas;
- B.6.2.5.** Inteligência Emocional, com carga horária mínima de 5 horas;
- B.6.2.6.** Diversidade, Equidade e/ou Inclusão, com carga horária mínima de 2 horas.

**B.6.3.** O funcionário contratado terá um prazo de até 180 dias após a contratação para apresentar os certificados indicados no item B.6.2.

**B.6.4.** Experiência profissional:

- B.6.4.1.** 6 (seis) meses de experiência como analista de suporte, técnico de atendimento nível 2 ou técnico de atendimento nível 1;
- B.6.4.2.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- B.6.4.3.** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;
- B.6.4.4.** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- B.6.4.5.** conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;
- B.6.4.6.** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

**C** Justificativa para exigência dos Certificados de participação em cursos ou treinamentos:

**C.1.** COBIT 2019 (mínimo 5 horas)

**C.1.1.** O COBIT é um framework amplamente reconhecido para a governança e gestão de TI. O conhecimento mínimo em COBIT 2019 é essencial para garantir que os gestores do Service Desk compreendam princípios de alinhamento estratégico, entrega de valor e controle de riscos, promovendo a conformidade com padrões e boas práticas.

**C.2.** Liderança e/ou gestão de pessoas (mínimo 10 horas)

**C.2.1.** A equipe de Service Desk exige liderança eficaz para manter alta performance, engajamento e produtividade. O conhecimento formal em liderança e gestão de pessoas capacita os profissionais a conduzirem equipes de forma ética, colaborativa e orientada a resultados.

**C.3.** Gestão de projetos (mínimo 15 horas)



## SENADO FEDERAL

- C.3.1.** Mesmo em ambientes operacionais, o Service Desk frequentemente executa ações estruturadas como projetos (ex: implantação de novas ferramentas, reestruturação de processos). A qualificação em gestão de projetos garante que o profissional saiba planejar, executar, monitorar e encerrar iniciativas com eficiência.
- C.4. Gestão de conflitos (mínimo 10 horas)**
- C.4.1.** Ambientes de atendimento ao usuário frequentemente envolvem situações de estresse e divergências. A gestão de conflitos é uma competência fundamental para assegurar a mediação de situações delicadas, mantendo a harmonia interna e a satisfação do cliente.
- C.5. Negociação (mínimo 10 horas)**
- C.5.1.** Negociação é uma habilidade essencial para gerenciar expectativas entre usuários, fornecedores e a própria equipe. Ela contribui para alcançar acordos equilibrados, garantir prazos e resolver impasses operacionais sem prejuízos à qualidade do serviço.
- C.6. Comunicação não-violenta (mínimo 15 horas)**
- C.6.1.** A comunicação é o principal instrumento de trabalho no Service Desk. A exigência de capacitação em comunicação não-violenta visa promover interações mais empáticas, respeitosas e eficazes, contribuindo diretamente para a resolução de chamados e para a satisfação dos usuários.
- C.7. ITIL, versão 4 ou superior (mínimo 5 horas)**
- C.7.1.** A ITIL é a principal referência mundial em gerenciamento de serviços de TI. A versão 4 traz uma abordagem mais ágil, colaborativa e centrada em valor, sendo altamente aderente às exigências contemporâneas do Service Desk. A qualificação assegura que o profissional conheça práticas fundamentais como gerenciamento de incidentes, requisições, mudanças, SLAs, entre outras, garantindo um serviço estruturado e com foco em melhoria contínua.
- C.8. Inteligência Emocional (mínimo 5 horas)**
- C.8.1.** O ambiente de Service Desk é altamente dinâmico e sujeito a situações de pressão, conflitos e demandas urgentes. A capacitação em Inteligência Emocional é essencial para que os profissionais desenvolvam autoconhecimento, autocontrole e empatia, habilidades que contribuem para tomadas de decisão equilibradas, redução de estresse e melhoria na qualidade do atendimento. Essa competência fortalece a resiliência da equipe e promove relações mais saudáveis, impactando diretamente na satisfação do usuário e na eficiência operacional.
- C.9. Diversidade, Equidade e/ou Inclusão (mínimo 2 horas)**
- C.9.1.** O Service Desk atua como ponto central de contato com usuários internos e externos, refletindo os valores institucionais do Senado Federal. A formação em Diversidade, Equidade e Inclusão assegura que os profissionais compreendam e respeitem diferentes perspectivas, culturas e necessidades, evitando vieses e práticas discriminatórias. Essa qualificação contribui para um ambiente de trabalho mais inclusivo e colaborativo, alinhado às diretrizes de governança pública e às melhores práticas de responsabilidade social, fortalecendo a imagem institucional e a qualidade do serviço prestado.



SENADO FEDERAL

## COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

#### ANEXO 3 - A

<b>RELÓGIO E SISTEMA DE REGISTRO DE PONTO BIOMÉTRICO</b>
--

- A** O relógio e o sistema de ponto biométrico a ser instalado pela CONTRATADA deverá ter no mínimo as seguintes especificações:
- A.1.** Ter capacidade para a identificação, registro e armazenamento de dados compatível com o número de postos de trabalho contratados, inclusive prevendo acréscimos e substituições;
  - A.2.** Sensor ótico para verificação da impressão digital;
  - A.3.** Modo de operação 1:N ou 1:1, com ou sem o uso de um cartão de identificação;
  - A.4.** Display de cristal líquido;
  - A.5.** No-break interno;
  - A.6.** Modo de operação: on-line e off-line;
  - A.7.** O sistema de controle de frequência referente aos relógios deverá registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho, permitindo à fiscalização do Senado Federal, localmente ou pela rede interna, o acesso aos respectivos dados;
  - A.8.** Atender todas as exigências da portaria MTP 671/2021.
  - A.9.** O sistema executará em ambiente externo ao da infraestrutura do Senado e caberá à contratada a sua disponibilização, configuração e devida manutenção. Ao Senado caberá a concessão dos acessos de rede necessários e suficientes às comunicações de dados.
- B** Sistema deverá dispor de módulo WEB, permitindo:
- B.1.** Controle de perfis de uso do sistema.
  - B.2.** Consulta via web as marcações de cada funcionário em cada período, horas extras compensadas, autorizadas e não autorizadas, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas.
  - B.3.** Consulta feita pelo funcionário acerca de todos os seus dados registrados referentes a marcações de pontos, horas extras compensadas, autorizadas e não autorizadas, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas.
  - B.4.** O processamento dos dados cadastrados no sistema e disponibilização aos usuários deverá ocorrer até o dia seguinte ao cadastro (D+1).
  - B.5.** Controle de falta. Permitir registrar motivo de falta e solicitação de abono através de interface web.
  - B.6.** Controle de atraso. Permitir ao usuário registrar motivo de atraso e solicitação de abono através de interface web.
  - B.7.** Controle de Ponto. Permitir ao Gestor delegado registrar marcações ou abonos conforme as solicitações e justificativas apresentadas.





## SENADO FEDERAL

**B.8.** A contratada deverá observar o disposto na Portaria MTP 671/2021, e alterações posteriores, que disciplinam o registro eletrônico de ponto e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – SREP, principalmente, quanto à obrigatoriedade de utilização do Registrador Eletrônico de Ponto (REP).

**C** Requisitos Técnicos Obrigatórios para os Relógios de Ponto Biométrico:

**C.1.** Configuração de Rede via DHCP.

**C.1.1.** O dispositivo deve ser capaz de obter endereço IP automaticamente via DHCP.

**C.1.2.** Deve suportar configuração dinâmica de IP, gateway, máscara de rede e DNS via DHCP.

**C.2.** Autenticação de Rede 802.1x

**C.2.1.** Os coletores devem suportar autenticação 802.1x, utilizando os métodos EAP-TLS ou PEAP.

**C.2.2.** Apenas dispositivos devidamente autorizados poderão acessar a rede do Senado Federal por meio dessa autenticação.



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**ANEXO 3 - B**

**QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE MICROINFORMÁTICA**

<b>1</b>	Impressora Externa	770
<b>2</b>	Leitor Biométrico	82
<b>3</b>	Microcomputador	6336
<b>4</b>	Notebook	704
<b>5</b>	Scanner	14
<b>6</b>	Tablet PC	74
<b>7</b>	HD Externo	244
<b>8</b>	Leitora de Código de Barras	134
<b>9</b>	Monitores	9290
<b>10</b>	Aparelhos televisores (sistema vip)	6
<b>TOTAL</b>		<b>17654</b>



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**ANEXO 3 - C**

**QUANTIDADE DE CHAMADOS À CENTRAL DE ATENDIMENTO DE TI**

**(Ref. Jan/2023 a Dez/2024)**

<b>MÊS \ ANO</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
	<b>Chamados</b>	<b>Chamados</b>
<b>JANEIRO</b>	6.241	4.859
<b>FEVEREIRO</b>	10.050	6.510
<b>MARÇO</b>	10.564	7.519
<b>ABRIL</b>	7.512	9.740
<b>MAIO</b>	8.488	7.899
<b>JUNHO</b>	6.956	7.779
<b>JULHO</b>	5.540	6.551
<b>AGOSTO</b>	7.644	7.027
<b>SETEMBRO</b>	6.393	6.441
<b>OUTUBRO</b>	6.300	5.565
<b>NOVEMBRO</b>	7.699	5.136
<b>DEZEMBRO</b>	5.602	4.781
<b>TOTAL</b>	88.989	79.807



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**ANEXO 3 - D**

<b>MODELO DE TERMO DE VISTORIA</b>
------------------------------------

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital do Pregão Eletrônico **[Identificação do Pregão]**, que a empresa **[Identificação da licitante]**, por intermédio do(a) Sr(a) **[Identificação do Representante da Empresa]**, portador(a) do CPF nº **[Número do CPF]** e RG nº **[Número do RG]**, vistoriou os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em questão.

Local e data

Assinatura e carimbo

(Representante do Senado Federal)

(Matrícula nº: \_\_\_\_\_)



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**ANEXO 3 - E**

<b>MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA</b>
---

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital do Pregão Eletrônico **[Identificação do Pregão]**, que eu, **[Nome completo do Responsável Técnico ou Representante da Empresa]**, **[Profissão]**, portador(a) do CPF nº **[Número do CPF]**, responsável técnico ou representante da empresa **[Nome da Empresa Licitante]**, estabelecida no(a) **[Endereço constante dos documentos de constituição da empresa]**, não considero necessário vistoriar o local, pois as informações constantes do Edital da licitação são suficientes para avaliar as condições e grau de dificuldade para a plena execução do serviço.

Local e data

Assinatura

(Responsável Técnico ou Representante da Empresa)

(CPF nº: \_\_\_\_\_)



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**ANEXO 4**

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

**GRUPO: APOIO A USUÁRIOS**

**Serviço: Orientação aos Usuários**

Descrição:	Orienta usuários sobre a utilização de software e aplicativos disponibilizados pelo Prodasen.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Suporte e solução de dúvida técnica/operacional.			Todas as Filas.
Criticalidade:	Baixa.		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		





SENADO FEDERAL

<b>Produto Associado:</b>	<b>Softwares Homologados pelo SF.</b>
---------------------------	---------------------------------------

**GRUPO: APOIO A USUÁRIOS**

**Serviço: Administração Geral de Gabinetes**

Descrição:	Disponibiliza procedimentos voltados a recepção, afastamento e substituição de Senadores.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Solicitação de apoio do gerente de relacionamento.			GR:GR Parlamentar
Criticalidade:	Alta.		
Usuários:	Servidores dos Gabinetes de Senadores.		
Produto Associado:	COOPERE, Active Directory, EXCHANGE.		



SENADO FEDERAL

**GRUPO: APOIO A USUÁRIOS**

**Serviço: Suporte Telefônico**

Descrição:	Serviço para categorizar o pré atendimento.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
			Nível 1.
Criticalidade:	Normal.		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		
Produto Associado:	Não se aplica.		

**GRUPO: APOIO A USUÁRIOS**

**Serviço: Suporte a Aplicações Corporativas**

<b>Descrição:</b>	<b>Orienta, informa e corrige eventuais falhas operacionais que possam ocorrer nas atividades de TI.</b>
-------------------	--



SENADO FEDERAL

Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Instalação/atualização da aplicação.			Nível 1, Nível 2 e Nível 3::SUAPE.
Reinstalação da aplicação.			
Sugestão para aplicações corporativas			
Desinstalação da aplicação.			
Criação de atalho para a aplicação.			Nível 1, Nível 2.
Atualização de conteúdo de portais			Nível 3::SUAPE
Criticalidade:	Alta.		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		
Produto Associado:	Softwares Homologados pelo SF.		



SENADO FEDERAL

**GRUPO: ARMAZENAMENTO**

**Serviço: Armazenamento de Arquivos - drives de rede**

<b>Descrição:</b>	<b>Disponibiliza drives de rede à usuários do senado (drive U, V, X).</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Alteração da capacidade de área de armazenamento.</b>		<b>Nível 4::Servidores SESSR , Nível 3::SUAPE.</b>	
<b>Inativação de área de armazenamento.</b>		<b>GR::GR Parlamentar.</b>	
<b>Criação de área em storage.</b>		<b>Nível 4::Servidores SESSR , Nível 3::SUAPE.</b>	
<b>Configuração de compartilhamento de diretório do storage.</b>			
<b>Criação/alteração/exclusão de pastas em drive de rede.</b>	<b>Para efetivação desta requisição é necessária a aprovação de servidor com função FC2 acima.</b>		
<b>Criação de drive de rede.</b>		<b>Nível 3::SUAPE.</b>	



SENADO FEDERAL

<b>Liberação de espaço em área de armazenamento.</b>		<b>Esta requisição precisa ser aprovada pelo Gr da Área de Atendimento.</b>	<b>GR::GR Administrativo , GR::GR Parlamentar , GR::GR Legislativo , GR::GR Gráfica, GR::GR ILB.</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Normal.</b>		
<b>Usuários:</b>	<b>Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.</b>		
<b>Produto Associado:</b>	<b>COOPERE, AD e Softwares Homologados pelo SF.</b>		



SENADO FEDERAL

**GRUPO: ARMAZENAMENTO**

**Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Armazenamento Storages**

Descrição:	Referente ao contrato de manutenção Corretiva e Preventiva à solução de armazenamento de dados.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção corretiva.		A manutenção preventiva tem que está descrita em contrato.	Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção preventiva.			
Criticalidade:	Muito Alta.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Storages HDS (HITACHI) modelo HUS 150 e switches Brocade modelo 6510.		





SENADO FEDERAL

**GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS**

**Serviço: Acesso à Internet - browsers proxys**

<b>Descrição:</b>	<b>Administra acesso a sites, portais, redes sociais, etc. da internet</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>		<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Bloqueio/desbloqueio de acesso à internet.</b>	<b>O Nível 3::SUAPE roteia a solicitação para a fila Nível 4::Estacoes SESIET</b>		<b>Nível 3::SUAPE e Nível 4::Estacoes SESIET.</b>
<b>Liberação de acesso a sites bloqueados.</b>			
<b>Recategorização para liberação de acessos em sites bloqueados.</b>			
<b>Liberação de acesso de login a sites de redes sociais.</b>			<b>Nível 3::SUAPE</b>
<b>Configuração de FTP</b>			<b>Nível1, Nível 2 e Nível 3::SUAPE.</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Alta.</b>		
<b>Usuários:</b>	<b>Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.</b>		
<b>Produto Associado:</b>			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS**

**Serviço: Acesso a Rede Cabeada (roteamento)**

<b>Descrição:</b>	<b>Fornecer acesso a rede local do Senado por meio de Roteadores e switches.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Desativação de ponto de rede e VIP.</b>		<b>Nível 3::ADM Mantenedores.</b>	
<b>Desinstalação de access point/switch.</b>			
<b>Desinstalação de ponto de rede e VIP.</b>			
<b>Habilitação de ponto de rede e VIP.</b>			
<b>Instalação de access point/switch.</b>			
<b>Instalação de ponto de rede e VIP.</b>			
<b>Levantamento de infraestrutura.</b>			
<b>Manutenção de ponto de rede.</b>			



SENADO FEDERAL

<b>Criticalidade:</b>	<b>Alta.</b>
<b>Usuários:</b>	<b>Funcionários do SF.</b>
<b>Produto Associado:</b>	<b>Switches/routers.</b>

**GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS**

**Serviço: Rede Sem Fio do Senado**

<b>Descrição:</b>	<b>Acesso a rede local do Senado via Access Points em todo campus do Senado por equipamentos de propriedade do Senado (notebooks).</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>		<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>



SENADO FEDERAL

Instalação de access point/switch.			Nível 4::Rede SESIER e Nível 3::ADM Mantenedores.
Desinstalação de access point/switch.			
Recolhimento de access point – Reforma.			
Relatório de auditoria de acesso a rede Wifi.			
Criticalidade:	Alta.		
Usuários:	Usuários de Notebook do SF.		
Produto Associado:	Access point, controladores dos AP.		

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Assistência Técnica Forponto/Mems**

Descrição:			
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	



SENADO FEDERAL

Manutenção corretiva.			Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Atualização de versão para o software Forponto/Mems.			
Criticalidade:	Normal.		
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.		
Produto Associado:	Forponto e Mems.		

GRUPO: ESTAÇÕES		
Serviço: Assistência Técnica a Computador POSITIVO		
Descrição:		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:

Manutenção corretiva.		Nível 3::ADM Mantenedores
-----------------------	--	---------------------------



SENADO FEDERAL

<b>Manutenção preventiva.</b>		<b>Mantenedores::Externa-Mantenedores.</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Normal.</b>	
<b>Usuários:</b>	<b>Funcionários autorizados do SF.</b>	
<b>Produto Associado:</b>	<b>Estação de Trabalho Positivo.</b>	

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Assistência Técnica a Computador iMAC**

Descrição:			
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Manutenção corretiva.		Nível 3::ADM Mantenedores	
Manutenção preventiva.		Mantenedores::Externa-Mantenedores.	
Criticalidade:	Normal.		





SENADO FEDERAL

<b>Usuários:</b>	
<b>Produto Associado:</b>	<b>Estação de Trabalho iMAC.</b>

<b>GRUPO: ESTAÇÕES</b>		
<b>Serviço: Assistência Técnica a Notebook LENOVO</b>		
<b>Descrição:</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Manutenção corretiva.</b>		

<b>Manutenção preventiva.</b>		<b>Nível 3::ADM Mantenedores</b> <b>Mantenedores::Externa-Mantenedores.</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Normal.</b>	



SENADO FEDERAL

<b>Usuários:</b>	
<b>Produto Associado:</b>	<b>Notebook LENOVO.</b>

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Suporte a Hardware de Estações de Trabalho**

<b>Descrição:</b>	Este serviço tem a finalidade de movimentação e instalação/recolhimento dos equipamentos (computadores e etc.), novos ou existentes, substituição de insumos (fusores, 1baterias, etc.), CPU, Cabos de energia, estabilizador, caixa de som, monitor, leitor biométrico, Mouse, Teclado, Fonte, HD, HD externo, Leitor de CD/DVD, MICROCOMPUTADOR, NOTEBOOK.	
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Empréstimo de equipamento.</b>	<b>Para a execução da requisição “Solicitação de equipamento” é necessária a aprovação do GR da Área.</b>	<b>Nível 3:: Manutenção Equipamentos, GR::GR Administrativo, GR::GR Parlamentar, GR::GR Legislativo , GR::GR Gráfica e GR::GR ILB.</b>
<b>Solicitação de equipamento.</b>		
<b>Remanejamento interno de equipamentos.</b>		



SENADO FEDERAL

<b>Remanejamento externo de equipamentos.</b>	<b>Para a execução da requisição “Remanejamento externo de equipamentos” é necessária a aprovação do chefe da área.</b>  <b>As requisições para “Remanejamento” e “Empréstimo de recursos para evento” são feitas pelo canal Central de Serviços.</b>	<b>Nível 3:: Manutenção Equipamentos.</b>
<b>Recolhimento de equipamento.</b>		
<b>Entrega de equipamento.</b>		
<b>Empréstimo de recursos para evento.</b>		
<b>Movimentação de equipamento para laboratório</b>		
<b>Manutenção em estação de trabalho.</b>		<b>Nível 3::ADM Mantenedores.</b>
<b>Manutenção de monitor.</b>		
<b>Manutenção de periféricos.</b>	<b>Os equipamentos cobertos por contrato são encaminhados diretamente do Nível 1 para a manutenção na ADM Mantenedores.</b>	
<b>Manutenção de cabeamento de rede.</b>		



SENADO FEDERAL

<b>Criticalidade:</b>	<b>Baixa</b>
<b>Usuários:</b>	<b>Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF</b>
<b>Produto Associado:</b>	<b>Microcomputadores Positivo.</b>

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Suporte a Software de Estações de Trabalho**

<b>Descrição:</b>	<b>Configuração e solução de problemas relacionados a softwares básicos de estações de trabalho, na plataforma Windows e Ubuntu, tais como Outlook, word, excel, Internet Explorer, etc. Administra aplicativos instalados em desktops do Senado Federal.</b>	
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Criação de atalho da aplicação.</b>		<b>Nível 1 e Nível 2</b>
<b>Backup de dados em estação de trabalho.</b>		<b>Nível 1, Nível 2, Nível 3:: SUAPE e Nível 3::Manutenção Equipamentos::Laboratório</b>



SENADO FEDERAL

<b>Instalação de software.</b>		<b>Nível 1, Nível 2, Nível 3::SUAPE</b>
<b>Desinstalação de software.</b>		
<b>Reinstalação de software.</b>		
<b>Restauração de dados de estação de trabalho.</b>		
<b>Instalação de software licenciado.</b>		
<b>Desinstalação de software licenciado.</b>		

<b>Reinstalação de software licenciado.</b>		
<b>Configuração de software.</b>		
<b>Instalação de software não homologado.</b>		
<b>Concessão de acesso à instalação de software.</b>		
<b>Revogação de acesso à instalação de software.</b>		



SENADO FEDERAL

Inclusão/retirada de autologon.		Nível 3::SUAPE.
Avaliação de software não homologado.		
Relatório de login.		
Verificação da quantidade softwares instalados.		
Instalação Padrão.		Nível 2 e Nível 3::SUAPE.
Movimentação de software com licença limitada.		
Criticalidade:	Baixa	
Usuários:		
Produto Associado:	Softwares Homologados pelo Senado Federal.	



SENADO FEDERAL

**GRUPO: GESTÃO INTERNA**

**Serviço: Gerenciamento da Base de Conhecimento**

<b>Descrição:</b>	<b>Este serviço tem a finalidade de atualizar/criar documentação e procedimentos técnicos para a base de conhecimento.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	

Atualização de documentação e procedimentos técnicos para a base de conhecimento.			Base Conhecimento.
Criação de documentação e procedimentos técnicos para a base de conhecimento.			
Criticalidade:	Baixa.		
Usuários:	Usuários da Unidades Organizacionais do SF.		
Produto Associado:	https://capri.senado.leg.br/otrs/index.pl?Action=AgentFAQExplorer e OTRS		



SENADO FEDERAL

**GRUPO: GESTÃO INTERNA**

**Serviço: Gerenciamento de Qualidade do Atendimento**

<b>Descrição:</b>		<b>Este serviço tem a finalidade de disponibilizar a gerência demonstrativos para averiguação da qualidade dos serviços.</b>	
<b>Requisições de Serviços:</b>		<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Atualização de relatório gerencial.</b>			<b>Qualidade.</b>
<b>Criação de dashboards.</b>			
<b>Atualização de dashboards.</b>			
<b>Criação de relatório demonstrativo para averiguação da qualidade do serviço.</b>			
<b>Criação de relatórios diversos.</b>			
<b>Treinamento interno.</b>			
<b>Pesquisa de satisfação.</b>			





SENADO FEDERAL

<b>Criticalidade:</b>	<b>Baixa.</b>
<b>Usuários:</b>	<b>Usuários da Unidades Organizacionais do SF.</b>

<b>Produto Associado:</b>	<b>OTRS e Arquimedes.</b>
---------------------------	---------------------------

**GRUPO: GESTÃO INTERNA**

**Serviço: Gerenciamento de Serviços de TI - Central COINTI OTRS**

<b>Descrição:</b>	<b>Gerencia dos serviços de TI prestados pelo Prodasen.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Criação de relatório gerencial.</b>		<b>Nível 4::Produção SEPRTI e Qualidade.</b>	
<b>Alteração de configuração do sistema.</b>			
<b>Alteração de notificação do OTRS.</b>			



SENADO FEDERAL

<b>Manutenção do cadastro de atendente.</b>		<b>Nível 3::GSTI- Atendimento e Nível 4::Produção SEPRTI.</b>
<b>Manutenção do catálogo de serviços.</b>		
<b>Manutenção de fila.</b>		
<b>Manutenção do CMDB.</b>		
<b>Manutenção de processos OTRS</b>		
<b>Treinamento do OTRS.</b>		
<b>Cadastro de modelo hardware.</b>		<b>Nível 3::GSTI- Atendimento</b>
<b>Cadastro de mantenedor.</b>		<b>Nível 3:: ADM Mantenedores.</b>
<b>Cadastro de contrato.</b>		
<b>Atualização cadastral de lotação de equipamento.</b>		<b>Nível 3::Manutenção Equipamentos.</b>
<b>Atualização cadastral de localização de equipamento.</b>		



SENADO FEDERAL

Atualização cadastral de localização de impressora.		
Cadastro de equipamento novo		Qualidade e Nível 3::ADM Mantenedores.
Criticalidade:	Alta.	

Usuários:	Analistas.	
Produto Associado:	OTRS.	

**GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA**

**Serviço: Assistência Técnica a Equipamentos de Impressão**

Descrição:	Fornecimento de solução de impressão, cópia e digitalização.		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Instalação de impressora.			



SENADO FEDERAL

Manutenção preventiva.			Nível Mantenedores::Externa- Impressoras. 3::ADM
Manutenção corretiva.			
Recolhimento de impressora.			
Remanejamento interno de impressora.			
Remanejamento externo de impressora.			
Manutenção/configuração de impressora.			
Troca de Insumo de impressão.			
Configuração de scanner.			
Criticalidade:	Normal		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		
Produto Associado:	Impressoras e Scanners.		



SENADO FEDERAL

**GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA**

**Serviço: Assistência Técnica a Scanners Planetários**

<b>Descrição:</b>	<b>Orienta, informa e corrige eventuais falhas que possam ocorrer nos Serviços de Impressão.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>		<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Instalação de impressora.</b>			<b>Nível 3::ADM Mantenedores::Externa- Impressoras</b>
<b>Manutenção corretiva.</b>			<b>Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Alta.</b>		
<b>Usuários:</b>	<b>Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.</b>		
<b>Produto Associado:</b>			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA**

**Serviço: Configuração de Serviço de Impressão**

<b>Descrição:</b>	<b>Orienta, informa e corrige eventuais falhas que possam ocorrer nos Serviços de Impressão.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Configuração de impressoras em perfis de usuário.</b>		<b>Nível 1, Nível 2, Nível 3::SUAPE.</b>	
<b>Instalação/configuração de driver de impressora.</b>			
<b>Definição de impressora como padrão.</b>			
<b>Reinício de SPOOLER de impressão.</b>		<b>Nível 1, Nível 2.</b>	
<b>Criação/configuração de fila de impressão.</b>		<b>Nível 3::NOC</b>	
<b>Alteração de fila de impressão.</b>			
<b>Inativação de fila de impressão.</b>			
<b>Alteração de permissionamento em fila de impressão.</b>			



SENADO FEDERAL

Exclusão de jobs em fila de impressão.			
Concessão de acesso a impressora.			Nível 3::SUAPE
Cancelamento de acesso a impressora.			
Criticalidade:	Alta.		
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF.		
Produto Associado:	COOPERE.		

**GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI**

**Serviço: Suporte a Equipamentos Diversos - Coletores Biométricos, Câmeras de Segurança, Vídeo Wall, etc.**

Descrição:	Suporte técnico a equipamentos diversos, tais como coletores biométricos e câmeras de segurança.	
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
Manutenção de vídeo wall.		



SENADO FEDERAL

Manutenção de coletor biométrico.		Nível 3::ADM Mantenedores
Manutenção de scanner planetário.		
Criticalidade:	Normal.	
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.	
Produto Associado:	Cabeamento das câmeras da Polícia do Senado Federal (CFVT) e manutenção das câmeras, Componentes de hardware (Equipamentos) e software que compõe a solução de vídeo wall.	

**GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI**

**Serviço: Assistência Técnica ao Sistema Vídeo Wall**

<b>Descrição:</b>	<b>Referente ao contrato de Manutenção Corretiva de Sistema de Vídeo Wall.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	





SENADO FEDERAL

Manutenção preventiva.			Nível 3::ADM Mantenedores Mantenedores::Externa-Mantenedores.
Manutenção corretiva.			
Criticalidade:	Baixa.		
Usuários:	SEMOTI/SEPRTI		
Produto Associado:	Componentes de hardware (Equipamentos) e software que compõe a solução de video wall.		

**GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI**

**Serviço: Assistência Técnica e Suporte a Coletores Biométricos**

<b>Descrição:</b>	<b>Referente ao contrato de Manutenção Preventiva, Corretiva e atualização de versão para coletores de ponto biométrico, para o software Forponto e MEMS, e para os equipamentos que fazem a leitura de informações biométricas e sua gravação em Smart Card.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Atualização de versão do software dos coletores de ponto</b>			



SENADO FEDERAL

biométrico		Antes de acionar o Mantenedor responsável pelo Coletor Biométrico, a Administração de Mantenedores solicita o Mantenedor responsável pelo Cabeamento para uma análise dos cabos.	Nível Mantenedores::Externa-Mantenedores.	3::ADM
Manutenção preventiva.				
Manutenção corretiva.				
Suporte técnico				
Criticalidade:	Normal.			
Usuários:	Funcionários autorizados do SF.			
Produto Associado:	Coletor Biométrico.			



SENADO FEDERAL

GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI

Serviço: Assistência Técnica à Infraestrutura de Rede dos Closets

Descrição:	Execução de projeto, instalação, retirada, remanejamento e manutenção de cabos de par trançado e cabos de fibra óptica do sistema de cabeamento da Rede Local e de cabos de áudio e vídeo do Sistema de Voz e Imagem dos Plenários (Sistema VIP).		
Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:	
Instalação de access point/switch.		Nível 3::SUAPE e Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Rede.	
Desinstalação de access point/switch.			
Habilitação de ponto de rede e VIP.		Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Rede, Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores.	
Levantamento de infraestrutura.	Serviço destinado para Chamado encaminhado erroneamente como manutenção, destino Rede. E Solicitação de avaliação de infra da Engenharia, destino Mantenedor Externo.		
Instalação de ponto de rede VIP.		Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-	



SENADO FEDERAL

Desinstalação de ponto de rede e VIP.		Mantenedores
Manutenção de ponto de rede.	Troca de cabo, conserto de conector, etc. Relacionado a microcomputador à rede.	Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Rede, Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores
Manutenção de câmera de segurança.		Nível 3::ADM Mantenedores::Externa-Mantenedores
Instalação de câmera de segurança.		
Instalação de cabo óptico.		
Desinstalação de cabo óptico.		
Fusão de fibra óptica.		
Plantão de atendimento presencial.		

Manutenção preventiva.	Reorganização de cabos.	
Criticalidade:	Normal.	



SENADO FEDERAL

<b>Usuários:</b>	<b>Funcionários autorizados do SF.</b>
<b>Produto Associado:</b>	<b>Não se aplica.</b>

**GRUPO: MENSAGERIA**

**Serviço: E-mail Corporativo - Exchange**

<b>Descrição:</b>	<b>Permite a troca de e-mails entre usuários internos e externos. Orienta, informa e corrige eventuais falhas que possam ocorrer nos softwares de correio eletrônico/OWA e mantém contas de usuários (e-mail institucional/caixa postal institucional).</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Cópia de segurança de caixa postal – PST.</b>		<b>Nível 3::SUAPE e Nível 4::Servidores SESSR.</b>	
<b>Configuração de caixa postal pessoal.</b>			
<b>Configuração de caixa postal institucional.</b>			



SENADO FEDERAL

<b>Remoção de caixa postal institucional.</b>	<b>Inclui inicialmente o OWA</b>	<b>Nível 1, Nível 2 e Nível 3::SUAPE.</b>
<b>Criação/remoção de perfis de usuário.</b>		
<b>Criação/exclusão de arquivos de dados de usuário.</b>		
<b>Criação/exclusão de regras em e-mails.</b>		
<b>Instalação/atualização do aplicativo.</b>		
<b>Criação de caixa postal pessoal.</b>		<b>Nível 3::SUAPE.</b>
<b>Desativação de caixa postal pessoal.</b>		
<b>Exclusão de caixa postal pessoal.</b>		
<b>Bloqueio/desbloqueio de caixa postal.</b>		
<b>Criação de endereço de e-mail secundário.</b>		



SENADO FEDERAL

<b>Criação de caixa postal institucional.</b>		
<b>Alteração de caixa postal institucional.</b>		
<b>Exclusão de caixa postal institucional.</b>		
<b>Criação de lista de distribuição.</b>		
<b>Alteração de lista de distribuição.</b>		
<b>Exclusão de lista de distribuição.</b>		
<b>Criação/alteração/exclusão de sala de reunião.</b>		
<b>Atualização de informações cadastrais no outlook.</b>		
<b>Autorização de acesso à caixa postal institucional.</b>		
<b>Cancelamento de acesso à caixa postal institucional.</b>		
<b>Inclusão de gerente de lista de distribuição.</b>		
<b>Autorização para envio e recebimento de e-mails externos.</b>		



SENADO FEDERAL

Autorização de envio para lista de distribuição.			
Aumento de tamanho de caixa postal.			
Criticalidade:	Alta.		
Usuários:	Senado Federal		
Produto Associado:	Ms Outlook/OWA, Exchange, AD.		

**GRUPO: SEGURANÇA**

**Serviço: Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede**

Descrição:	Disponibiliza identidade digital (login/senha do AD) e o acesso a recursos de rede. Autoriza, cancela acesso a recursos de rede e software homologados pelo Senado Federal.
------------	---

Requisições de Serviços:	Observações:	Fila responsável:
--------------------------	--------------	-------------------





SENADO FEDERAL

Concessão de acesso a sistemas.		
Cancelamento de acesso a sistemas.		
Atualização geral de gabinete.		
Criação/reativação de login de rede.		
Alteração de login.		
Criação/reativação de login de usuários externos.		
Inativação de login de usuários externos.		
Solicitação de nova senha. Administração Geral de Unidades Administrativas		
Concessão de privilégio de perfil de administrador de estação de trabalho.		
Criação/alteração de grupos de segurança.		
Exclusão de grupo de segurança.		
Criação/reativação de login genérico.		



SENADO FEDERAL

Restrição de acesso a máquinas.		Nível 3::SUAPE.
Concessão de acesso a drive de rede.		
Cancelamento de acesso a drive de rede.		
Configuração automática de mapeamento de drive.		
Criticalidade:	Normal.	
Usuários:	Usuários das Unidades Organizacionais Ativas do SF	
Produto Associado:	COOPERE/AD.	



SENADO FEDERAL

**GRUPO: SEGURANÇA**

**Serviço: Backup Corporativo - TSM**

Descrição:	Habilita o funcionamento e uso continuando da geração e restauração de cópias de segurança de dados corporativos do Senado Federal.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Restauração de backup de drive de rede.			N3::NOC
Criticalidade:	Alta.		
Usuários:	Senado Federal.		
Produto Associado:	Tivoli Storage Manager, Fitoteca Quantum Scalar i6000.		

**GRUPO: SERVIDORES**

**Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (IBM)**

<b>Descrição:</b>	<b>Referente ao contrato Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor em Rack do fabricante IBM.</b>
-------------------	---



SENADO FEDERAL

<b>Requisições de Serviços:</b>		<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Manutenção preventiva.</b>			<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>
<b>Manutenção corretiva.</b>			<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Alta.</b>		
<b>Usuários:</b>	<b>SESSR</b>		
<b>Produto Associado:</b>	<b>Servidores de Rede IBM Modelos XXX e YYY.</b>		

**GRUPO: SERVIDORES**

**Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (HP)**

<b>Descrição:</b>	<b>Referente ao contrato de Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor em Rack do fabricante HP.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Manutenção preventiva.</b>		<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>	



SENADO FEDERAL

<b>Manutenção corretiva.</b>		<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Alta.</b>	
<b>Usuários:</b>	<b>Funcionários autorizados do SF.</b>	
<b>Produto Associado:</b>	<b>Servidores de Rede HP Modelos XXX e YYY.</b>	

**GRUPO: SERVIDORES**

**Serviço: Assistência Técnica e Suporte aos Servidores de rede em lâminas, switches e adaptadores**

<b>Descrição:</b>	<b>Referente ao contrato de Manutenção Corretiva e Preventiva no Servidor de Rede em lâminas, switches e adaptadores.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Manutenção preventiva.</b>		<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>	
<b>Manutenção corretiva.</b>		<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>	



SENADO FEDERAL

<b>Criticalidade:</b>	<b>Alta.</b>
<b>Usuários:</b>	<b>Funcionários autorizados do SF.</b>
<b>Produto Associado:</b>	<b>Servidores de Rede.</b>



SENADO FEDERAL

**GRUPO: SERVIDORES**

**Serviço: Assistência Técnica para Servidor de Rede Novo IBM BLADE CENTER Flex System**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Manutenção corretiva**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Manutenção preventiva**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Criticalidade:**

**Alta.**

**Usuários:**

**Funcionários autorizados do SF.**

**Produto Associado:**

**Servidores de Rede IBM Blade Center Flex System.**



SENADO FEDERAL

**GRUPO: SERVIÇO NÃO CATALOGADO**

**Serviço: Serviço COATEN Não Catalogado**

<b>Descrição:</b>	<b>Serviços da COATEN não identificados.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>		<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Requisição de serviço não catalogada.</b>			<b>Todas as áreas da COATEN.</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Muito Baixa.</b>		
<b>Usuários:</b>	<b>Todos os usuários do SF.</b>		
<b>Produto Associado:</b>	<b>Não se aplica.</b>		





SENADO FEDERAL

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Suporte a Monitor de Vídeo**

Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Recolhimento de monitor.			Nível 2::Atendimento N2
Recolhimento de monitor para galpão			Nível 2::Atendimento N2
Solicitação de monitor adicional			Nível 2::Atendimento N2
Criticalidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Suporte a Periféricos de Estação de Trabalho**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Recolhimento de periférico.**

**Nível 2::Atendimento N2**

**Recolhimento de periférico para o galpão**

**Nível 2::Atendimento N2**

**Solicitação de periférico**

**Nível 2::Atendimento N2**

**Fornecimento de periférico para cliente. Ex.: solicitação de estabilizador, cabo VGA, HDMI, ...**

**Nível 2::Atendimento N2**

**Criticalidade:**

**Normal.**



SENADO FEDERAL

<b>Usuários:</b>	
<b>Produto Associado:</b>	

**GRUPO: IMPRESSÃO CORPOTATIVA**

**Serviço: Suporte a Equipamentos de Impressão**

<b>Descrição:</b>	<b>Manutenção em equipamentos relacionados ao serviços de impressão, que são de responsabilidade direta do PRODASEN (exemplo: impressoras próprias sem contrato de manutenção)</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Instalação de impressora sem contrato</b>		<b>Nível 2::Supervisão N2</b>	
<b>Manutenção corretiva de impressora sem contrato</b>		<b>Nível 2::Supervisão N2</b>	
<b>Recolhimento de impressora sem contrato</b>		<b>Nível 2::Supervisão N2</b>	
<b>Recolhimento de impressora sem contrato para o galpão</b>		<b>Nível 2::Supervisão N2</b>	



SENADO FEDERAL

Remanejamento interno de impressora sem contrato			Nivel 2::Supervisão N2
Remanejamento realizado na mesma área			Nivel 2::Supervisão N2
Remanejamento externo de impressora sem contrato			Nivel 2::Supervisão N2
Remanejamento realizado em áreas distintas			Nivel 2::Supervisão N2
Configuração de impressora sem contrato			Nivel 2::Supervisão N2
Troca de insumo de impressora sem contrato			Nivel 2::Supervisão N2
Troca de toner			Nivel 2::Supervisão N2
Configuração de scanner sem contrato			Nivel 2::Supervisão N2
Criticalidade:	Normal.		
Usuários:	Funcionários do Senado Autorizados		
Produto Associado:			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS**

**Serviço: Acesso à Rede via VPN**

Descrição:	Fornece token para acesso seguro à rede local do Senado Federal pela Internet (Virtual Private Network)		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Gravação de token.			Nível 4::Rede SESIER.
Outros.			Nível 3::Adm Equipamentos
Criticalidade:	Normal.		
Usuários:	Funcionários do Senado Autorizados.		
Produto Associado:	Serviço tecnico associado da SESIER		



SENADO FEDERAL

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Assistência Técnica a Computadores Dell**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Manutenção preventiva.**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Manutenção corretiva**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Criticalidade:**

**Normal.**

**Usuários:**

**Produto Associado:**



SENADO FEDERAL

**GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA**

**Serviço: Assistência Técnica para Impressora Térmica de Etiqueta de Código de Barras**

Descrição:			
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Manutenção preventiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Manutenção corretiva.			Nível 3::Adm Mantenedores
Criticalidade:	Normal.		
Usuários:			
Produto Associado:			

**GRUPO: SERVIDORES**



SENADO FEDERAL

<b>Serviço: Suporte a Equipamento Servidor</b>		
<b>Descrição:</b>	<b>Problemas relacionados a equipamento servidor</b>	
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Criação de scripts.</b>		<b>Nível 4::Servidores SESSR</b>
<b>Solicitação de equipamento</b>		<b>Nível 4::Servidores SESSR</b>
<b>Configuração de equipamento servidor físico</b>		<b>Nível 4::Servidores SESSR</b>
<b>Inativação de equipamento servidor físico</b>		<b>Nível 4::Servidores SESSR</b>
<b>Instalação de servidor físico</b>		<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>
<b>Remanejamento de servidor físico</b>		<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Normal.</b>	
<b>Usuários:</b>		





SENADO FEDERAL

<b>Produto Associado:</b>	
---------------------------	--



SENADO FEDERAL

**GRUPO: SERVIDORES**

**Serviço: Assistência Técnica para Servidor de Rede Novo Lenovo Flex System**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Manutenção preventiva.**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Manutenção corretiva.**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Criticalidade:**

**Alta.**

**Usuários:**

**Produto Associado:**



SENADO FEDERAL

**GRUPO: SISTEMAS CORPORATIVO**

**Serviço: Registro Eletrônico de Ponto - Forponto**

<b>Descrição:</b>	<b>Sistema de gestão do ponto eletrônico com biometria.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>		<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
			<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Normal.</b>		
<b>Usuários:</b>	<b>Servidores do SF</b>		
<b>Produto Associado:</b>			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Assistência Técnica a Monitores LG**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Manutenção preventiva.**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Manutenção corretiva.**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Criticalidade:**

**Normal.**

**Usuários:**

**Produto Associado:**



SENADO FEDERAL

**GRUPO: ARMAZENAMENTO**

**Serviço: Assistência Técnica e Suporte ao Subsistema de Armazenamento HPE**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Manutenção corretiva.**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Criticalidade:**

**Normal.**

**Usuários:**

**Produto Associado:**



SENADO FEDERAL

**GRUPO: ESTAÇÕES**

**Serviço: Assistência Técnica a Equipamentos Dell**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Manutenção corretiva.**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Criticalidade:**

**Normal.**

**Usuários:**

**Produto Associado:**



SENADO FEDERAL

**GRUPO: IMPRESSÃO CORPORATIVA**

**Serviço: Assistência Técnica para Mesa Coletora E Digitalizadora De Assinatura Antivírus**

<b>Descrição:</b>	<b>Solução de coleta e digitalização de assinatura para admissão de comissionados, com caneta, com garantia de 12 meses. WACOM STU-530.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>		<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>
<b>Manutenção corretiva.</b>			<b>Nível 3::Adm Mantenedores</b>
<b>Criticalidade:</b>	<b>Normal.</b>		
<b>Usuários:</b>			
<b>Produto Associado:</b>			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: ARMAZENAMENTO**

**Serviço: Assistência Técnica e Suporte para Fitoteca Quantum Scalar i6000**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Manutenção corretiva**

**Nível 3::Adm Mantenedores**

**Criticalidade:**

**Normal.**

**Usuários:**

**Produto Associado:**





SENADO FEDERAL

**GRUPO: GESTÃO INTERNA**

**Serviço: Gerenciamento Administrativo da Coordenação de Atendimento**

Descrição:	Este serviço tem a finalidade de disponibilizar à gerência demonstrativos para averiguação do atendimento dos serviços.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Solicitação de estudo e análise.			Nível 3::Gabinete COATEN
Criticalidade:	Baixa.		
Usuários:			
Produto Associado:			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: COMUNICAÇÃO DE DADOS**

**Serviço: Canais VIP (Voz e Imagem de Plenário)**

**Descrição:**

**Requisições de Serviços:**

**Observações:**

**Fila responsável:**

**Ajuste de Sinal Vip.**

**Nível 4::Infra Fisica SEINDC Nível 3::NOC**

**Criticalidade:**

**Baixa.**

**Usuários:**

**Produto Associado:**



SENADO FEDERAL

**GRUPO: SEGURANÇA**

**Serviço: Antivírus Eletrônico**

<b>Descrição:</b>	Disponibiliza um software de proteção contra vírus eletrônico nos computadores de mesa, notebooks e computadores servidores de propriedade do Senado Federal. Sugestão de criticidade no sentido de comprometimento da disponibilidade de outros serviços.		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
Alteração de configuração de varredura de antivírus		Nível 4::Estacoes SESIET	
Instalação/atualização de antivírus		Nível 4::Estacoes SESIET Nível 3::NOC	
Manutenção de servidor de antivírus		Nível 4::Estacoes SESIET	
Concessão de acesso no servidor de antivirus		Nível 4::Estacoes SESIET	
Liberação de FTP		Nível 4::Estacoes SESIET	
Intervenção proativa antivirus inativo		Nível 3::NOC	



SENADO FEDERAL

<b>Criticalidade:</b>	<b>Alta.</b>		
<b>Usuários:</b>	<b>Senado Federal</b>		
<b>Produto Associado:</b>			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: SEGURANÇA**

**Serviço: Certificação Digital**

Descrição:	Controla a criação, distribuição, autenticação e revogação de certificados x.509 para o SF. Atende no mínimo à área administrativa e comunicação com o público.		
Requisições de Serviços:		Observações:	Fila responsável:
Fornecimento de certificado digital externo			GR::SERETI
Criticalidade:	Nomral.		
Usuários:	Portais, aplicações, desenvolvimento, SIGAD.		
Produto Associado:			



SENADO FEDERAL

**GRUPO: INFRAESTRUTURA DE TI**

**Serviço: Manutenção da Infraestrutura de Rede dos Closets**

<b>Descrição:</b>	<b>Provê a manutenção do cabeamento de rede, identificação de equipamentos de TI, movimentação e manutenção de equipamentos dos closets do Senado Federal.</b>		
<b>Requisições de Serviços:</b>	<b>Observações:</b>	<b>Fila responsável:</b>	
<b>Fusão de fibras óticas</b>		<b>Nível 4::Infra Fisica SEINDC Nível 4::Gabinete SEAINTE Nível 3::Adm Mantenedores</b>	
<b>Lançamento/retirada de cabos de dados</b>		<b>Nível 4::Gabinete SEAINTE Nível 3::Adm Mantenedores</b>	
<b>Lançamento de cabeamento longo de fibra ótica</b>			
<b>Desinstalação de ponto de rede e VIP</b>		<b>Nível 4::Gabinete SEAINTE Nível 3::Adm Mantenedores</b>	
<b>Habilitação de ponto de rede e VIP</b>		<b>Nível 4::Gabinete SEAINTE Nível 3::Adm Mantenedores</b>	



SENADO FEDERAL

Instalação de ponto de rede e VIP			Nivel 4::Gabinete SEAJNT Nivel 3::Adm Mantenedores
Levantamento de infraestrutura			Nivel 4::Gabinete SEAJNT Nivel 3::Adm Mantenedores
Manutenção de ponto de rede			Nivel 4::Infra Fisica SEINDC Nivel 3::Adm Mantenedores::Externa-Rede Nivel 3::Adm Mantenedores
Manutenção preventiva e reorganização de cabeamento			Nivel 4::Gabinete SEAJNT Nivel 3::Adm Mantenedores
Plantão de atendimento presencial			Nivel 4::Gabinete SEAJNT Nivel 3::Adm Mantenedores
Criticalidade:	Alta.		
Usuários:	Prodasen.		
Produto Associado:			



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**ANEXO 5**

**DESCRIÇÃO DA CATEGORIA, QUANTIDADE, JORNADA DE TRABALHO E  
SALÁRIO BASE**

<b>Item</b>	<b>Categoria</b>	<b>Quantidade de profissionais</b>	<b>Classificação Brasileira de Ocupações - CBO</b>	<b>Carga horária</b>	<b>Salário Base</b>	<b>CATSER</b>
1	<i>Gestor de Service Desk</i>	2	1425-30	8h	R\$ 16.240,54	26980
2	<i>Supervisor de Service Desk</i>	12	4201-35	8h	R\$ 11.863,80	26980
3	Analista de Infraestrutura Pleno	1	2124-10	8h	R\$ 11.000,00	26980
4	Analista de Suporte Sênior	10	2124-20	8h	R\$ 7.487,05	26980
5	Analista de Suporte Pleno	45	2124-20	8h	R\$ 5.147,97	26980
6	Analista de Suporte Júnior	39	2124-20	6h	R\$ 3.781,48	26980





## SENADO FEDERAL

### **Observações:**

- Os valores salariais das categorias deverão estar compatíveis com Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho indicado(a) sob a responsabilidade do licitante, devendo ser observado, como valor mínimo, os salários-base informados na tabela acima (Acórdão TCU nº 189/2011 – Plenário).
- É de responsabilidade da licitante a indicação do ACT/CCT tendo em vista seu enquadramento sindical (art. 511, § 2º, da CLT) ou, em caso de vinculação sindical plúrima do empregador terceirizante (art. 581, §1º, CLT), norma coletiva de trabalho (ACT/CCT) que envolva os segmentos profissionais cujas atividades estejam contempladas no objeto da licitação.
- A licitante se responsabiliza pelos ônus financeiros e acréscimos substanciais de custos em face de alteração superveniente de ACT/CCT incidente sobre o contrato em decorrência de decisão judicial ou fato que afete o enquadramento sindical da CONTRATADA ou a sua vinculação a instrumento coletivo de trabalho no qual a empresa tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria.



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

ANEXO 6

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS COM PREÇOS MÁXIMOS ACEITÁVEIS

Subitem	Categorias	Quantidade	Remuneração (Sal. Base + Adicionais – R\$)	Estimativa Unitária (R\$)	Custo Mensal (R\$)	Custo Anual (R\$)
1.1	Gestor de <i>Service Desk</i>	2	16.240,54	32.633,08	65.266,16	783.193,92
1.2	Supervisor de <i>Service Desk</i>	12	11.863,80	24.213,56	290.562,72	3.486.752,64
1.3	Analista de Infraestrutura Pleno	1	11.000,00	22.551,88	22.551,88	270.622,56
1.4	Analista de Suporte Sênior	10	7.487,05	15.794,06	157.940,60	1.895.287,20
1.5	Analista de Suporte Pleno	45	5.147,97	11.690,88	526.089,60	6.313.075,20
1.6	Analista de Suporte Júnior	39	3.781,48	9.062,17	353.424,63	4.241.095,56
TOTAL MENSAL (R\$)					1.415.835,59	
TOTAL ANUAL (12 meses) (R\$)					16.990.027,08	

Observação: Para cada categoria deve ser apresentada uma planilha de formação de custos.



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

ANEXO 7

**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS PARA EMPRESAS BENEFICIADAS PELA DESONERAÇÃO TRIBUTÁRIA  
PREVISTA NA LEI Nº 13.161/2015, QUE ALTEROU A LEI Nº 12.546/2011 COM PREÇOS MÁXIMOS ACEITÁVEIS**

Subitem	Categorias	Quantidade	Remuneração (Sal. Base + Adicionais – R\$)	Estimativa Unitária (R\$)	Custo Mensal (R\$)	Custo Anual (R\$)
1.1	Gestor de <i>Service Desk</i>	2	16.240,54	31.405,54	62.811,08	753.732,96
1.2	Supervisor de <i>Service Desk</i>	12	11.863,80	23.329,05	279.948,60	3.359.383,20
1.3	Analista de Infraestrutura Pleno	1	11.000,00	21.735,04	21.735,04	260.820,48
1.4	Analista de Suporte Sênior	10	7.487,05	15.252,52	152.525,20	1.830.302,40
1.4	Analista de Suporte Pleno	45	5.147,97	11.345,57	510.550,65	6.126.607,80
1.5	Analista de Suporte Júnior	39	3.781,48	8.823,91	344.132,49	4.129.589,88
<b>TOTAL MENSAL (R\$)</b>					<b>1.371.703,06</b>	
<b>TOTAL ANUAL (12 meses) (R\$)</b>					<b>16.460.436,72</b>	

Observação: Para cada categoria deve ser apresentada uma planilha de formação de custos.



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

ANEXO 8

PLANILHA DE PREÇOS DE 1 (Um) PROFISSIONAL NOS TERMOS DA IN Nº 5/2017, DO MPOG/SLTI

Empresa			
CNPJ			
CCT ou ACT			
Data Proposta			
Empresa beneficiada com a desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011? ( )Não ( )Sim. Indicar fundamentação legal (norma, artigo e inciso).			
	LUCRO REAL / PRESUMIDO		
CATEGORIA	Este modelo de planilha de custos é exemplificativo.		
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	ALOR PROPOSTA
Salário Base			
Adicional Periculosidade			
Adicional Insalubridade SM			
Adicional Noturno			
Hora noturna adicional			
Adicional de HE			
Intervalo interjornada			



SENADO FEDERAL

Outros			
TOTAL DA REMUNERAÇÃO			
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS			
Auxílio Transporte { (x...(dias) -6% s/ salário} (Decreto nº 37.940/2016 - GDF)			
Auxílio Alimentação ( por dia útil de trabalho)			
Assistência Médica (Convenção Coletiva)			
Seguro de vida ou invalidez			
Auxílio funeral (convenção coletiva cláusula)			
TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS			
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
Insumos Diversos			
Uniforme (EPI)			
Materiais (de consumo)			
Equipamentos			
Outros			
TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:			
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS	Percentuais	VALORES	
INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91) c/c (art. 9º-A, inciso I-a, Lei nº 14.973/2024)			
SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)			
SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)			
INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)			
Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)			
FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)			
Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1) (Variável de 1% a 3%)			
SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)			
TOTAL :			



SENADO FEDERAL

4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	
	13º Salário		
	Subtotal		
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário		
	TOTAL :		
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade		
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade		
	TOTAL :		
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado ( art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)		
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado		
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)		
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
	Multa sobre FGTS dos Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado	3,82%	
	TOTAL :		
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias		
	Adicional de Férias		
	Auxílio doença ( arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)		
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)		
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)		
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)		
	Outros		
	Subtotal		
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição		
	TOTAL :		
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS		-



SENADO FEDERAL

4.2.	13º SALÁRIO		-
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE		-
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO		-
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		-
	TOTAL :		-
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	CUSTOS INDIRETOS (Taxa de Administração)		
B	LUCRO		
C	TRIBUTOS		
C.1	Tributos Federais (PIS)		
	Tributos Federais (COFINS)		
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)		
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013 c/c (art. 9º-A, inciso I-b, Lei nº 14.973/2024) (Somente para empresa beneficiada pela desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011)		
	Subtotal		
	VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)		
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	TOTAL UNITÁRIO	1	
	TOTAL GERAL	1	



## SENADO FEDERAL

---

### Observações:

- 1) Especificar a Convenção Coletiva de Trabalho ou o Acordo Coletivo de Trabalho vigente tendo em vista seu enquadramento sindical (art. 511, § 2º, da CLT) ou, em caso de “vinculação sindical plúrima do empregador terceirizante”, norma coletiva de trabalho (ACT/CCT) que envolva os segmentos profissionais cujas atividades estejam contempladas no objeto da licitação.
- 2) Apresentar memorial de cálculo dos itens variáveis da planilha (módulos I a IV)
- 3) O item Reserva Técnica não será aceito sem a indicação prévia e expressa dos custos correspondentes que serão cobertos por este item, conforme disposto no Acórdão 593/2010 do TCU - Plenário. Serão observados os limites estabelecidos pelo Acórdão 1753/2008 do TCU - Plenário.

### Módulo 1:

Apresentar memorial de cálculo dos itens da "Composição da Remuneração"

---

### Módulo 2 :

De acordo com a CCT vinculada à proposta, no Módulo II, poderá haver variação na quantidade de itens contemplados. Não será aceita a inclusão do item "Treinamento/Reciclagem de Pessoal" (Acórdão 592/2010 - TCU - Plenário) nem do item "Supervisão e Fiscalização" (Acórdão 593/2010 - TCU - Plenário).

---

### Módulo 3:

Apresentar memorial de cálculo dos itens especificados.

---

### Módulo 4 :

Caso a empresa seja beneficiária da desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011, a fim de majorar os percentuais anteriores e facultar o retorno à opção pela oneração da folha de pagamento, deverá preencher este módulo prevendo esta condição.

Caso a empresa seja beneficiária da desoneração tributária, deverá observar a alíquota para o INSS, conforme art. 9º-A, Inciso I, “a” e “b”, da Lei nº 14.973/2024.

O RAT (antigo SAT) contido Módulo IV poderá variar de 1,00% a 3,00% (com incidência do FAP, se for o caso), de acordo com o risco associado ao CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas Preponderante da empresa atribuído pelo Regulamento da Previdência Social (Decreto nº 3.048/1999). O percentual fixado na planilha apresentada está sujeito a análise de adequação no momento da apresentação das propostas, na abertura do pregão.

---





## SENADO FEDERAL

Caso haja incidência do FAP, deve ser apresentada documentação hábil que comprove o fator incidente sobre o RAT considerado. Salienta-se, ainda, que não será possível a revisão contratual futura em decorrência de modificações neste tributo (seja por alteração no enquadramento ou alteração no FAP). Assim, se houver o conhecimento de situações que ensejarão alterações no futuro, estes fatores deverão ser considerados, bem como deve ser apresentada uma justificativa detalhada, que será avaliada no momento da validação das propostas.

Os percentuais referentes aos itens ‘Aviso Prévio Trabalhado’ e ‘incidência do 4.1 sobre o Aviso Prévio Trabalhado’ serão devidos apenas no primeiro ano de vigência do contrato.

Havendo a prorrogação contratual, esses itens serão reduzidos na planilha de custos do contrato, admitindo-se, a cada ano adicional de execução do contrato, parcela mensal no percentual máximo de 0,194%, a título de aviso prévio trabalhado, nos termos da Lei nº 12.506/2011, em atendimento ao exposto no Parecer nº 1/2020 da Auditoria do Senado Federal, em consonância com o Acórdão nº 1186/2017 - Plenário/TCU.

Os valores percentuais do “Aviso Prévio Trabalhado” e do “Aviso Prévio Indenizado” deverão ser complementares em até 100% da mão de obra contratada.

A exclusão do “Aviso Prévio Trabalhado” e da respectiva incidência da planilha não enseja a exclusão do item “Multa sobre FGTS dos Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado”

O valor percentual do item “Multa sobre FGTS dos Avisos Prévios Indenizado e Trabalhado” será fixo e corresponderá a 3,82% (três inteiros e oitenta e dois centésimos por cento) da remuneração do empregado.

---

### Módulo 5 :

Não será possível a especificação dos percentuais de IRPJ e CSLL (módulo V), de acordo com a orientação do subitem 9.5.11 do Acórdão 1.595/2006 do TCU.

As alíquotas do Cofins e do PIS são 7,6% e 1,65%, respectivamente, no regime tributário Lucro Real. As alíquotas do Cofins e do PIS são 3,0% e 0,65%, respectivamente, no Lucro Presumido.

Caso a empresa seja beneficiária da desoneração tributária, deverá observar a alíquota para a CPRB conforme art. 9º-A, Inciso I, “a” e “b”, da Lei nº 14.973/2024.

---



SENADO FEDERAL

## COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

#### ANEXO 9

#### MINUTA DE CONTRATO

#### CONTRATO Nº

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

A **UNIÃO**, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, \_\_\_\_\_, e \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, telefone nº (\_\_\_\_) \_\_\_\_-\_\_\_\_ e \_\_\_\_-\_\_\_\_, CNPJ-MF nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. \_\_\_\_\_, CI. \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_/\_\_\_\_, CPF nº. \_\_\_\_\_-\_\_\_\_, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do PREGÃO ELETRÔNICO nº \_\_\_\_/20\_\_\_\_, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento digital nº \_\_\_\_\_ do Processo nº 00200.011888/2025-16, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº \_\_\_\_\_, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal e dos Atos da Diretoria-Geral nº 14, de 2022, e nº 15, de 2022, e das cláusulas seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços contínuos de suporte a soluções de Tecnologia da Informação, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos**



## SENADO FEDERAL

**pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato, do edital e seus anexos, que são parte integrante para todos os fins.**

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

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

- I -** manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e qualificações que ensejaram sua contratação, bem como a compatibilidade com as obrigações assumidas;
- II -** apresentar cópia autenticada do ato constitutivo sempre que houver alteração;
- III -** efetuar o pagamento de seguros, encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato;
- IV -** manter preposto para este contrato, que irá representá-la sempre que for necessário;
- V -** fornecer ao gestor do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos do início da execução do contrato:
  - a)** relação nominal dos profissionais, impressa e em mídia digital, com as respectivas categorias, endereços e telefones residenciais e celular, horário de trabalho, local de lotação, e comunicar toda e qualquer alteração que venha a ocorrer durante a execução dos serviços; e
  - b)** documentos necessários à expedição de crachá pela Polícia do SENADO, para cada um dos empregados prestadores de serviços no Senado Federal;
- VI -** comunicar formalmente à gestão do contrato todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços, relatando-as em meio físico ou eletrônico, conforme definido pelo SENADO, com os dados e as circunstâncias julgados necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos.
- VII -** substituir o profissional por outro que atenda às mesmas exigências de qualificação especificadas para o respectivo posto de trabalho, nos seguintes casos:
  - a)** falta justificada ou injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 3 (três) horas, a contar da comunicação da ausência;
  - b)** licenças superiores a 15 (quinze) dias;
  - c)** solicitação do gestor do contrato, no caso de falta grave devidamente documentada;



## SENADO FEDERAL

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

**e)** quando não possuir a qualificação mínima exigida;

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

**g)** não haverá substituição de profissionais em caso de férias.

**VIII** - efetuar o pagamento do auxílio-alimentação no valor de R\$ 48,17 (quarenta e oito reais e dezesse centavos) por dia trabalhado, conforme definido pelo Ato do Presidente nº 13, de 2022, ou o valor estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho vinculada à proposta da CONTRATADA, caso seja superior àquele, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

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

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

**XI** - efetuar, se for o caso, o pagamento de serviços extraordinários, por empregado, quando esgotados todos os meios de utilização do “BANCO DE HORAS”, de acordo com o que tiver previsto no Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho vinculado(a) à proposta da CONTRATADA e em conformidade com o art. 59 do Decreto-Lei nº 5.452/1943;

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

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

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

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

**c.1)** Deverão ser instalados 3 (três) Relógios de Controle de Ponto Biométrico, bem como o sistema correspondente, conforme especificações constantes no Anexo 3 – A



## SENADO FEDERAL

do edital, ou outro similar que tenha no mínimo as mesmas funcionalidades especificadas, sem ônus adicional para o SENADO, e de acordo com a Portaria MTP nº 671/2021;

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

i. Ao SENADO caberá a concessão dos acessos de rede necessários e suficientes às comunicações de dados.

**XIII** - selecionar, treinar e reciclar os profissionais que irão prestar o serviço objeto deste contrato.

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

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

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

**XVII** - manter seus profissionais identificados por intermédio de crachás, com fotografia recente, expedidos pela Polícia do SENADO.

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

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

**XX** - apresentar, no primeiro mês da prestação dos serviços, a seguinte documentação:

- a)** relação dos empregados terceirizados, contendo nome completo, cargo ou função, valor do salário, horário do posto de trabalho, número do registro geral (RG), do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), além de outros dados necessários à gestão;
- b)** indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando couber;
- c)** cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente assinada pela contratada;
- d)** exames médicos admissionais dos empregados que prestarão os serviços;



## SENADO FEDERAL

**XXI** - entregar ao gestor do contrato até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:

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

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

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

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

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



## SENADO FEDERAL

**XXIV** - apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no inciso XX.

**XXV** - apresentar ao gestor do contrato, até o último dia útil do mês posterior ao de referência, declaração de despesas relativas ao período de apuração, devidamente assinada por seu preposto, na qual conste:

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

**XXVI** - entregar o modelo de autorização constante no Anexo 13 do edital assinado, por ocasião da assinatura do contrato;

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

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

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

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

**XXX** - observar as diretrizes de que trata o Ato do Primeiro-Secretário nº 8, de 2018, constante do Anexo 19 do edital.





## SENADO FEDERAL

**XXXI** - observar as reservas de cargos previstas em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

**XXXII** - designar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, e manter atualizados durante toda a vigência do contrato, os dados de pelo menos dois representantes da CONTRATADA com poder decisório, além do preposto já indicado, que deverão atender prontamente às solicitações do SENADO para tratar de questões estratégicas e operacionais.

- a) os representantes deverão ser indicados mediante declaração formal, contendo:
  - a.1) nome completo, número de identidade e CPF, endereço eletrônico (e-mail), números de telefone celular, WhatsApp e outros meio de contato; e
  - a.2) a descrição de suas atribuições e poderes de decisão relacionais ao objeto do contrato.
- b) a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao SENADO qualquer alteração nos dados de contato ou substituição dos representantes indicados, enviando nova declaração no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- c) o descumprimento desta obrigação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas na Cláusula Décima Terceira do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras medidas cabíveis.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – No mínimo 20% (vinte por cento) das vagas previstas neste contrato deverão ser preenchidas por trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual, conforme Ato da Comissão Diretora nº 7, de 2014.

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

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

**II** - Após autorização do SENADO, a CONTRATADA selecionará, entre as indicadas em relação nominal a ser obtida de Conveniada do SENADO, o número necessário de trabalhadoras que atenda ao quantitativo previsto no parágrafo segundo desta cláusula.

- a) A CONTRATADA deverá formalizar, junto à Conveniada, a solicitação de fornecimento da relação nominal das mulheres em estado de vulnerabilidade, que atendam aos requisitos mínimos exigidos neste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após autorização do SENADO.
- b) A seleção deverá ocorrer no prazo de até 15 (quinze) dias a contar do recebimento da relação nominal mencionada.





## SENADO FEDERAL

c) A CONTRATADA ficará liberada desta obrigação, caso a Conveniada do SENADO não apresente a relação nominal no prazo de até 5 (cinco) dias a contar da formalização prevista na alínea “a”.

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

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de:

**I** - Eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação

**II** - Erro de indicação de Convenção Coletiva de Trabalho.

**PARÁGRAFO QUARTO** – O disposto no Parágrafo Terceiro deve igualmente ser observado para os custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale-transporte;

**I** - Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades do SENADO, a Administração deverá efetuar o pagamento em observância às regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

**PARÁGRAFO QUINTO** – 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 SEXTO** – Caso se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional, a CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato, a comunicação, à Secretaria da Receita Federal, da exclusão obrigatória do referido regime tributário diferenciado, nos termos do art. 30, inciso II e § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 e do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_/20\_\_.

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

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



## SENADO FEDERAL

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

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

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

**I** – Não haverá solicitação de folguistas, pelo SENADO.

**PARÁGRAFO DÉCIMO 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 e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias, observado o disposto no §2º do art. 121 da Lei nº 14.133/2021.

**I** - Não haverá solicitação de uniformes e nem de equipamentos de proteção individual ou coletiva pelo SENADO.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** – A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados ou prepostos ao SENADO ou a terceiros, nas dependências do SENADO, incluindo eventuais danos e extravios às obras do acervo do CONTRATANTE.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** – A CONTRATADA não poderá contratar para prestar os serviços objeto do presente contrato empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores do Quadro de Pessoal do SENADO que sejam ocupantes de cargos ou funções comissionadas, na forma do disposto no Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2011, e no Decreto Federal nº 7.203, de 2010.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO** - Em decorrência do disposto no Parágrafo Décimo Quarto desta Cláusula, a CONTRATADA sujeita-se aos termos do "Regimento Interno da Biblioteca do Senado Federal", aprovado pelo Ato do Primeiro-Secretário nº 1, de 2003, em especial quanto à responsabilidade pecuniária decorrente de atraso na devolução, danos ou extravios de obras do



## SENADO FEDERAL

acervo do SENADO eventualmente emprestadas aos funcionários e prepostos da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - A** comunicação entre o SENADO e a empresa contratada se dará por e-mail (ngcot@senado.leg.br).

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Os pleitos, reclamações e esclarecimentos formulados pela CONTRATADA deverão ser instruídos pelo SENADO no prazo de 30 (trinta) dias e decididos pela autoridade competente no prazo de até 30 (trinta) dias, admitida a prorrogação de ambos os prazos caso necessário para o adequado deslinde da matéria.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O prazo de instrução referido no parágrafo segundo desta cláusula somente terá início após a verificação, por parte do Gestor da avença, acerca dos pressupostos de admissibilidade do pedido previsto no art. 123 da Lei nº 14.133/2021.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO TRATAMENTO E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

O SENADO e a CONTRATADA se obrigam a observar fielmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e de livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais a que tiverem acesso em razão da execução do presente Contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A CONTRATADA declara que tem ciência dos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e, nas situações em que houver o compartilhamento de dados pessoais pelo SENADO, compromete-se a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal compartilhado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da presente contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – compartilhados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o compartilhamento das informações a outras empresas ou pessoas, salvo o decorrente de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento da presente avença.

**PARÁGRAFO QUARTO** - A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao SENADO em até 24 (vinte e quatro) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Descumprimentos havidos em razão do uso inadequado ou ilícito em relação aos dados pessoais serão apurados conforme estabelecido neste contrato e nos termos do que dispõem a Seção III, Capítulo VI e o art. 52 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).



## SENADO FEDERAL

### CLÁUSULA QUINTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA iniciará a execução dos serviços objeto deste contrato, por meio dos trabalhadores alocados no SENADO, sob sua orientação, subordinação e supervisão direta, no prazo máximo de até **30 (trinta) dias corridos** após a assinatura do contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A prestação dos serviços será realizada nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais de uso do SENADO e na Residência Oficial, nos dias úteis, das 7h às 22h.

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

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A jornada de trabalho dos profissionais referidos no Anexo 5 do edital poderá ser alterada de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do gestor.

**I** - Excepcionalmente, poderá ser autorizado o trabalho remoto, desde que haja justificativa, viabilidade técnica e alinhamento prévio com a Coordenação da COATEN.

- a. Nessa hipótese, o trabalho remoto terá caráter temporário, limitado ao período em que perdurar a motivação que o justificou — como, por exemplo, obras nas salas, reformas, detetização, entre outros.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA deverá executar os serviços, conforme descrito no Anexo 10 do edital que trata das especificações técnicas dos serviços.

**PARÁGRAFO QUINTO** - A Atividade de Gerenciamento será executada nas dependências do SENADO, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro desta Cláusula;

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

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

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

**I** - O Relatório Gerencial de Serviços deverá ser enviado à fiscalização até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês da prestação do serviço;

**II** - O Relatório Gerencial de Serviços deverá consignar, no mínimo, as seguintes informações:

- a. **Fatores relevantes:** apresentação e explicação de fatores relevantes que tenham ocorrido no período.
- b. **Fatores gerais de impacto:** apresentação e explicação de fatores que de alguma forma impactaram na prestação dos serviços.
- c. **Indicadores de nível de serviço:** para cada IMR descrito na Cláusula Sexta, apresentar a quantidade total de chamados do período, a quantidade de chamados dentro da faixa



## SENADO FEDERAL

de não-glosa, a quantidade de chamados dentro de cada faixa de glosa, se for o caso, e o percentual que representa o cálculo do IMR.

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

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

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

### CLÁUSULA SEXTA – DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

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

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

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

#### **I - INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADO PARA A ATIVIDADE DE ATENDIMENTO REMOTO:**

<b>1 – Índice de Abandono</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Estimular o atendimento telefônico célere e uma alocação constante dos atendentes.
<b>Meta a cumprir</b>	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 4%.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais.





## SENADO FEDERAL

1 – Índice de Abandono	
<b>Início de Vigência</b>	Data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<=4% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >4% e <= 7% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >7% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
<b>Sanções</b>	N/A.
<b>Observações</b>	N/A.

2 – Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Estimular o atendimento telefônico célere e evitar a formação de filas.
<b>Meta a cumprir</b>	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 2 minutos e 30 segundos.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Razão entre o somatório dos tempos de espera de todas as chamadas telefônicas recebidas e o total de chamadas.
<b>Início de Vigência</b>	Data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<=2 minutos e 30 segundos – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >2 minutos e 30 segundos e <=5 minutos – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >5 minutos – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
<b>Sanções</b>	N/A.



## SENADO FEDERAL

### 2 – Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico

Observações	N/A.
-------------	------

### 3 – Tempo médio de conversação

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

### 4 – Índice de Chamadas atendidas no prazo

Item	Descrição
Finalidade	Estimular o atendimento telefônico célere e uma alocação constante dos atendentes.





## SENADO FEDERAL

### 4 – Índice de Chamadas atendidas no prazo

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

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

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Estimular a resolução do chamado o mais cedo possível. Quanto mais o chamado adentra aos níveis seguintes, mais caro ele se torna.
<b>Meta a cumprir</b>	Manter o indicador em um patamar maior ou igual a 55%.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Razão entre o número de incidentes ou solicitações de serviço registrados e efetivamente solucionados pelo Suporte Remoto e



SENADO FEDERAL

5 – Índice de incidentes ou solicitações de serviço solucionados pelo Suporte Remoto	
	o total de incidentes recebidos pelo Suporte Remoto, em termos percentuais.
<b>Início de Vigência</b>	Data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	>=55% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >=45% e <55% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; <45% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
<b>Sanções</b>	N/A.
<b>Observações</b>	N/A.

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



## SENADO FEDERAL

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

	<98% em até 30 minutos – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; <100% em até 45 minutos – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
<b>Sanções</b>	N/A.
<b>Observações</b>	N/A.

### 7 – Índice de solicitações suspensas indevidamente

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

### 8 – Tempo médio de solução dos incidentes de Suporte Remoto

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
-------------	------------------



SENADO FEDERAL

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

9 – Índice de incidentes reabertos	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Estimular a resolução do problema em um nível de qualidade que evite retrabalhos ou soluções incompletas.
<b>Meta a cumprir</b>	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 5%.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.



SENADO FEDERAL

9 – Índice de incidentes reabertos	
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de incidentes reabertos cuja execução foi de responsabilidade do Suporte Remoto e o total de incidentes encerrados, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<=5% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >5% e <=10% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >10% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

**II - INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADO PARA A ATIVIDADE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL:**

10 – Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade normal solucionadas no tempo determinado	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular que as solicitações sejam resolvidas dentro de um patamar de tempo pré-estabelecido.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar onde mais de 70% dos chamados, cuja resolução é no suporte presencial, seja resolvido em até 120 minutos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal



SENADO FEDERAL

10 – Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade normal solucionadas no tempo determinado	
Mecanismo de cálculo	Razão entre o total de solicitações de prioridade normal em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de solicitações solucionadas, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<70% em até 120 minutos – glosa de 0,5% no valor da fatura mensal; <75% em até 240 minutos – glosa de 1,0% no valor da fatura mensal; <100% em até 360 minutos – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal;
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

11 – Índice de incidentes reabertos	
Item	Descrição
Finalidade	Estimular a resolução do problema em um nível de qualidade que evite retrabalhos ou soluções incompletas.
Meta a cumprir	Manter o indicador em um patamar menor ou igual a 3%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Razão entre o número de incidentes reabertos cuja execução foi de responsabilidade do suporte técnico presencial e o total de incidentes encerrados neste nível, em termos percentuais.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.



## SENADO FEDERAL

11 – Índice de incidentes reabertos	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<=3% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >3% minutos e <=5% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; >5% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
<b>Sanções</b>	N/A.
<b>Observações</b>	N/A.

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



SENADO FEDERAL

**III - INDICADOR DE MEDIÇÃO DE RESULTADO PARA A ATIVIDADE DE REDIRECIONAMENTO DE OCORRÊNCIAS:**

13 – Índice de chamados abertos aos mantenedores em tempo determinado	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Estimular que o redirecionamento das ocorrências aos mantenedores seja realizado dentro do tempo estabelecido.
<b>Meta a cumprir</b>	Manter o indicador em um patamar onde mais de 80% dos redirecionamentos a mantenedores sejam realizados em até 20 minutos.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Razão entre o total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom e o total de respostas da pesquisa de satisfação, em termos percentuais.
<b>Início de Vigência</b>	Data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	>=80% – sem glosa no valor da fatura mensal para este indicador; >=70% e <80% – glosa de 1,5% no valor da fatura mensal; <70% – glosa de 3% no valor da fatura mensal;
<b>Sanções</b>	N/A.
<b>Observações</b>	N/A.

**IV - INDICADOR DE MEDIÇÃO DE RESULTADO PARA A ATIVIDADE DE INSTALAÇÕES E MOVIMENTAÇÕES:**

14 – Índice de chamados abertos aos mantenedores em tempo determinado	
Item	Descrição





## SENADO FEDERAL

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

### V - INDICADORES GERAIS:

15 – Não atingimento dos índices em meses alternados ou consecutivos	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Estimular que a contratada mantenha a melhoria contínua em seus processos e evite a reincidência de glosas.
<b>Meta a cumprir</b>	Manter o indicador zerado.



SENADO FEDERAL

15 – Não atingimento dos índices em meses alternados ou consecutivos	
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Relatório Gerencial, mediante controle por planilha eletrônica a ser feito pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Apuração de glosas reiteradas em um mesmo índice em meses alternados ou consecutivos.
<b>Início de Vigência</b>	Data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	glosa de 4% no valor da fatura mensal por ocorrência enquadrada no indicador.
<b>Sanções</b>	N/A.
<b>Observações</b>	N/A.

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



SENADO FEDERAL

16 – Registros insuficientes	
Sanções	N/A.
Observações	N/A.

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

**CLÁUSULA SÉTIMA - DA RETENÇÃO DE PROVISÕES POR MEIO DE DEPÓSITOS EM GARANTIA BLOQUEADOS PARA MOVIMENTAÇÃO- DGBM**

O SENADO fará a retenção da provisão de valores para o pagamento das férias, de 1/3 constitucional das férias e 13º salário, com seus respectivos depósitos de FGTS e encargos previdenciários; multa sobre fundo de garantia (FGTS) e outras verbas rescisórias devidas aos



## SENADO FEDERAL

trabalhadores da CONTRATADA, por meio de Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação - DGBM.

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

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

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

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

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

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

- I** - parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;
- II** - parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a um terço de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;
- III** - quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS; e
- IV** - ao final da vigência do contrato, incluídas suas eventuais prorrogações, para o pagamento das demais verbas descritas no *caput* desta cláusula.

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

**PARÁGRAFO OITAVO** – Ocorrendo a situação prevista no Parágrafo Sétimo desta cláusula, poderão ser liberados à empresa os valores depositados referentes ao lucro e à taxa de administração.

- I** - O remanescente dos valores depositados passará a se vincular ao novo contrato.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – A CONTRATADA deverá apresentar ao gestor do contrato solicitação para pagamento direto aos trabalhadores acompanhada da comprovação da ocorrência dos eventos mencionados no *caput* desta cláusula, em até 20 (vinte) dias antes da data prevista



## SENADO FEDERAL

em ato normativo ou no Contrato para o pagamento das referidas verbas, bem como de lista em formato definido pelo SENADO, contendo dados relativos ao pagamento dos empregados.

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

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

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

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

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

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

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

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

### CLÁUSULA OITAVA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal estimado de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), **correspondente a mão de obra**, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº \_\_\_\_\_, não sendo permitida, em nenhuma hipótese, a antecipação de pagamentos e o pagamento de serviços não executados ou executados de forma incompleta.



SENADO FEDERAL

Subitem	CATEGORIAS	Quantidade	Custo Unitário	Custo Mensal
1.1	Gestor de <i>Service Desk</i>	2		
1.2	Supervisor de <i>Service Desk</i>	12		
1.3	Analista de Infraestrutura Pleno	1		
1.4	Analista de Suporte Sênior	10		
1.5	Analista de Suporte Pleno	45		
1.6	Analista de Suporte Júnior	39		
	TOTAL MENSAL			
	TOTAL GLOBAL (12 meses)			

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O valor anual estimado do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) e o valor total estimado 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 SEGUNDO** – O SENADO pagará à CONTRATADA, acrescendo ao preço global mensal, mediante apresentação de documento fiscal em separado, os valores referentes a eventual serviço extraordinário realizado, quando esgotados todos os meios de utilização do “BANCO DE HORAS”, respeitado o limite fixado pela legislação, por empregado, na conformidade do inciso XII da Cláusula Segunda deste contrato.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O pagamento efetuar-se-á mensalmente, por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, condicionados ao prévio atesto dos serviços pelo Gestor e à comprovação de quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias vencidas relativas ao contrato, após o recebimento do documento fiscal, em 2 (duas) vias, com a discriminação dos serviços, cuja data de emissão não poderá ser anterior à do último dia do mês vencido.

**I** - A CONTRATADA apresentará à fiscalização documento fiscal correspondente ao faturamento do mês, discriminando os serviços executados.

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

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

**I** - prova de quitação da folha de pagamento específica deste contrato, relativamente ao período constante do documento fiscal apresentado, a ser emitida pela instituição bancária que



## SENADO FEDERAL

efetuar o crédito em conta corrente dos empregados dos valores referentes à remuneração mensal e, quando for o caso, de férias, do respectivo adicional e do 13º salário, contendo o nome do funcionário e o valor do crédito promovido;

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

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

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

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

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

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

**VIII** - apresentação da garantia prevista na Cláusula Décima Primeira deste contrato.

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

**PARÁGRAFO OITAVO** – Os pagamentos mensais ficam condicionados à manifestação da gestão do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do documento fiscal, mediante termo circunstanciado, após verificação das quantidades, qualidade e cumprimento das demais obrigações contratuais.

**PARÁGRAFO NONO** – Eventual irregularidade constatada na apresentação dos documentos elencados nos incisos do Parágrafo Sexto ensejará a suspensão do pagamento até que haja sua regularização no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, sem prejuízo da possibilidade de depósito dos valores em conta vinculada, pagamento direto aos trabalhadores, aplicação de penalidade, bem como de rescisão unilateral pela Administração.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – A falta de qualquer empregado, com exceção daqueles em gozo de férias, sem a reposição prevista no inciso VIII 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 Quarta.





## SENADO FEDERAL

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

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

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

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

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

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

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

## CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

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

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

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

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os itens correspondentes às despesas operacionais administrativas (custos indiretos), lucro, insumos e materiais, constantes da Planilha de Composição de Custos que fundamenta a proposta da CONTRATADA e que não se refiram a obrigações decorrentes de norma coletiva de trabalho, decisão judicial ou disposição legal, serão





## SENADO FEDERAL

reajustados com base na variação do índice Nacional de Preços ao Consumidor- INPC, após 12 (doze) meses contados da data de celebração do contrato, não incidindo sobre tais itens quaisquer variações decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

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

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

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, deverão ser observados os respectivos termos iniciais para cada categoria profissional, observando-se, quanto ao termo inicial da anualidade, o disposto no inciso I do caput desta cláusula.

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

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

**PARÁGRAFO SEXTO** – É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – O SENADO não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

**PARÁGRAFO OITAVO** - O SENADO não se vinculará às disposições previstas nos acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública.

**PARÁGRAFO NONO** – 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



## SENADO FEDERAL

vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

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

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

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** - Caso não haja a homologação do acordo coletivo ou da convenção coletiva de trabalho no órgão competente e os referidos instrumentos apresentarem efeito retroativo (durante a vigência contratual), a CONTRATADA deverá apresentar o requerimento de repactuação no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis a contar da data da homologação, sob pena de decadência deste direito.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** – A ausência de solicitação formal nas hipóteses previstas nos Parágrafos Décimo Primeiro e Décimo Terceiro desta cláusula configurará a renúncia, por parte da CONTRATADA, ao direito decorrente dos efeitos financeiros da repactuação relativos à elevação dos custos da mão de obra.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** – O prazo para resposta aos pedidos de repactuação ou de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro formulados pela CONTRATADA será de 90 (noventa) dias, prorrogável mediante comprovada justificação.

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

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

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



## SENADO FEDERAL

### CLÁUSULA DÉCIMA - 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. 125 da Lei nº 14.133/2021.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 167457 e Natureza de Despesa 339037, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº \_\_, de \_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_.

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

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ), correspondente a 2% (dois por cento) do valor total deste contrato, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em uma das seguintes modalidades:

- I** - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- II** - seguro-garantia; ou
- III** - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

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

**I** – Quando a CONTRATADA optar pela modalidade prevista no inciso II do *caput*, o prazo para apresentação da garantia será de 1 (um) mês, contado da data da homologação da licitação.

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

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



## SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

**I** – prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

**II** – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

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

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

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

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

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

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

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



## SENADO FEDERAL

**I** – As retenções de crédito realizadas pelo Senado Federal para a formação de reserva financeira em valor suficiente para suprir a constituição de garantia contratual regular poderão ser parceladas mediante solicitação da empresa contratada, observado o disposto no Parágrafo Nono.

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

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

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

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

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

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pela autoridade competente do Senado Federal promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, observado o disposto no Anexo X do Ato da Diretoria-Geral nº 14, de 2022.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES

A CONTRATADA será responsabilizada pelas condutas em desacordo com o disposto neste contrato ou no edital de licitação, sujeitando-se às seguintes penalidades:

**I** – advertência;

**II** – multa;

**III** – impedimento de licitar e contratar; e

**IV** – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.



## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A penalidade de advertência será aplicada quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato e não for justificável a aplicação de penalidade mais grave.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A sanção de impedimento de licitar e contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da União por até 3 (três) anos e será aplicada, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, quando a CONTRATADA:

- I** - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- II** - der causa à inexecução total do contrato;
- III** - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- IV** - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- V** - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VI** - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos por um período mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos e será aplicada nas hipóteses do Parágrafo Segundo que justificam a aplicação de penalidade mais grave ou, ainda, quando a CONTRATADA:

- I** - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- II** - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- III** - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- IV** - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- V** - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**PARÁGRAFO QUARTO** – Em conjunto com as sanções dos Parágrafos Primeiro, Segundo ou Terceiro desta Cláusula, a autoridade competente poderá:

- I** – aplicar multa punitiva entre 0,5% (cinco décimos por cento) e 30% (trinta por cento) do valor do contrato; e
- II** – determinar a rescisão unilateral do contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Pela impontualidade na execução dos serviços ou no cumprimento de obrigações acessórias, a CONTRATADA ficará sujeita à multa moratória, por dia de atraso,





## SENADO FEDERAL

em percentuais definidos nos quadros a seguir, incidente sobre o valor contratual mensal vigente, sem prejuízo das demais sanções previstas nesta cláusula:

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

GRAU 2	
De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
5	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.
6	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço extraordinário.
7	Deixar de comunicar formalmente ao gestor e de registrar em meio físico ou eletrônico, conforme definido pelo Senado, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.
8	Manter ou apresentar profissional sem a qualificação mínima exigida, por empregado.



SENADO FEDERAL

GRAU 3	
De 0,5 (cinco décimos por cento) a 0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
9	Deixar de cumprir às exigências relativas às normas disciplinares e às orientações de segurança e de prevenção de incêndios.
10	Deixar de fornecer a seus empregados equipamentos de proteção e segurança do trabalho, de acordo com a legislação em vigor, exigindo-lhes o uso em serviço, por empregado.
11	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado.
12	Deixar de fornecer produtos, materiais, ferramentas, instrumentos de uso necessário à execução do objeto do contrato, de acordo com o especificado no edital.

GRAU 4	
De 0,9 (nove décimos por cento) a 1,6% (um inteiro e seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
13	Manter em serviço número de profissionais inferior ao contratado, por empregado.
14	Deixar de observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenções Coletivas das respectivas categorias, por empregado.
15	Descontar do salário dos seus empregados o custo de uniforme e calçado, por empregado.

GRAU 5	
De 1,7 (um inteiro e sete décimos por cento) a 3,2% (três inteiros e dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
16	Interromper a realização dos serviços.
17	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato.
18	Deixar de substituir empregado que seja cônjuge, companheiro ou parente até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores





SENADO FEDERAL

GRAU 4	
	ocupantes de cargos ou funções comissionadas, na forma do Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010, por empregado

GRAU 6	
De 3,3 (três inteiros e três décimos) até 6,4% (seis inteiros e quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
19	Atrasar o pagamento de salários, auxílio transporte, auxílio alimentação e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim como todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato.

**PARÁGRAFO SEXTO** – O somatório das multas moratórias previstas nesta cláusula não poderá superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – O SENADO avaliará se o atraso no adimplemento parcial ou total do objeto configura simples impontualidade, passível de multa moratória, ou inexecução do contrato, que sujeitará a CONTRATADA às demais sanções administrativas previstas, avaliando as circunstâncias do caso concreto e a utilidade ou aproveitamento do objeto para a administração.

**PARÁGRAFO OITAVO** – A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada das demais sanções previstas neste contrato.

**I** - A multa compensatória não obsta a apuração e cobrança das perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

**PARÁGRAFO NONO** – A não apresentação da documentação prevista no inciso II do Parágrafo Sexto da Cláusula Oitava ou constatada qualquer irregularidade relativa às demais condições de habilitação e qualificação que ensejaram a presente contratação sujeitará a CONTRATADA à pena de advertência, bem como à sua notificação para sanear o vício ou irregularidade.

**I** – O inadimplemento da obrigação no prazo assinalado na notificação sujeitará a CONTRATADA ao disposto no inciso I do Parágrafo Quarto desta Cláusula.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** – O atraso no adimplemento de outras obrigações, não previstas expressamente nos parágrafos anteriores, sujeitará a CONTRATADA à multa moratória de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor total do



## SENADO FEDERAL

contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, a critério do SENADO, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Terceiro desta cláusula e sem prejuízo das demais sanções.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** – Caso a mora nas ocorrências dos Parágrafos Quinto e Décimo Primeiro seja superior a 30 (trinta dias), a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** – Nos processos de apuração de infrações, serão assegurados o direito ao contraditório e à ampla defesa, observadas as disposições legais e regulamentares, e serão levados em consideração na aplicação das sanções:

- I** - a natureza e a gravidade da infração cometida;
- II** - as peculiaridades do caso concreto;
- III** - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV** - os danos que dela provierem para o Senado Federal;
- V** - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- VI** - a não reincidência da infração;
- VII** - a atuação da CONTRATADA em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;
- VIII** - a execução satisfatória das demais obrigações contratuais.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** – Em casos excepcionais, caso a multa moratória se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, em atendimento ao disposto no Parágrafo Décimo Terceiro desta Cláusula.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO** – Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo SENADO à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato pode ensejar a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A extinção do contrato poderá ser:



## SENADO FEDERAL

**I** – determinada por ato unilateral e escrito do SENADO, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

**II** – consensual, por acordo entre as partes ; ou

**III** – determinada por decisão judicial.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A rescisão administrativa ou a consensual deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente do SENADO.

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

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses consecutivos, a contar da data de sua celebração, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o disposto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência contratual.

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

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Em atenção ao Parágrafo anterior, exceto diante de fato superveniente e devidamente justificável, a recusa da CONTRATADA em assinar o termo aditivo de prorrogação de vigência manifestada após o prazo de 120 (cento e vinte) dias antes do encerramento da vigência do contrato poderá ensejar:

**I** - o enquadramento da ocorrência no inciso III do art. 155 da Lei nº 14.133/22 com a aplicação de multa na forma do inciso I do Parágrafo Quarto da Cláusula Décima Quarta deste contrato.

**II** - conforme o interesse da Administração, a rescisão unilateral do contrato, de modo a, diante da impossibilidade prática de realização de novo procedimento licitatório, viabilizar a contratação do objeto remanescente do contrato nos termos do art. 90 da Lei nº 14.133/2021.

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

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



SENADO FEDERAL

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

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

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

Brasília-DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**SENADO FEDERAL**

**REPRESENTANTE  
CONTRATADA**

**Diretor da SADCON**

**Coordenador da COPLAC**



SENADO FEDERAL

## COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

#### ANEXO 10

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

<b>ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS</b>
---

#### **1. Atividade de Atendimento Remoto:**

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

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

**1.3.** Esta atividade opera em atendimento padronizado buscando agilizar o processo de resolução de dúvidas e atendimento às solicitações. Tem a função de resolver o máximo de incidentes possível;

**1.4.** A princípio, os técnicos alocados nesta atividade terão até 20 minutos para finalizar o atendimento da ocorrência. Após este prazo o Supervisor de Suporte Remoto e Presencial deverá intervir para avaliar se a extensão do prazo procede, permitindo a continuidade do atendimento ou transferindo-o para outra instância. Esta ação e decisão deverão constar no registro da ocorrência;

**1.5.** A CONTRATADA deverá perseguir a redução do Tempo Médio de Atendimento, de acordo com o aprendizado do ambiente e dos operadores;

**1.6.** As ocorrências abertas devem conter o registro da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento, tais como a



## SENADO FEDERAL

identificação do equipamento, do usuário, do atendente, do tempo do fechamento da ocorrência em caso de sucesso ou o encaminhamento a outras instâncias;

**1.7.** Para a intervenção nas estações de trabalho, os postos de atendimento remoto estarão equipados com recursos de controle remoto, fornecido pelo SENADO, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento dos técnicos para atendimento presencial;

**1.8.** O suporte técnico por acesso remoto ao equipamento do usuário só se dará mediante a permissão deste usuário;

**1.9.** Os incidentes e solicitações de serviço que não puderem ser solucionados remotamente, ou que demandarem tempo de atendimento superior ao tempo máximo de interação, deverão ser escalados para o Supervisor de Suporte Remoto e Presencial que a redirecionará a outra instância;

**1.10.** Toda a tramitação de chamados e notificações automáticas deverão ser realizadas por meio do sistema OTRS (*Open-source Ticket Request System*) ou o que vier a substituí-lo futuramente, acessível remotamente a todas as equipes que participarem do processo;

**1.11.** Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento Remoto, que suscitem alguma alteração nos componentes ou scripts, devem ser encaminhadas e tratados pela atividade de Gerenciamento e validados pelo PRODASEN, para fins de atualização da Base de Conhecimento;

**1.12.** Esta atividade requer necessariamente a existência de supervisores, que atuarão monitorando a equipe, cabendo-lhe auxiliar os operadores, redistribuir ocorrências, atuar junto a atividade de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou scripts validados, para geração de relatórios;

**1.13.** Cabe ao Supervisor de Service Desk acompanhar, em tempo real, os profissionais sob sua supervisão, ouvindo e intercalando as ligações, conforme status dos operadores;

**1.14.** A atividade de atendimento remoto será executada nas dependências do Senado Federal, no ProdaseN respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital).

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

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

**1.15.** Canais de acesso ao serviço:



## SENADO FEDERAL

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

**1.15.2.** Ramal interno de número 2000, disponibilizado pelo CONTRATANTE;

## **2. Atividade de Atendimento Presencial:**

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

**2.2.** Esta atividade é o segundo nível de atendimento, subsequente de Atendimento Remoto, descrito no item 1. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento e manutenção de softwares, perfis de usuários, permissões, ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização;

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

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

**2.4.** Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento presencial, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela atividade de gerenciamento, ou pela atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico;

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

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

**2.7.** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a Atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico, por meio do sistema





## SENADO FEDERAL

OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-lo no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;

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

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

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

**2.11.** A atividade de atendimento presencial será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital);

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

**2.13.** Canais de acesso ao serviço:

**2.13.1.** Sistema de Service Desk OTRS;

**2.13.2.** Os técnicos acessarão o sistema por meio dos computadores do SENADO;

### **3. Atividade de Atendimento de 3º Nível e Permissões:**

**3.1.** Esta atividade deverá funcionar das 7 (sete) às 22 (vinte e duas) horas, visando a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do SENADO. Deve ser realizada por profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico nível I e II;

**3.2.** Esta atividade é o terceiro nível de atendimento, subsequente à Atividade de Atendimento Presencial. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento e manutenção de softwares, perfis de usuários, permissões, ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização, e é acionado quando o remoto e o presencial por algum motivo não conseguirem resolver o problema ou encontrar a solução. Geralmente é acionado quando existe a necessidade de estabelecer permissões não





## SENADO FEDERAL

autorizadas para os serviços remoto e presencial, bem como quando há a necessidade de interface técnica com outra área no PRODASEN/SENADO;

**3.3.** Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela Atividade de Gerenciamento, ou pela Atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico;

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

**3.5.** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO FEDERAL, o técnico deverá acionar a atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico por meio do sistema OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-los no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;

**3.6.** A atividade de Atendimento de 3º Nível e Permissões será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital);

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

## **4. Atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico:**

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

**4.2.** O tempo decorrente do interstício entre o acionamento da empresa responsável pela garantia ou manutenção do equipamento em questão e a solução do problema não incidem nos Níveis de Serviços indicados neste edital;

**4.3.** Esta atividade deverá estar disponível das 7 (sete) às 19 (dezenove) horas;

**4.3.1.** Nos casos de atendimento de 2º Nível, cujos serviços presenciais ao Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*) demandarem reparos em equipamentos, seja do Closet n. 1 ou closets da borda (usuários), a(s) Ocorrência(s) serão



## SENADO FEDERAL

direcionadas para o Serviço de Apoio à Infraestrutura de Data-center, que irá adotar as providências para possibilitar o(s) reparos(s) dos equipamentos necessários;

**4.4.** A atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico deverá consultar a base de dados para identificar qual empresa está associada à ocorrência em questão, acionando-a para providências;

**4.5.** Deverá registrar a data, hora, canal de comunicação utilizado, número da ordem de serviço gerada, ou identificador pertinente, bem como funcionários envolvidos na transferência de responsabilidade;

**4.6.** Deverá manter-se informada sobre o andamento da ocorrência até o seu fechamento;

**4.7.** A Atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico será executada nas dependências do SENADO, no Prodasen, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital);

### **5. Atividade de Atendimento a Demandas recebidas fora dos canais-padrão:**

**5.1.** Esta atividade deverá funcionar das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, visando o recebimento e a organização de demandas ao Atendimento de TI originadas a partir de canais distintos do padrão.

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

**5.3.** O profissional da CONTRATADA deverá monitorar canais diversos de entrada de demandas, tais como e-mails internos e externos, receber telefonemas diretos de Diretores, gabinetes e Autoridades, e verificar as demandas recebidas via sistemas internos, como o SIGAD, SENIC e outros;

**5.4.** Uma vez verificada a necessidade de atendimento, o profissional da CONTRATADA deverá acionar a devida equipe que irá promover o atendimento operacional da demanda

**5.5.** Todos os atendimentos realizados pela Atividade de Atendimento a Demandas recebidas fora dos canais-padrão, que gerarem alguma alteração nos componentes ou scripts que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento;

**5.6.** A Atividade de Atendimento a Demandas recebidas fora dos canais-padrão será executada nas dependências do Senado Federal, no Prodasen, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital);



## SENADO FEDERAL

### **6. Atividade de Atendimento Especial:**

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

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

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

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

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

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

**6.7.** A atividade de atendimento especial será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital);

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

**6.9.** Canais de acesso ao serviço:

**6.9.1.** Sistema de Service Desk OTRS, e-mail, telefone e sistemas administrativos;

### **7. Atividade de Instalações e Movimentações:**

**7.1.** Esta atividade é responsável pela movimentação e instalação dos equipamentos mantidos pelo Prodasen (computadores, monitores, webcams, scanners, etc.), sejam novos ou já existentes



## SENADO FEDERAL

na plataforma, conforme programação de aquisições, registro de incidentes, mudanças ou ainda solicitações do usuário;

**7.2.** Esta atividade deverá estar disponível das 7 (sete) às 19 (dezenove) horas;

**7.3.** A CONTRATANTE oferecerá motorista e veículo para transporte de pessoal e dos equipamentos para a execução desta atividade;

**7.4.** A atividade de instalação e movimentação será demandada pela CONTRATANTE por emissão de Ordens de Serviço detalhadas;

**7.5.** As instalações decorrentes de queima, mal funcionamento substituição de consumíveis, são consideradas incidentes e tratadas como tal;

**7.6.** As demais instalações e/ou movimentações serão consideradas mudanças programadas e tratadas como tais;

**7.7.** Para realizar os trabalhos a CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica, destinada à instalação, backup, traslado entre o depósito e o ambiente final (e vice-versa);

**7.7.1.** O PRODASEN/SENADO implementa periodicamente renovação da sua plataforma de hardware substituindo equipamentos antigos e promovendo, eventualmente, o crescimento vegetativo da plataforma;

**7.7.2.** Essas demandas sazonais envolvem a movimentação de lotes numerosos. A CONTRATADA deverá, nesses períodos, em conjunto com o SENADO planejar a redistribuição interna dos funcionários para atender estas demandas;

**7.8.** Uma vez aberta as O.S. (ordens de serviço), as equipes da CONTRATADA deverão retirar o equipamento no depósito da CONTRATANTE, instalá-los no local indicado pela CONTRATANTE, migrar os equipamentos dentro do mesmo setor, ou entre setores distintos, caso assim esteja descrito na tabela da OS, e retornar os equipamentos que serão recolhidos para o depósito da COATEN/PRODASEN/SENADO;

**7.9.** Caso existam componentes instalados nos computadores, a recuperação e reinstalação do componente deverá ser observada. Esta operação será realizada, preferencialmente, em ambiente de laboratório, pelo mantenedor;

**7.10.** Quando a instalação / movimentação envolver micros ou repositórios de dados, a CONTRATADA deverá tomar cuidados especiais, evitando que arquivos de um setor sejam acidentalmente levados para outro;

**7.11.** Quando houver movimentação de equipamentos de um setor para outro, ou quando o equipamento for recolhido para o depósito, o dispositivo de armazenamento (HD, SSD ou outro) deverá ser formatado com a devida ciência do usuário;



## SENADO FEDERAL

**7.12.** Quando houver movimentação de equipamentos de um setor para outro, o equipamento, qualquer que seja, deverá passar por processo de higienização e no caso de computadores, a reinstalação da configuração básica, antes de ser destinado ao novo endereço/usuário;

**7.13.** Caberá à CONTRATADA, efetuar todos os procedimentos de backup de dados institucionais das máquinas movimentadas e restaurá-los para as novas, configurando o perfil do usuário, softwares necessários e todos os dados (inclusive as bases de dados exigidas pelos aplicativos locais a serem reinstalados), verificar a existência e configurar recursos de scanners e impressoras proprietárias, devendo empregar somente os recursos do PRODASEN/SENADO para a guarda provisória dos dados institucionais trabalhados pelo usuário;

**7.13.1.** Cabe à CONTRATADA a realização do backup dos arquivos de trabalho, ficando o usuário responsável por seus arquivos pessoais, caso existam;

**7.14.** Esta atividade deverá promover, em conjunto com a atividade de atendimento presencial, a configuração do ambiente do usuário de maneira a torná-lo plenamente operacional. Incluem-se nessa operação o fornecimento, pelo PRODASEN/SENADO, dos drivers para instalação/reconfiguração, softwares e aplicativos, e mídia para backup e restauração de dados, que poderá ser algum espaço definido em servidor da rede, ou outros dispositivos de armazenamento;

**7.15.** A CONTRATADA deverá manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento, para atualização das Bases de Dados;

**7.16.** Será de responsabilidade do SENADO, diretamente ou por meio de alguma outra prestadora de serviços, o fornecimento de quaisquer materiais necessários para instalação e remoção dos equipamentos, como cabos de rede, pontos de rede e demais materiais;

**7.17.** A Atividade de Instalações e Movimentações será executada em Brasília-DF nas dependências do SENADO, nos apartamentos funcionais dos Senadores, na Residência Oficial e no aeroporto, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital);

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

## **8. Atividade de Controle de Qualidade:**

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



## SENADO FEDERAL

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

**8.2.** Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

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

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

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

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

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

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

**8.3.** A Atividade Controle de Qualidade será executada nas dependências do SENADO, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital);



## SENADO FEDERAL

### 9. Atividade de Monitoração de Rede:

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

**9.2.** Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

**9.2.1.** Planejar e implantar procedimentos de monitoração;

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

**9.2.3.** Monitorar o status de servidores, serviços e aplicações, realizando ações de notificação e isolamento de eventos monitorados;

**9.2.4.** Monitorar a performance e a disponibilidade dos servidores de forma a garantir o correto funcionamento dos sistemas e serviços;

**9.2.5.** Executar atividades reativas e proativas de monitoração do ambiente computacional do SENADO;

**9.2.6.** Executar atividades de alerta e encaminhamento de incidentes aos Serviço de Atendimento Remoto, Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico e/ou Gerenciamento;

**9.2.7.** Solucionar incidentes, conforme scripts acordados;

**9.2.8.** Acompanhar eventos *warning* com abertura de ocorrências ou não, conforme o histórico do evento;

**9.2.9.** Emitir relatórios para todos os eventos que estiverem sob responsabilidade do serviço (estatísticas, disponibilidade, etc.);

**9.2.10.** Monitorar manutenções preventivas e corretivas, incluindo verificação de antivírus;

**9.2.11.** Monitorar a criticidade de máquinas servidoras e seus acessos às redes, garantindo que os equipamentos apresentem desempenho e disponibilidade dentro de parâmetros aceitáveis e predefinidos;

**9.3.** As informações necessárias à execução desta atividade estarão disponíveis na Base de Ativos da Monitoração, no sistema OTRS e na Base de Conhecimento;





## SENADO FEDERAL

**9.4.** A Atividade de Monitoração de Rede e Controle de Qualidade será executada nas dependências do SENADO, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital).

### **10. Atividade de Configuração e Manutenção de Ferramenta de ITSM:**

**10.1.** A atividade de Configuração e Manutenção de Ferramenta de ITSM deverá estar disponível das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas, para realizar gerência do sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, de forma a garantir a continuidade de funcionamento normal do aplicativo;

**10.2.** Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

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

**10.2.2.** Gerenciar o sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, mantendo e atualizando as tabelas referentes a administração do sistema (usuários/permisões, serviços, filas, itens de configuração, etc);

**10.2.3.** Indicar para o Controle de qualidade qualquer atualização, reconfiguração no sistema OTRS, ou o que vier a substituí-lo, para a divulgação adequada.

**10.2.4.** Planejar e produzir relatórios periódicos (diários, semanais ou mensais) ou sob demanda dos supervisores de equipes;

**10.3.** A Atividade de Configuração e Manutenção de Ferramenta de ITSM será executada nas dependências do SENADO, no Prodasen, respeitando-se o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta da Minuta de Contrato (Anexo 9 do edital);

### **11. Atividade de Suporte ao VIP (Sistema Voz e Imagem de Plenários):**

**11.1.** Esta atividade deverá funcionar das 8 (oito) às 22 (vinte e duas) horas, visando a solução de suporte técnico presencial a clientes e usuários do Sistema VIP (Voz e Imagem de Plenários);

**11.2.** Esta atividade é o segundo nível de atendimento, subsequente ao Atendimento Remoto, descrito no item 1. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento de softwares, problemas de mal funcionamento do Sistema de TV a cabo em





## SENADO FEDERAL

padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*), ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização;

**11.2.1.** Não faz parte do escopo desta atividade a manutenção de hardware e, na hipótese de necessidade de reparos em algum equipamento do Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*), em closets de redes, ou de distribuição, os tempos de atendimento serão suspensos até a possibilidade do reparo desse(s) equipamento(s);

**11.3.** Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento presencial, pela equipe de Atendimento de 1º Nível, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela atividade de gerenciamento, ou pela atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico;

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

**11.5.** Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento presencial, esta deverá alimentar as informações da ocorrência no sistema e a encaminhará ao Atendimento de 3º Nível ou à Equipe do Serviço de Apoio de Infraestrutura de Datacenter, que adotará as providências cabíveis;

**11.6.** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a Atividade de Acionamento de Contratadas e Controle de Garantias e de Suporte Técnico, por meio do sistema OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-lo no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;

**11.7.** As soluções providas e/ou os encaminhamentos deverão ser registradas no sistema informatizado, tais como o OTRS (Capri), e mantidas como histórico;

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

**11.9.** As atividades de manutenção com atendimento presencial do Sistema de TV a cabo em padrão ISDB-Tb (*sistema VIP – Voz e Imagem dos Plenários*) terão supervisão, tanto da CONTRATADA, quanto do Serviço de Apoio à Infraestrutura de Data-center (SEINDC) nas situações em que envolvam panes, falhas ou reconfigurações de equipamentos do Sistema VIP, especialmente no que se refere aos closets de rede, cabendo-lhes auxiliar os técnicos, redistribuir



## SENADO FEDERAL

ocorrências, atuar junto a atividade de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou procedimentos;

### **12. Atividade de Suporte ao Uso de Ferramentas de Escritório:**

**12.1.** A atividade de Suporte ao Uso de Ferramentas de Escritório deverá estar disponível das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas, para realizar o suporte ao uso das ferramentas de escritório oficiais utilizadas no SENADO;

**12.2.** Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

**12.2.1.** Prestar suporte técnico a usuários, presencial e remotamente, quanto à utilização das ferramentas de escritório oficiais adotadas pelo SENADO (exemplos: suítes de produtividade como Microsoft 365, editores de texto, planilhas eletrônicas, softwares de apresentação, leitores de PDF, ferramentas de comunicação institucional, entre outros);

**12.2.2.** Orientar os usuários quanto ao uso adequado e eficiente das funcionalidades disponíveis, promovendo boas práticas de utilização e contribuindo para a produtividade;

**12.2.3.** Diagnosticar e solucionar problemas relacionados à instalação, configuração, desempenho, uso ou falhas das ferramentas de escritório;

**12.2.4.** Apoiar na integração dessas ferramentas com sistemas institucionais, quando aplicável;

**12.2.5.** Registrar e manter atualizadas as ocorrências no sistema de ITSM oficial (OTRS ou o que vier a substituí-lo), assegurando a rastreabilidade e acompanhamento das demandas;

**12.2.6.** Produzir relatórios de atendimento com informações quantitativas e qualitativas sobre os chamados atendidos, visando subsidiar ações de melhoria contínua;

**12.2.7.** Propor atualizações na Base de Conhecimento com base nas dúvidas recorrentes ou em problemas identificados;

**12.2.8.** Apoiar tecnicamente na realização de treinamentos e workshops, e na elaboração de materiais de orientação ao uso das ferramentas de escritório;

**12.2.9.** Sinalizar ao supervisor ou à equipe de controle de qualidade quaisquer limitações ou inconsistências nas ferramentas que impactem a operação ou a experiência dos usuários.

**12.3.** As informações necessárias à execução desta atividade estarão disponíveis na Base de Conhecimento, no sistema OTRS (ou o que vier a substituí-lo) e demais repositórios oficiais de documentação técnica.



SENADO FEDERAL

### **13. Atividade de Gerenciamento:**

**13.1.** Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes ações:

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

**13.1.2.** Monitorar, manter, controlar e divulgar os processos de atendimento definidos;

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

**13.1.4.** Monitorar e controlar a alocação de pessoal entre as equipes, conforme o momento das demandas e as ações de negócio, definidas pela CONTRATANTE;

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



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**ANEXO 11**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**MODELO DE DECLARAÇÃO**

**DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaramos que esta empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_, inscrição estadual nº \_\_\_\_\_, estabelecida no (a) \_\_\_\_\_ possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública:

Nome do órgão / empresa	Nº / ano do contrato	Objeto da contratação	Valor total do contrato	Link do contrato no portal de Transparência do órgão / empresa, se houver

Valor total dos Contratos

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observações:

1. Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a empresa;
2. O licitante deverá informar **todos** os contratos vigentes



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

ANEXO 12

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

A licitante deverá enviar sua proposta de preços, conforme modelo abaixo, à Coordenação de Processamento Externo de Licitações, nos termos do Capítulo XII – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA.

<b>PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____</b>					
<b>Data de abertura:</b>					
<b>Nome da empresa:</b>					
<b>CNPJ:</b>					
<b>Endereço:</b>					
<b>CEP:</b>					
<b>Telefone: (DDD)</b>					
<b>e-mail:</b>					
<b>Dados Bancários:</b>					
<b>Nome</b> do Representante legal da empresa: (que irá assinar o contrato)					
<b>CPF:</b> (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)					
<b>RG/órgão emissor:</b> (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)					
<b>Instrumento de outorga de poderes:</b> (informar o tipo de documento)					
<b>Empresa beneficiária da desoneração tributária prevista na Lei nº 13.161/2015, que alterou a Lei nº 12.546/2011?</b> ( ) Não ( ) Sim Indicar fundamentação legal (norma, artigo e inciso)					
<b>Certificação digital:</b> O representante legal da empresa que assinará o contrato possui certificação digital ICP Brasil? ( ) Sim ( ) Não					
<b>Mão de Obra</b>					
<b>Item</b>	<b>Categoria</b>	<b>Carga horária diária</b>	<b>Total de funcionários</b>	<b>Valor unitário mensal (R\$)</b>	<b>Valor total mensal (R\$)</b>
<b>Valor total anual</b>					<b>R\$</b>
<b>SINDICATO DA CATEGORIA:</b>					
<b>DATA BASE DA CATEGORIA: DIA/MÊS/ANO:</b>					



SENADO FEDERAL

**Instruções de preenchimento:**

A licitante deverá informar os preços por item, total do item, e total mensal e total global anual da proposta, seguindo a numeração constante no edital.

Os valores unitários e totais deverão ser grafados somente até os centavos.

A proposta de preços deverá estar datada e assinada.



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**ANEXO 13**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

<b>MODELO DE AUTORIZAÇÃO</b>
------------------------------

**AUTORIZAÇÃO**

Autorizo o CONTRATANTE a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS aos trabalhadores, concernentes a este contrato, quando houver falha no cumprimento das obrigações por parte desta Empresa, até o momento da regularização.

Autorizo também o CONTRATANTE a reter da fatura o valor da garantia contratual, na hipótese de não apresentação da garantia no prazo acordado.

EMPRESA:

CNPJ:

Representante

Cargo:



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**ANEXO 14**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

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

Acordo entre MPT e AGU impede a 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 nº. 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 nº. 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;





## SENADO FEDERAL

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do *merchandise* 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 à dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonegada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente aquelas 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 ser apurada 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 política no sentido de: "8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das leis 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 nº 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;



## SENADO FEDERAL

- 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.



## SENADO FEDERAL

**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.



SENADO FEDERAL

Brasília, 05 de junho de 2003.

**GUILHERME MASTRICHI 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-MÁRIO LUIZ GUERREIRO**

Subprocuradora-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



SENADO FEDERAL

## COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026

#### ANEXO 15

(Processo nº 00200.011888/2025-16)

#### ATO DA DIRETORIA-GERAL Nº 11, DE 2017

*Institui os Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação - DGBM nos Contratos de Terceirização de Mão de Obra no Senado Federal.*

**A DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL**, no uso das competências conferidas pelo art. 252 do Regulamento Administrativo, consolidado pela Resolução do Senado Federal nº 20, de 2015;

Considerando o Grupo de Trabalho instituído pela Portaria da Diretoria-Geral nº 3205 de 2016 destinado a estudar e propor novas formas de contratação e pagamento nos processos de terceirização e mão de obra, RESOLVE:

Art. 1º Os editais de licitação e os contratos de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra no âmbito do Senado Federal deverão conter previsão de provisionamento de valores para o pagamento das férias, de 1/3 (um terço) constitucional das férias e 13º (décimo terceiro) salário, com seus respectivos depósitos de Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e encargos previdenciários; multa sobre FGTS, contribuição social e outras verbas rescisórias devidas aos trabalhadores da contratada, por meio de Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação - DGBM.

§ 1º As verbas mencionadas no caput deste artigo serão deduzidas do valor mensal a ser pago diretamente à empresa.

§ 2º A última fatura apresentada pela contratada será paga após a comprovação da quitação das verbas mencionadas no caput deste artigo.

§ 3º Os depósitos de que trata o caput serão efetuados conjuntamente com os valores correspondentes ao lucro e à taxa de administração incidentes sobre a parcela depositada, os quais serão liberados após a quitação das respectivas verbas trabalhistas e/ou previdenciárias.

§ 4º As quantias que serão retidas para o atendimento deste artigo serão obtidas pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da contratada.

§ 5º Os valores relativos aos encargos previdenciários e ao FGTS serão liberados à contratada após a comprovação dos respectivos pagamentos.



## SENADO FEDERAL

Art. 2º Os valores provisionados na forma do artigo 1º serão pagos diretamente aos trabalhadores nas seguintes condições:

I - parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;

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

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

IV - ao final da vigência do contrato, incluídas suas eventuais prorrogações, para o pagamento das verbas descritas no caput do art. 1º.

§ 1º A hipótese prevista no inciso IV do caput deste artigo não se aplica caso seja pactuado novo contrato, contiguamente, com a mesma empresa, e com o mesmo objeto.

§ 2º Ocorrendo a situação prevista no § 1º, poderão ser liberados à empresa os valores depositados referentes ao lucro e à taxa de administração. O remanescente dos valores depositados passará a se vincular ao novo contrato.

§ 3º Se houver redução do objeto contratado no curso do contrato ou em razão de celebração de novo contrato, os depósitos correspondentes à redução promovida serão liberados na forma prevista no inciso III deste artigo.

§ 4º A contratada deverá apresentar à Administração solicitação para pagamento direto aos trabalhadores acompanhada da comprovação da ocorrência dos eventos mencionados no **caput** em até 20 (vinte) dias antes da data prevista em ato normativo ou no Contrato para pagamento das referidas verbas, bem como de lista em formato definido pelo Senado, contendo dados relativos ao pagamento dos empregados.

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

II - Quando forem verificadas inconsistências de dados, cuja responsabilidade de informação seja da contratada, o Senado Federal não efetuará o pagamento direto aos trabalhadores, cabendo à contratada efetuar-los, dentro dos prazos legais e/ou contratuais, nos termos do § 6º;

§ 5º O prazo previsto no § 4º não exime a contratada da responsabilidade de observar os prazos legais, que prevalecem sobre os contratuais, para pagamento das verbas trabalhistas e/ou previdenciárias.



## SENADO FEDERAL

§ 6º Na hipótese de inobservância do prazo previsto no § 4º, ou caso o prazo legal para pagamento seja inferior a 20 (vinte dias), deverá a contratada quitar as verbas trabalhistas e/ou previdenciárias no prazo legal e solicitar a liberação do respectivo valor ao Senado Federal.

§ 7º Os valores provisionados serão liberados à contratada, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação dos documentos que comprovem a quitação das verbas de que trata o **caput** do artigo 1º.

§ 8º Ao final da vigência contratual, o saldo existente no DGBM somente será liberado à contratada após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado e das sanções pecuniárias aplicadas, em até 90 (noventa) dias após o encerramento da vigência contratual, mediante homologação e/ou instrumento equivalente emitido pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados.

§ 9º Quando, por decisão da Diretoria-Geral, não for possível a realização dos pagamentos diretamente aos trabalhadores pela própria Administração, os valores provisionados serão depositados em consignação na Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de verbas trabalhistas, bem como das contribuições previdenciárias e FGTS.

Art. 3º O Senado Federal firmará Acordo de Cooperação Técnica com Instituição Financeira, cuja minuta constará anexa ao Edital, o qual determinará os termos para a implementação de DGBM, bem como as condições de sua movimentação.

Art. 4º O Acordo de Cooperação Técnica poderá ser ajustado às peculiaridades do objeto do contrato administrativo e aos procedimentos internos da Instituição Financeira.

Art. 5º A assinatura do contrato de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra entre o Senado Federal e a empresa vencedora do certame será realizada antes dos seguintes atos:

I - Solicitação do Senado Federal à Instituição Financeira, mediante ofício, de implementação de DGBM;

II - A assinatura, pela empresa a ser contratada, do ato da regularização do DGBM perante a Instituição Financeira, a qual implicará expressa outorga de poderes ao Senado Federal para:

a) ter acesso aos saldos e aos extratos;

b) efetuar os pagamentos de verbas trabalhistas e/ou previdenciárias e de penalidades administrativas.

Art. 6º Os valores depositados em garantia serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação firmado com a Instituição Financeira, sempre escolhido o de maior rentabilidade.





## SENADO FEDERAL

Art. 7º O Senado Federal poderá negociar com a Instituição Financeira, caso haja cobrança de tarifas bancárias, a isenção ou redução das referidas tarifas para implementação e manutenção de DGBM.

§ 1º Os editais deverão informar aos proponentes que, em caso de cobrança de tarifa bancária, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados como DGBM.

Art. 8º Compete à Diretoria Executiva de Contratações autorizar a movimentação dos valores depositados em garantia bloqueados para movimentação - DGBM.

Art. 9º Os DGBM serão adotados nos processos de licitação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra que forem autuados a partir da vigência desta norma.

Art. 10. A Administração promoverá novas licitações para suprir os objetos dos contratos em vigor, visando à implementação de DGBM, salvo hipótese de concordância das atuais contratadas com a adoção imediata do DGBM, nas prorrogações, repactuações ou aditivos dos contratos em curso, o que ocorrer primeiro.

§ 1º Em caso de concordância, conforme o caput deste artigo, os DGBM serão implementados nas prorrogações, repactuações ou aditivos que forem autuados a partir da vigência desta norma.

§ 2º Nos contratos em vigor, a adoção de DGBM poderá ser postergada por decisão fundamentada da Diretoria-Geral, desde que a próxima alteração contratual não exceda 180 (cento e oitenta) dias, contados da última alteração.

§ 3º A concordância da contratada implicará a obrigação de efetuar DGBM dos valores referentes à multa do FGTS e de outras verbas trabalhistas e previdenciárias já recebidas pela empresa e não pagas aos trabalhadores.

§ 4º A Diretoria-Geral poderá autorizar que os depósitos previstos no § 3º sejam parcelados em até 12 (doze) meses, mediante solicitação da empresa para compensação de seus créditos perante o Senado Federal.

Art. 11. Caberá à Comissão de Minutas-Padrão promover as alterações necessárias nos editais e nos contratos para a implementação de DGBM.

Art. 12. Poderá a Diretoria-Geral determinar a implementação do DGBM nos contratos em vigor ou em processos de contratação já autuados, bem como dispensar sua implementação nos contratos em vigor ou em novas contratações.

Art. 13. Revoga-se o Ato da Diretoria-Geral nº 2 de 2017.

Art. 14. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, 07 de março de 2017. Ilana Trombka, Diretora-Geral.





SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**ANEXO 16**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 2022/0016**

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO SENADO FEDERAL E O BANCO BRASIL S/A, VISANDO A OPERACIONALIZAÇÃO DO “DEPÓSITO EM GARANTIA”, VINCULADO A OBRIGAÇÕES, NOS TERMOS DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SG/MP Nº 05, DE 26 DE MAIO DE 2017 E ALTERAÇÕES POSTERIORES.**

A **UNIÃO**, por intermédio do Senado Federal, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, inscrito no CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, ILANA TROMBKA, doravante denominada **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, e o **BANCO DO BRASIL S.A**, Agência 1607-1, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.000.000/0001-91, estabelecido no Setor Comercial Norte, Quadra 02, Bloco A, Sala 601, Edifício Corporate Financial Center, CEP: 70.712-900, Brasília/DF, telefone: (61) 3104-5824/98157-3280, neste ato representado pelo seu Gerente-Geral, o Sr. THIAGO AUGUSTO DIAS CARVALHO BRAZ, Identidade nº 12926268, expedida pela SSP/MG, CPF nº 015.168.456-17, doravante denominado **BANCO**, resolvem celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, para gerenciamento de depósitos para Garantias de Contratos Administrativos, nos termos da Instrução Normativa SG/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e alterações posteriores, por meio do denominado **DEPÓSITO EM GARANTIA**, e das demais normas pertinentes, mediante as seguintes condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA**

Para efeito deste Termo de Cooperação Técnica entende-se por:

1. CLT - Consolidação das Leis do Trabalho.
2. Prestador de Serviços - pessoa física ou jurídica que possui Contrato firmado com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.
3. Rubricas - itens que compõem a planilha de custos e de formação de preços de contratos firmados pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.



## SENADO FEDERAL

4. Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação – são depósitos efetuados pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL a título de garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e outras a serem provisionados às empresas contratadas para prestação de serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra na forma da Instrução Normativa/SG/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e alterações posteriores.
5. Contratos – instrumento formalizador do vínculo entre a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o Prestador de Serviços materializado pelo sistema do BANCO por um “Evento” o qual possibilita à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL a individualização dos depósitos e a gestão de cada contrato.
6. Evento - é a representação no sistema do BANCO do Contrato entre a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o Prestador de Serviços, onde é abrigado o Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação.
7. Usuário(s) - servidor(es) da ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e por ele formalmente indicado(s), com conhecimento das chaves e senhas para acesso aos aplicativos instalados nos sistemas de Autoatendimento do BANCO.
8. Administração Pública Federal - Administração Direta e Indireta da União, abrangendo inclusive as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob controle do poder público e das fundações por ele instituídas ou mantidas.
9. ID Depósito: é o número que identifica o pré-cadastramento do Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação, que dará origem ao depósito após o envio dos recursos pelo depositante.

## CLÁUSULA SEGUNDA

### DO OBJETO

O presente instrumento tem por objetivo regulamentar o estabelecimento, pelo BANCO, dos critérios para abertura de Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação, destinado a abrigar os recursos provisionados de rubricas constantes da planilha de custos e formação de preços dos contratos firmados pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL, bem como viabilizar o acesso da ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL aos saldos e extratos de todos os “Eventos”, em conformidade com o Plano de Trabalho constante no anexo IX.

1. Os Contratos firmados entre a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e a empresa terceirizada serão albergados pelo Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
2. O Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação será destinado, exclusivamente, para recebimento dos recursos provisionados de rubricas constantes da planilha de custos e de formação de preços dos contratos firmados pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.
3. Os recursos depositados pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL serão individualizados em Eventos específicos, abertas para cada contrato administrativo firmado com seus prestadores de serviços.



## SENADO FEDERAL

4. A movimentação ou encerramento do Depósito em Garantia se dará unicamente mediante ordem expressa da ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e eventual saldo existente será debitado visando à destinação definida pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.
5. Os recursos provisionados em Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação - serão corrigidos automaticamente, pelo BANCO, conforme índice de remuneração da caderneta de poupança, na forma *pro rata die*, ou outro índice que venha a substituí-lo.
6. A coleta e tratamento de dados da ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL pelo BANCO se dará conforme cláusulas descritas no Anexo VIII do presente instrumento.

### CLÁUSULA TERCEIRA DO FLUXO OPERACIONAL

A abertura, captação e movimentação dos recursos dar-se-á conforme o fluxo operacional a seguir:

1. A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL firma o Contrato com o Prestador de serviços.
2. A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL, por meio do Ordenador de Despesas ou do servidor previamente designado por este, envia ao BANCO ofício, na forma do Anexo I do presente Termo, solicitando o cadastramento de Evento específico para acolhimento do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação, que serão efetuados como provisionamento, em cumprimento ao que determina a Instrução Normativa SG/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e alterações posteriores.
3. Após cadastramento do Evento, o BANCO encaminha à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL ofício na forma do Anexo II, solicitando o comparecimento do Prestador de Serviços para assinatura do contrato e entrega de documentação.
4. Após assinatura do contrato pelo Prestador de Serviços, o BANCO encaminha à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL ofício na forma do Anexo III do presente Termo informando os dados do Evento cadastrado.
5. A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL gera o ID Depósito na internet no endereço <https://www.bb.com.br> ou o solicita à sua agência de relacionamento.
6. De posse do ID Depósito, a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL envia ao BANCO Ordem Bancária para abertura do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
  - 6.1) Após geração do primeiro ID Depósito, novos depósitos para um mesmo Evento podem ser realizados da seguinte forma:
    - 6.1.1) Para que os recursos sejam depositados no mesmo Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação (depósito em continuação): utilize o ID Depósito do primeiro depósito ou o número do Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação para geração de novo ID Depósito;
    - 6.1.2) Para que os recursos sejam depositados em Depósito em Garantia – bloqueados para movimentação distintos: gere um novo ID Depósito para cada depósito utilizando a opção “primeiro depósito”.



## SENADO FEDERAL

7. O BANCO recebe a Ordem Bancária transmitida via arquivo pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e efetua a abertura do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
8. O BANCO envia à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL arquivo retorno em leiaute específico, contendo o número do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação bem como as eventuais rejeições, indicando seus motivos.
9. A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL, por meio do Ordenador de despesa ou do servidor previamente designado por este, solicita ao BANCO a movimentação dos recursos, na forma do Anexo IV do presente Termo.
10. O BANCO acata solicitação de movimentação financeira efetuada pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL, confirmando por meio de ofício, nos moldes indicados no Anexo V deste Termo.
11. O BANCO disponibiliza à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL aplicativo, via internet, para consulta de saldos e extratos do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.

### **CLÁUSULA QUARTA** **DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES**

À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL compete:

1. Assinar o Termo de Adesão ao Regulamento do BANCO, onde está estabelecido o vínculo jurídico com o BANCO, para amparar a utilização do aplicativo Autoatendimento Setor Público para consulta dos saldos/extratos pela internet.
2. Designar, por meio de ofício, conforme Anexo VI do presente Instrumento, servidores para os quais o BANCO concederá acesso aos aplicativos dos sistemas de Autoatendimento, com poderes para efetuarem consultas aos saldos e extratos do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
3. Remeter ofícios à Agência do BANCO, solicitando o cadastramento do Evento que abrigará o Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
4. Remeter ao BANCO arquivos de Ordem Bancária em leiaute específico, para a abertura do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
5. Remeter ofícios à Agência do BANCO, solicitando a movimentação de recursos do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação diretamente para a conta do Prestador de Serviços.
6. Comunicar ao Prestador de Serviços, na forma do Anexo VII do presente instrumento, a abertura do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação, orientando-o a comparecer à Agência do BANCO, para providenciar entrega de documentos e assinatura do contrato, em caráter irrevogável e irretratável.



## SENADO FEDERAL

7. Prover os ajustes técnicos de tecnologia da informação para possibilitar o acesso aos sistemas de Autoatendimento, por intermédio do qual será viabilizado o acesso aos saldos e extratos do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
8. Adequar-se a eventuais alterações nos serviços oferecidos pelo BANCO.
9. Instruir os usuários sobre forma de acesso às transações dos sistemas de Autoatendimento do BANCO.
10. Manter rígido controle de segurança das senhas de acesso aos sistemas de Autoatendimento do BANCO.
11. Assumir como de sua inteira responsabilidade os prejuízos que decorrerem do mau uso ou da quebra de sigilo das senhas dos servidores devidamente cadastrados nos sistemas de Autoatendimento, conforme item 2 desta cláusula, cuidando de substituí-las, imediatamente, caso suspeite de que tenham se tornado de conhecimento de terceiros não autorizados.
12. Responsabilizar-se por prejuízos decorrentes de transações não concluídas em razão de falha de seu equipamento e/ou erros de processamento em razão da inexistência de informação ou de fornecimento incompleto de informações.
13. Comunicar tempestivamente ao BANCO qualquer anormalidade detectada que possa comprometer o perfeito funcionamento da conexão aos sistemas de Autoatendimento, em especial, no que concerne à segurança das informações.
14. Permitir, a qualquer tempo, que técnicos do BANCO possam vistoriar o hardware e software utilizados para conexão aos sistemas de Autoatendimento.
15. Não divulgar quaisquer informações contidas nas transações efetuadas nos sistemas de Autoatendimento colocados à sua disposição, de modo a manter o sigilo bancário, a privacidade em face de servidores, prestadores de serviço e outras pessoas integrantes da ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL, que não sejam usuários, e as normas de segurança da informação do BANCO.
16. Este Termo de Cooperação Técnica não implica desembolso, a qualquer título, presente ou futuro, sendo vedada a transferência de recursos financeiros entre os Partícipes.

### CLÁUSULA QUINTA

#### DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DO BANCO

Ao BANCO compete:

1. Disponibilizar os sistemas de Autoatendimento à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.
2. Gerar e fornecer chaves e senhas iniciais de acesso, para utilização na primeira conexão aos sistemas de Autoatendimento, oportunidade na qual as senhas serão obrigatoriamente substituídas, pelos respectivos detentores das chaves, por outra de conhecimento exclusivo do usuário.



## SENADO FEDERAL

3. Informar à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL quaisquer alterações nos serviços oferecidos pelo BANCO, por intermédio dos sistemas de Autoatendimento ou por outro meio de comunicação utilizado pelo BANCO.
4. Prestar o apoio técnico que se fizer necessário à manutenção do serviço, objeto deste Termo.
5. Processar os arquivos remetidos pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL destinados a abrir Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
6. Gerar e encaminhar via sistema de Autoatendimento, os arquivos retorno do resultado da abertura do Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.
7. Efetuar a movimentação do Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação diretamente para a conta do Prestador de Serviços, de acordo com o solicitado pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.
8. Orientar sua rede de agências quanto aos procedimentos operacionais específicos objeto deste Termo.
9. Informar à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL os procedimentos adotados, em atenção aos ofícios recebidos.

Parágrafo Único: Não caberá ao BANCO qualquer responsabilidade além daquelas expressamente delimitadas neste Termo, ficando desde já ajustado que o BANCO não tem ingerência no processo de contratação administrativa de interesse da ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e que não decorrerão para o BANCO quaisquer obrigações que não estejam previstas neste instrumento.

### **CLÁUSULA SEXTA**

#### **DOS RECURSOS FINANCEIROS E MATERIAIS**

Este Termo de Cooperação Técnica não implica desembolso, a qualquer título, presente ou futuro, sendo vedada a transferência de recursos financeiros entre os Partícipes.

### **CLÁUSULA SÉTIMA**

#### **DA VIGÊNCIA**

O presente Termo de Cooperação Técnica vigorará por 60 (sessenta) meses, contados da data de sua assinatura.

### **CLÁUSULA OITAVA**

#### **DA PUBLICAÇÃO**

A publicação de extrato do presente instrumento no Diário Oficial será providenciada pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à data de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias a partir daquela data.





SENADO FEDERAL

## **CLÁUSULA NONA DAS ALTERAÇÕES**

Sempre que necessário, as cláusulas deste Termo de Cooperação Técnica, à exceção da que trata do objetivo, poderão ser aditadas, modificadas ou suprimidas, mediante Termo de Aditamento, celebrado entre os Partícipes, passando esse termo a fazer parte integrante deste Instrumento como um todo, único e indivisível.

## **CLÁUSULA DÉCIMA DA RESCISÃO**

Este Termo de Cooperação Técnica poderá ser rescindido por qualquer dos Partícipes em razão do descumprimento de qualquer das obrigações ou condições nele pactuadas, bem assim pela superveniência de norma legal ou fato administrativo que o torne formal ou materialmente inexecutável ou, ainda, por ato unilateral, mediante comunicação prévia da parte que dele se desinteressar, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, ficando os Partícipes responsáveis pelas obrigações anteriormente assumidas.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DO FORO**

Os casos omissos e/ou situações contraditórias deste Termo de Cooperação Técnica deverão ser resolvidos mediante conciliação entre os Partícipes, com prévia comunicação por escrito da ocorrência, consignando prazo para resposta, e todos aqueles que não puderem ser resolvidos desta forma, serão dirimidos pela Justiça Federal de Brasília-DF.

E, assim, por estarem justos e acordados, os Partícipes firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, perante as testemunhas que também o subscrevem, para que produza os legítimos efeitos de direito.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

**ILANA TROMBKA**  
**DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL**

**THIAGO AUGUSTO DIAS CARVALHO BRAZ**  
**BANCO DO BRASIL – AGÊNCIA 1607-1**

**Testemunhas:**

**Diretor da SADCON**

**Coordenador da COPLAC**



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**ANEXO 17**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE DEPÓSITOS  
EM GARANTIA BLOQUEADOS PARA MOVIMENTAÇÃO - DGBM**

**AUTORIZAÇÃO**

Em cumprimento ao Ato da Diretoria-Geral do Senado Federal nº 11, de 2017<sup>1</sup>, do qual tomei conhecimento, **AUTORIZO** a União, representada pelo Senado Federal, inscrito no CNPJ sob o nº 00.530.279/0001-15, situado na Praça dos Três Poderes, Brasília-DF, a utilizar os Depósitos em Garantia Bloqueados para Movimentação – DGBM, para provisionar os valores para pagamento das férias, de 1/3 constitucional de férias e 13º salário, com seus respectivos depósitos de FGTS e encargos previdenciários, multa sobre o Fundo de Garantia (FGTS), e outras verbas rescisórias devidas aos trabalhadores encarregados da execução do objeto do Contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, as quais serão deduzidas do valor mensal a ser pago diretamente a esta CONTRATADA.

Estou ciente de que os depósitos acima citados serão efetuados conjuntamente com os valores correspondentes ao lucro e à taxa de administração incidentes sobre a parcela depositada, no mesmo percentual constante da minha proposta, conforme previsto na norma referenciada.

Autorizo também o Senado Federal a ter acesso aos saldos e aos extratos relativos aos valores do DGBM, bem como a efetuar os pagamentos de verbas trabalhistas e previdenciárias, e, nas condições contratuais, de penalidades administrativas, por meio do saldo existente no DGBM.

EMPRESA:

<sup>1</sup> Anexo \_\_ do edital do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_





SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90019/2026**

**ANEXO 18**

**(Processo n.º 00200.011888/2025-16)**

<b>ATO DA DIRETORIA GERAL N.º 22, DE 2016</b>
---

**A DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL**, no uso de suas atribuições regimentais e regulamentares conferidas pelo Regulamento Administrativo, consolidado pela Resolução do Senado Federal n.º 20 de 2015, e

CONSIDERANDO o Ato da Comissão Diretora n.º 4 de 2016, que instituiu o Programa de Assistência a Mulheres em situação de vulnerabilidade econômica em decorrência de violência doméstica e familiar;

CONSIDERANDO o art. 3º do ATC n.º 4/2016, que incumbiu à Diretoria-Geral do Senado Federal estabelecer os procedimentos para cumprimento do disposto no ato, inclusive quanto à formalização de parcerias com instituições públicas, **RESOLVE**:

Art. 1º Para cumprimento do disposto no Ato da Comissão Diretora n.º 4 de 2016, o Senado Federal estabelecerá acordo de cooperação com entidade pública responsável pela política de atenção a mulheres vítimas de violência.

Parágrafo único. Incluem-se no conceito de entidade pública, para os fins deste Ato, as pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos que sejam qualificadas pelo Poder Público como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) ou Organizações Sociais (OS).

Art. 2º O órgão mencionado do artigo 1º será responsável por elaborar relação nominal de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar que atendam aos requisitos profissionais necessários para o exercício da atividade objeto de contrato firmado pelo Senado Federal para prestação de serviços continuados e terceirizados.

Art. 3º Após a homologação da licitação, a empresa declarada vencedora do certame deverá entrar em contato com a entidade pública a que se refere o art. 1º deste Ato para obter a relação nominal de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, devendo selecionar, entre as indicadas, o número necessário de trabalhadoras que atenda ao quantitativo previsto no §1º do art. 1º do Ato da Comissão Diretora n.º 4 de 2016.

Parágrafo único. No caso de contratação direta, a empresa deverá adotar as providências referidas no caput do art. 3º deste Ato tão logo seja convocada para assinatura do instrumento contratual.

Art. 4º Realizada a seleção e mediante prova da contratação, o órgão mencionado no art. 1º emitirá declaração de que a empresa cumpre a obrigação contratual de que trata o §1º do art. 1º do Ato da Comissão Diretora n.º 4 de 2016.



## SENADO FEDERAL

Parágrafo único. Diante da impossibilidade de contratação de mulheres de acordo com o quantitativo previsto no §1º do art. 1º do Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016, a entidade pública de que trata o art. 1º deste Ato formalizará o fato em documento, considerando-se cumprida a obrigação.

Art. 5º Se, ao longo da execução contratual, a empresa deixar de cumprir a obrigação pela vacância de posto de trabalho reservado para pessoa contratada com base nessa política, o órgão comunicará ao Senado Federal, que notificará a contratada para que providencie, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, nova seleção de pessoal objetivando a adequação ao quantitativo previsto no §1º do art. 1º do Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016.

Art. 6º A empresa deverá manter sigilo quanto à identificação de quais de suas empregadas foram contratadas com fundamento no Ato da Comissão Diretora nº 4 de 2016, somente podendo comunicar ao Senado Federal a situação em estrita necessidade de defender-se quanto ao descumprimento da obrigação contratual.

Art. 7º O acordo de cooperação mencionado no art. 1º estabelecerá os procedimentos e prazos a serem adotados pelas partes para sua operacionalização.

Art. 8º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, 11 de novembro de 2016. Ilana Trombka, Diretora-Geral.

---

*Boletim Administrativo do Senado Federal, nº 6135, seção nº 2, de 17 de novembro de 2016, p. 1*



SENADO FEDERAL

**COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2026**

**ANEXO 19**

**(Processo nº 00200.011888/2025-16)**

**ATO DO 1º SECRETÁRIO Nº 8, DE 2018**

*Dispõe sobre o procedimento para instrução preliminar de casos de assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho do Senado Federal.*

**O PRIMEIRO-SECRETÁRIO DO SENADO FEDERAL**, no uso da competência que lhe foi conferida pelo art. 138, § 2º, do Regulamento Administrativo do Senado Federal, instituído pela Resolução do Senado Federal nº 58, de 1972, e consolidado pela Resolução do Senado Federal nº 13, de 2018,

Considerando a proteção dos direitos fundamentais à dignidade da pessoa humana, previstos nos incisos III e IV do art. 1º; e nos incisos II, III e X do art. 5º; e dos direitos sociais trabalhistas, previstos nos incisos I e XXII do art. 7º; todos da Constituição Federal;

Considerando a adesão do Senado Federal ao Programa do Governo Federal Pró-Equidade de Gênero e Raça, que inclui o objetivo de criação de mecanismos de combate às práticas de desigualdade e discriminações e à ocorrência de assédio moral e sexual, com a criação do Comitê Pró-equidade de Gênero e Raça do Senado Federal, nos termos do Ato da Diretoria-Geral nº 7.227, de 2011, e a criação do Comitê Permanente pela Promoção da Igualdade de Gênero e Raça, nos termos das Portarias da Diretoria-Geral nº 2511, de 2015, e nº 3083, de 2017;

Considerando o dever funcional de comunicação e de apuração de irregularidades no serviço público, insculpidos no inciso VI do art. 116 e art. 143, ambos da Lei nº 8.112, de 1990, e no art. 138 do Regulamento Administrativo do Senado Federal;

Considerando a Carta de Compromissos do Senado Federal, constante do Anexo do Ato da Comissão Diretora nº 05, de 2015, em especial o compromisso com a igualdade e com a qualidade de vida dos colaboradores;

Considerando o Ato da Diretoria-Geral nº 19, de 2014, que institui a Política de Qualidade de Vida no Trabalho do Senado Federal e se compromete com a diretriz de promover relações harmoniosas no meio ambiente de trabalho; e

Considerando o impacto prejudicial do assédio moral e sexual no meio ambiente de trabalho para a saúde dos trabalhadores e para a instituição, com o possível aumento dos índices de absenteísmo, queda de produtividade, prejuízo para o clima organizacional e degradação da imagem institucional perante a sociedade, **RESOLVE:**



## SENADO FEDERAL

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Ato dispõe sobre o procedimento para apuração de casos de assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho do Senado Federal.

Art. 2º Para os fins deste Ato, consideram-se:

I - instrução preliminar: apuração de caráter meramente investigativo e sigiloso, que servirá de subsídio para eventual instauração de sindicância, processo administrativo disciplinar, ou procedimento trabalhista cabível;

II - trabalho: exercício regular das atribuições previstas em lei, resoluções e atos normativos, contratos administrativos, ou instrumentos congêneres, do Senado Federal;

III - meio ambiente de trabalho: local onde ocorrem o convívio entre os trabalhadores, e se realiza a prestação dos serviços internos e externos decorrentes das atribuições descritas no inciso anterior;

IV - trabalhador: servidor efetivo ou comissionado, terceirizado, estagiário, jovem aprendiz, e colaborador eventual;

V - ofendido: trabalhador que sofre ou tenha sofrido assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho;

VI - comunicante: qualquer pessoa que tenha conhecimento direto ou indireto de fato considerado assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho do Senado Federal;

VII - denunciante: qualquer pessoa que registra a ocorrência de fato considerado assédio moral ou sexual no meio ambiente de trabalho do Senado Federal.

### CAPÍTULO II

#### DA COMUNICAÇÃO DE ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL

Art. 3º Qualquer pessoa, devidamente identificada, comunicará fato considerado assédio moral ou sexual de que tenha conhecimento, praticado no meio ambiente de trabalho do Senado Federal, perante o Serviço de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho (SESOQVT), para exercício das atribuições delineadas na alínea "c" do inciso XII do § 2º do art. 221 do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Parágrafo único. As comunicações de que trata o caput terão seu acesso restrito e serão tratadas como sigilosas, preservada a identidade do comunicante, inclusive em face do ofendido e do suposto ofensor, nos termos do art. 28 do Ato da Comissão Diretora nº 9, de 2012, e dos arts. 6º e 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 4º Caso a comunicação não seja formalizada pelo próprio ofendido, o SESOQVT entrará em contato para dar-lhe ciência e disponibilizar acolhimento, acompanhamento e orientações sobre a prática de assédio moral ou sexual e sobre o procedimento de apuração dos fatos.



## SENADO FEDERAL

§ 1º Os psicólogos e assistentes sociais estão dispensados do dever de comunicação, nos termos do inciso VI do art. 116 e art. 143, ambos da Lei nº 8.112, de 1990, e no art. 138 do Regulamento Administrativo do Senado Federal, em observância ao dever de sigilo profissional previsto, respectivamente, no art. 9º da Resolução nº 10, de 2005, do Conselho Federal de Psicologia, e no art. 17 da Lei nº 8.662, de 1993.

§ 2º O SESOQVT poderá orientar o comunicante e o ofendido a formalizar a denúncia prevista no art. 5º deste Ato.

§ 3º O SESOQVT fará o registro de todas as comunicações para fins estatísticos, respeitado o sigilo em relação aos trabalhadores envolvidos.

§ 4º O ofendido, mediante expressa manifestação de vontade, poderá receber acompanhamento psicológico pelo SESOQVT.

§ 5º Havendo concordância dos trabalhadores envolvidos, poderão ser realizadas sessões de mediação de conflitos pelo SESOQVT.

### CAPÍTULO III

#### DA DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL

Art. 5º Qualquer pessoa, devidamente identificada, poderá registrar denúncia de ocorrência de fato considerado assédio moral ou sexual praticado no meio ambiente de trabalho do Senado Federal perante a Secretaria de Polícia (SPOL).

§ 1º Formalizada a denúncia de fato tipificado como infração de ação penal pública incondicionada, será imediatamente instaurado inquérito policial para apuração nos limites da competência regulamentar da Secretaria de Polícia ou encaminhada a denúncia para a autoridade competente.

§ 2º As denúncias de que trata o caput terão seu acesso restrito e serão tratadas como sigilosas, nos termos do art. 28 do Ato da Comissão Diretora nº 9, de 2012, e dos arts. 6º e 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 6º Havendo ou não tipificação penal do fato denunciado, o Diretor da SPOL encaminhará cópia da denúncia à Diretoria-Geral para autuar processo administrativo para proceder à instrução preliminar, nos termos do § 2º do art. 138 do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Parágrafo único. Caso o fato denunciado como assédio moral ou sexual não tenha sido comunicado ao SESOQVT, a Diretoria-Geral encaminhará os autos administrativos àquela unidade técnica para os fins do art. 4º deste Ato.

### CAPÍTULO IV

#### DA INSTRUÇÃO PRELIMINAR DE ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL



## SENADO FEDERAL

Art. 7º Recebida a denúncia descrita no art. 5º deste Ato, o Diretor-Geral poderá adotar medidas administrativas acautelatórias em relação ao ofendido, para assegurar a efetividade da instrução preliminar prevista no § 1º do art. 138 do Regulamento Administrativo, ou para preservar a higidez do ambiente de trabalho ou de aprendizagem.

§ 1º Constituem medidas administrativas acautelatórias:

I - manutenção no exercício de função comissionada ou cargo em comissão durante a instrução preliminar;

II - alteração de lotação;

III - alteração do cumprimento da jornada de trabalho;

IV - solicitação à empresa contratada, e aos órgãos e entidades parceiros, para alteração de lotação ou do horário de cumprimento da jornada de trabalho do terceirizado, estagiário, ou jovem aprendiz, durante a instrução preliminar;

V - encaminhamento para sessões de mediação de conflito, nos termos do § 5º do art. 4º deste Ato.

§ 2º Caso um dos trabalhadores envolvidos esteja lotado em gabinete parlamentar, a aplicação das medidas de que trata o § 1º será decidida pelo Primeiro-Secretário.

§ 3º A autoridade competente para adotar as medidas administrativas acautelatórias poderá alterá-las ou revogá-las, de ofício ou mediante provocação dos interessados.

Art. 8º Durante a instrução preliminar, o trabalhador a quem se imputa a prática de assédio moral ou sexual deverá ser notificado para prestar esclarecimentos no prazo de dez dias. Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput se a instrução preliminar for arquivada liminarmente por não estarem presentes indícios mínimos de ocorrência de assédio moral ou sexual.

Art. 9º Independente da adoção de medidas administrativas acautelatórias, havendo indícios da prática de assédio moral ou sexual por servidor, a instrução preliminar será encaminhada à autoridade competente para apuração dos fatos mediante sindicância ou processo administrativo disciplinar, nos termos do § 2º do art. 138 do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Art. 10. Ao término da instrução preliminar, ausentes indícios da prática de assédio moral ou sexual, o processo será arquivado e eventuais medidas acautelatórias serão revogadas pela autoridade competente.

Art. 11. Constatada a má-fé do comunicante ou do denunciante, será apurada a sua responsabilidade administrativa e criminal.

## CAPÍTULO V

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



## SENADO FEDERAL

Art. 12. O disposto neste Ato aplica-se aos contratos e convênios administrativos firmados pelo Senado Federal, bem como outros ajustes congêneres, inclusive no âmbito dos Programas de Estágio e do Jovem Aprendiz, respeitada a legislação aplicável e os limites dos contratos administrativos.

§ 1º As empresas contratadas, órgãos e entidades parceiros serão incentivados a adotar em suas relações com o Senado boas práticas e medidas legais de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual que envolvam seus empregados ou representantes.

§ 2º As minutas-padrão de editais de licitação, contratos, convênios e demais ajustes administrativos a serem utilizados pelo Senado Federal conterão cláusula de observância às práticas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual de que trata este Ato.

§ 3º Os contratos e convênios administrativos, bem como outros ajustes congêneres em vigor serão objeto de aditamento para a inclusão do disposto neste artigo, em caso de concordância dos pactuantes.

§ 4º Caso um dos trabalhadores envolvidos seja terceirizado, será comunicado o fato considerado assédio moral ou sexual à empresa contratada, e aos órgãos e entidades parceiros, para aplicação das medidas que julgarem cabíveis nos termos contratuais e da legislação trabalhista.

Art. 13. O SESOQVT elaborará relatórios anuais com as estatísticas de comunicação e denúncia de assédio moral ou sexual no Senado Federal, respeitado o sigilo dos envolvidos, e proporá ações de prevenção visando garantir um meio ambiente de trabalho livre de violência. Parágrafo único. O relatório mencionado no caput deverá ser remetido, até o último dia útil do mês de janeiro, à Diretoria-Geral e ao Comitê Permanente pela Promoção da Equidade de Gênero e Raça.

Art. 14. Compete à Diretoria-Geral, em articulação com as unidades competentes, promover ações permanentes de prevenção à prática de assédio moral ou sexual no trabalho.

Art. 15. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, 19 de dezembro de 2018. Senador José Pimentel, Primeiro-Secretário.

*Boletim Administrativo do Senado Federal*, nº 6664, seção nº 2, de 27 de dezembro de 2018, p. 1.