



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES**

**EDITAL**

**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 001/2014-SPM  
PROCESSO Nº 00036.000532/2014-43**

A União, por intermédio da Secretaria de Políticas para as Mulheres/PR, mediante o pregoeiro designado pela Portaria nº 237 de 26 de novembro de 2013, publicada na Seção 2 do Diário Oficial da União, de 27 de novembro de 2013, torna público para conhecimento dos interessados que fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA**, conforme descrito neste Edital. O procedimento licitatório que dele resultar obedecerá, integralmente, a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, os Decretos nºs 5.450, de 31 de maio de 2005, 6.204, de 5 de setembro de 2007, 7.203, de 4 de junho de 2010, e 2.271, de 7 de julho de 1997, a IN nº 02 SLTI/MP, de 30 de abril de 2008, e suas alterações, e a IN SLTI/MP nº 02, de 11 de outubro de 2010, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, bem como pelas normas e condições estabelecidas no presente edital.

**1. OBJETO**

**1.1** A presente licitação tem por objeto a seleção e contratação de empresa para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Teleserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, conforme as especificações constantes no **Termo de Referência – Anexo – I** deste edital.

**2. ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DO CERTAME**

**2.1** A sessão pública deste pregão, na forma eletrônica, terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances no endereço eletrônico, dia e horário abaixo discriminados:

**DATA: 26 de agosto de 2014**

**HORÁRIO: 09h30 (Horário de Brasília)**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)**

**UASG: 200021**

**2.2** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do pregoeiro em contrário.

### 3. PARTICIPAÇÃO

**3.1** Poderão participar deste pregão, na forma eletrônica, os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, que estiverem previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico e com o registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

**3.2** Não poderão participar deste pregão, na forma eletrônica, empresas:

- a) em processo de recuperação judicial ou falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- b) que estejam suspensas de participar de licitação e impedido de contratar com a Presidência da República, durante o prazo da sanção aplicada;
- c) declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
- d) impedidas de licitar e contratar com a União, durante o prazo de sanção aplicada;
- e) que estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição;
- f) estrangeiras que não funcionem no País.

**3.2.1** Não poderão participar deste pregão pessoas jurídicas organizadas sob a forma de cooperativas, tendo em vista que pela natureza dos serviços existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a empresa Contratada, bem como de pessoalidade e habitualidade, e por definição não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados.

### 4. CREDENCIAMENTO

**4.1** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

**4.2** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão, na forma eletrônica.

**4.3** O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Presidência da República, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

### 5. PROPOSTA DE PREÇOS

**5.1** Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, as licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição detalhada e o preço ofertado até a data e horário marcados para a abertura da sessão, **às 09h30 do dia 26 de agosto de 2014**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico – [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), quando então encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

**5.2** No momento da elaboração e envio da proposta, a licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico:

- a) que está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital.
- b) que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- c) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993
- d) que a proposta foi elaborada de maneira independente, nos termos da Instrução Normativa Nº 2, de 16 de setembro de 2009 da SLTI/MP.
- e) que cumprem, no caso de Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP), os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, em seu art. 34, declarando que a empresa está apta a usufruir o tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar.

**5.2.1** As declarações mencionadas serão visualizadas pelo pregoeiro na fase de habilitação, quando serão impressas e anexadas aos autos do processo, não havendo necessidade de envio por meio de fax ou outra forma.

**5.3** Até a abertura da sessão pública, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**5.4** Qualquer informação que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

**5.5** O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.

## **6. RECEPÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS**

**6.1** A partir das **09h30** do dia **26 de agosto de 2014**, data e horário previstos no **subitem 2.1** deste edital e, em conformidade com o **subitem 5.1**, terá início a sessão pública do **pregão, na forma eletrônica, nº 001/2014-SPM**, com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances.

**6.2** A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

**6.3** Incumbirá ainda à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, na forma eletrônica, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

## 7. FORMULAÇÃO DOS LANCES

**7.1** Iniciada a fase competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

**7.2** As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no edital.

**7.3** Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance registrado pela própria licitante, podendo este ser superior ao menor preço registrado no sistema.

**7.4** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

**7.5** Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

**7.6** Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

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

**7.8** Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

**7.9** Não será admitida a desistência da proposta/lance, após o início ou o encerramento da fase de lances, salvo, **excepcionalmente**, após o encerramento da fase de lances, em razão de motivo justo devidamente comprovado pela licitante, decorrente de fato superveniente, e aceito pelo Pregoeiro.

**7.9.1** Não restando comprovado o atendimento aos requisitos fixados no **subitem 7.9** a licitante desistente ficará sujeita a aplicação das sanções previstas neste edital.

**7.10** No caso de desconexão, cada licitante deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

**7.11** A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro, ficando a cargo do sistema eletrônico encaminhar aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

## 8. CRITÉRIOS DE DESEMPATE

### 8.1 Benefício às Microempresas e Empresa de Pequeno Porte

**8.1.1** Após o encerramento da fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, caso se verifique a ocorrência de **empate ficto**, será assegurada, como critério de desempate, a **preferência de contratação** para as MEs e EPPs, nos termos do art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

**8.1.1.1** Entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à melhor proposta classificada.

**8.1.1.2** Na ocorrência de **empate ficto**, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada terá a oportunidade de apresentar nova proposta, no prazo máximo de **5 minutos**, após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;
- b) a nova proposta deverá ser inferior àquela apresentada pelo primeiro colocado, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, o objeto licitado será adjudicado em favor da detentora dessa nova proposta (ME ou EPP);
- c) não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma da alínea anterior, o sistema, de forma automática, convocará as ME's ou EPP's remanescentes, na ordem classificatória, que por ventura se enquadrarem na situação descrita nesta condição, para o exercício do mesmo direito;
- d) no caso de equivalência de valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no disposto na **alínea b**, o sistema realizará sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;
- e) na hipótese da não contratação nos termos previsto na **alínea b**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

**8.1.2** O convocado que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto no art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

**8.1.3** Havendo o empate ficto e ocorrer a hipótese de equivalência de valores das propostas entre ME/EPP (empate real), não havendo lances entre as licitantes, permanecendo o resultado de propostas empatadas em primeiro lugar, o sistema ordenará, de forma automática, as propostas.

## 9. ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

**9.1** A Proposta de Preços da licitante classificada em primeiro lugar deverá ser formulada e enviada, devidamente assinada e digitalizada, contendo as especificações detalhadas do objeto, atualizada em conformidade com o último lance ofertado ou valor negociado, num prazo **máximo de 3 (três) horas**, após o encerramento da etapa de lances, por meio de convocação do Pregoeiro pelo Sistema Eletrônico (**Convocação de anexo**).

**9.1.1.** A Proposta de Preços assinada e digitalizada também poderá ser remetida para o e-mail [cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br), ou por meio do fac-símile (61) 3411-4305/3411-3425, nos casos de **solicitação do Pregoeiro, sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico (subitem 9.1)**, ou de comprovada inviabilidade ou dificuldade de envio ou recebimento pelo Sistema Eletrônico, sendo que, nesta última hipótese, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade "**Convocar anexo**", de forma que a documentação seja inserida no **Sistema Eletrônico** e, assim, **fique à disposição das demais licitantes**.

**9.1.2** Os originais dos documentos remetidos via fax ou e-mail deverão ser encaminhados, no prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**, a contar da data do encerramento da sessão pública, à Coordenação de Licitação da Presidência da República, Palácio do Planalto – Anexo III, Ala "A", Sala 207, em Brasília-DF, CEP 70.150-900, **em envelope fechado e rubricado no fecho**, especificando o número do pregão e os dados da empresa.

**9.1.3** Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

**9.1.4** A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta seção, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

**9.2** O julgamento das propostas será pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL DO ÍTEM ÚNICO** e levará em consideração para a aceitabilidade da proposta o(s) preço(s) máximo(s) de referência constante da Planilha de Custos Estimados – **Item 19 do Termo de Referência – Anexo I** deste edital.

**9.3** A proposta de preços será apresentada de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, devendo ser preenchida conforme **Modelo de Proposta de Preços – Anexo II** deste edital (**Proposta Comercial**), e deverá, ainda, conter:

**9.3.1** Descrição clara e completa do objeto, observada a descrição/especificação constante do **Termo de Referência – Anexo I** e seus **Apêndices**, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

**9.3.2** Preços unitários, mensal e global de todos os subitens, expressos em R\$ (reais), com aproximação de até duas casas decimais, não sendo admitida proposta contemplando parcialmente os subitens, sob pena de desclassificação se houver algum subitem sem cotação.

**9.3.2.1** Os custos decorrentes da execução contratual deverão ser demonstrados por meio de **Planilhas de Custos e Formação de Preços**, detalhadas da mão-de-obra, encargos, insumos, tributos, ferramentas/equipamentos, materiais e outras despesas relativas aos serviços a serem executados, conforme modelo no **Apêndice I do Anexo II** deste edital.

**9.3.2.2** Além da Planilha constante do **Anexo II** deste edital, deverão ser apresentadas as planilhas unitárias por categoria profissional e as planilhas acessórias contidas no Apêndice I do Anexo II do edital; e

**9.3.2.3** Juntamente com a **Planilha de Custos e Formação de Preços** deverá ser indicado a Convenção, Acordo ou Dissídio Coletivo de Trabalho, Sindicatos, que regem as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço, que foram consideradas para a elaboração da Planilha de Custos e Formação de Preços, bem como as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO.

**9.3.3** Prazo de validade de, no mínimo, **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

**9.3.4** Declaração expressa de estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

**9.3.5** Declaração de estar ciente e concorda com o teor contido no Acordo de Sigilo e Confidencialidade - Apêndice VI do Anexo I do edital e no Termo de Confidencialidade e Autorização de Acesso - Apêndice III do Anexo I do edital. (Item 25.3.6 do Termo de Referência – Anexo I do edital)

**9.3.6** Razão social, endereço completo e CNPJ da licitante, referência ao número do edital do pregão, na forma eletrônica, bem como o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos.

**9.3.7** Meios de comunicação disponíveis para contato, como por exemplo, telefone, fac-símile e endereço eletrônico.

**9.3.8** Qualificação do preposto autorizado a firmar o contrato, ou seja, nome completo, CPF, carteira de identidade e nacionalidade.

**9.4** A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

**9.5** A contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos inciso do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

**9.5.1** O disposto de que trata o **subitem 9.5** deverá ser observado ainda para os custos variáveis decorrente de fatores futuro e incerto, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte. (Redação dada pela Instrução Normativa 04, de 11 de novembro de 2009)

**9.5.2** Caso a proposta apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a contratada, este será revertido como lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para eventual prorrogação contratual. (Incluído pela Instrução Normativa nº 3, de 16 de outubro de 2009)

**9.6** A Planilha de Custos e Formação de Preços poderá ser ajustada, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 3, de 16 de outubro de 2009)

**9.7** O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto e do preço ofertado com o valor estimado.

**9.7.1** O Pregoeiro poderá solicitar parecer técnico de unidades da Presidência da República ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas, para orientar sua decisão.

**9.8** Na análise da proposta de preços será verificado o atendimento de todas as especificações e condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

**9.9** Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, nem preço ou vantagem baseada nas ofertas das demais licitantes.

**9.10** A apresentação da proposta implicará plena aceitação por parte do proponente das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

**9.11** Serão desclassificadas as propostas que:

- a) contenham vícios ou ilegalidades;
- b) não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
- c) apresentem preços finais superiores aos preços máximos (unitário, mensal, global) estabelecidos neste edital;
- d) apresentarem preços manifestamente inexequíveis, não comprovada sua exequibilidade em relação ao preço apresentado.
- e) não comprovarem as exigências promovidas por eventuais diligências.

**9.11.1** Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida, que não venham a ter demonstrado sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto deste Edital.

**9.11.2** A inexequibilidade dos valores referente a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

**9.11.3** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preços, ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei n.º 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, entre outros, os procedimentos previstos na legislação vigente, no que couber.

**9.11.4** Erros no preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços não são motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os curso da contratação. (Incluído pela Instrução Normativa nº 3, de 16 de outubro de 2009)

**9.11.5** Serão ainda desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente edital e seus anexos, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

**9.12** Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta.

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

**9.13** O pregoeiro anunciará o lance vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor.

**9.14** O preço proposto será de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

**9.15** A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão.

**9.16** As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Presidência da República não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

**9.17** Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

**9.18** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**9.19** Se a proposta não for aceitável, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

**9.19.1** Ocorrendo a situação referida no **subitem anterior**, o pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

**9.20** Analisada a aceitabilidade do preço obtido, o pregoeiro divulgará o resultado do julgamento das propostas de preços.

## 10. HABILITAÇÃO

**10.1** Após o encerramento da fase de lances e aceitação da proposta, o pregoeiro procederá à verificação da habilitação da licitante classificada em primeiro lugar.

**10.2** A habilitação da licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos: **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal** (Receita Federal do Brasil – certidão conjunta/FGTS e INSS e Certidão Negativa de Débito Trabalhista); **Regularidade Fiscal Estadual/Municipal** (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal, e **Qualificação Econômico-Financeira** (Índices Calculados: SG, LG e LC), além da documentação complementar especificada neste edital.

**10.2.1** Para fins de habilitação, poderão ser consultados sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constituindo meio legal de prova.

**10.2.2** Em atendimento à determinação do Tribunal de Contas da União, constante do Acórdão nº 1.793/2011-Plenário, também serão realizadas consultas ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – (Ceis) do Portal da Transparência e ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça – (CNJ).

**10.3** Além da regularidade da documentação já abrangida pelo SICAF, serão visualizadas e impressas as declarações cadastradas pela licitante no sistema Comprasnet - **subitem 5.2** deste edital.

**10.4** Encerrada a fase de lances, a licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar documentação complementar exigida para habilitação **que não esteja contemplada no SICAF e no sistema Comprasnet**, por meio eletrônico – opção “**Enviar Anexo**” ou pelo fax (0xx61) 3411-4305/3411-3425, juntamente com a proposta de preços indicada no **subitem 9.1**, no prazo de **até 3 (três) horas**, a contar da convocação do pregoeiro no sistema eletrônico.

**10.4.1** As **licitantes** deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

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

**10.4.2** As **licitantes** deverão apresentar a seguinte documentação complementar para fins de **qualificação econômico-financeira**:

**10.4.2.1** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um); (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**10.4.2.2** Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio de apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta; (Redação dada

pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013 e Retificada redação publicada no DOU nº 252, de 30 de dezembro de 2013, pag. 840)

**10.4.2.3** Quando a **qualificação econômico-financeira** estiver com a validade vencida no SICAF deverá apresentar, além da documentação citada no item **10.4.2.2**:

**10.4.2.3.1** Certidão Negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedido pelo distribuidor da sede da licitante. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013).

**10.4.2.4** Declaração da licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme **Modelo de Declaração - Anexo III**, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data da apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido da licitante que poderá ser atualizado na forma descrita no subitem anterior, observados os seguintes requisitos: (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**10.4.2.4.1** A declaração deverá ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, relativa ao último exercício social; e (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**10.4.2.4.2** Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, a licitante deverá apresentar justificativas. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**10.4.3** As **licitantes** deverão apresentar a seguinte documentação complementar para fins de **qualificação técnica**:

**10.4.3.1** Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à gestão de recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center com abrangência nacional, com atendimento de pelo menos 400.000 (quatrocentas mil) ligações receptivas/mês, correspondendo, aproximadamente, a operação de 18.060 (dezoito mil e sessenta) hPA's/ mês, 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo total de hPA's, envolvendo terceirização completa de recursos humanos, recursos materiais e infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), nas dependências da Contratada, utilizando gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços relativo aos serviços da Central de Atendimento.

**10.4.3.2** Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à implantação e manutenção de sistema de telecomunicações na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento por tratar-se de parcela relevante do serviço a ser contratado, incluindo:

a) PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA's) simultâneas;

**b)** Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas;

**c)** Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;

**d)** Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).

**10.4.3.3** O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**10.4.3.4** O(s) atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica deve(m) comprovar que a **licitante** prestou serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**10.4.3.4.1** Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista no subitem acima, será aceito o somatório de atestados.

**10.4.3.5** As **licitantes** deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**10.4.3.6** Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**10.4.3.7** Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.

**10.4.3.7.1** Não serão aceitos atestados referentes a operações de televendas, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas; (Item 25.3.3 do Termo de Referência – Anexo I do edital)

**10.4.3.7.2** Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame, a fim de verificar a capacidade da empresa de executar os serviços, o que não é suficiente atestar quando se apresenta apenas a capacidade técnica de seus profissionais. (Item 25.3.4 do Termo de Referência – Anexo I do edital)

**10.4.3.8** Para a comprovação dos requisitos exigidos poderá ser apresentado um ou mais atestados, sendo aceito o somatório deles, desde que atendida as características e quantidades de forma simultânea e concomitante nos prazos exigidos.

**10.5** Os originais dos documentos remetidos por meio do sistema Comprasnet – opção “Enviar Anexo”, via fax ou e-mail deverão ser encaminhados, no prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**, a contar da data do encerramento da sessão pública, à Coordenação de Licitação da Presidência da República, Palácio do Planalto – Anexo III, Ala “A”, Sala 207, em Brasília-DF, CEP 70.150-900, **em envelope fechado e rubricado no fecho**, especificando o número do pregão e os dados da empresa.

**10.6** As licitantes que não atenderem às exigências de habilitação no SICAF deverão apresentar documentos que supram tais exigências, **na forma e prazo definidos no subitem 10.4 deste edital**.

**10.7** As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, **mesmo que esta apresente alguma restrição**.

**10.7.1** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **até 2 (dois) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração.

**10.7.2** A prorrogação do prazo previsto no subitem anterior deverá sempre ser concedida pela administração quando requerida pela licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificados.

**10.7.3** A não regularização da documentação, no prazo previsto no **subitem anterior**, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, sendo facultado à administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação ou, ainda, revogar a licitação.

**10.8** A documentação não abrangida pelo SICAF deverá ser apresentada por uma das seguintes formas:

- a) em original;
- b) por qualquer processo de cópia, exceto por fac-símile, autenticada por servidor da Administração, devidamente qualificado ou por Cartório competente; ou
- c) publicação em órgão da Imprensa Oficial.

**10.9** Todos os documentos deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ. Se a licitante for matriz, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da matriz, se for filial, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, salvo aqueles que, por sua natureza, comprovadamente, são emitidos em nome da matriz.

**10.9.1** O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, indicado nos documentos da proposta de preço e da habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da licitante que efetivamente vai executar os serviços objeto da presente licitação.

**10.10** Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

**10.11** No julgamento da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado

em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

**10.12** Em caso de inabilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

**10.13** Será declarado vencedor a licitante que apresentar o **MENOR PREÇO GLOBAL DO ÍTEM ÚNICO** e que cumpra todos os requisitos de habilitação.

## 11. ESCLARECIMENTOS

**11.1** Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente edital e seus anexos, deverão ser enviados ao pregoeiro até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, em horário comercial, exclusivamente por meio eletrônico via Internet, no endereço eletrônico [cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br).

**11.2** Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos enviados fora do prazo estabelecido no subitem 11.1.

**11.3** As respostas aos esclarecimentos serão disponibilizadas no sistema eletrônico - [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), aos interessados.

## 12. IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

**12.1** Até **2 (dois) dias úteis** antes da data marcada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, mediante petição a ser enviada preferencialmente para o endereço eletrônico [cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br) ou protocolada na Coordenação de Licitação, situada no Anexo III do Palácio do Planalto, Ala "A", Sala 207, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

**12.1.1** Caberá ao pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de **24 horas**, podendo ser auxiliado pelo setor técnico competente da Presidência da República.

**12.1.2** Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formação das propostas.

**12.1.3.** As impugnações protocoladas na Presidência da República deverão também ser disponibilizadas em meio magnético (**CD/DVD**) ou por meio do endereço eletrônico [cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br), face à disponibilização, no **COMPRASNET**, do pedido de impugnação, que será juntamente com as resposta disponibilizado no sistema eletrônico para os interessados.

## 13. RECURSOS

**13.1** Declarado o vencedor, o Pregoeiro abrirá prazo de, no mínimo, 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

**13.2** A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarado vencedor.

**13.3** O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

**13.4** Aceita a intenção de recurso, a licitante deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo do recorrente.

**13.4.1** Não serão conhecidos os recursos interpostos fora do meio eletrônico – sistema Comprasnet.

**13.5** O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**13.6** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Coordenação de Licitação, Anexo III, Ala “A” do Palácio do Planalto, sala 207, em Brasília – DF, nos dias úteis no horário das **9h às 12h** e das **14h às 17h horas**.

#### **14. VALOR ESTIMADO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**14.1** O valor da contratação está estimado em **R\$ 6.885.648,55** (seis milhões, oitocentos e oitenta e cinco mil, seiscentos e quarenta e oito reais e cinquenta e cinco centavos) mensal e de **R\$ 82.627.782,61** (oitenta e dois milhões, seiscentos e vinte e sete mil, setecentos e oitenta e dois reais e sessenta e um centavos) anual.

**14.2** Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão no Programas de Trabalho 14.422.2016.8831.0001, Elemento de Despesa 3390, Unidade Gestora 200021.

#### **15. CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

**15.1** Findo o processo licitatório, dentro do prazo de **5 (cinco) dias úteis**, após regularmente convocado, a licitante vencedora e a Presidência da República celebrarão contrato, nos moldes da minuta de contrato constante do **Anexo V** deste edital.

**15.1.1** O prazo de que trata o **subitem** anterior poderá ser prorrogado uma vez por igual período, mediante solicitação da licitante vencedora, devidamente justificado, desde que aceito pela Presidência da República.

**15.1.2** Se a licitante vencedora não comparecer dentro do prazo previsto para assinar o contrato, será aplicado o disposto no art. 4º, inciso XXIII, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ficando sujeita às sanções previstas neste edital.

**15.2** No ato da assinatura do contrato, a licitante vencedora **deverá apresentar**:

**15.2.1** O(s) documento(s) que lhe outorga(m) poderes para firmar o contrato (**contrato social e/ou procuração**);

**15.2.2** Declaração autorizando a Presidência da República a reter, a qualquer tempo, a garantia de que trata o **Item 16 deste edital**. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

**15.2.3** Declaração autorizando a Presidência da República fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salário e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciários e do FGTS, quando este não forem adimplidos. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013).

**15.2.4** Autorização para solicitação de abertura de conta vinculada, conforme modelo constante do **Anexo IV deste Edital**.

**15.3** A Presidência da República realizará consulta prévia quanto ao SICAF, CADIN e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas a fim de verificar a situação da empresa quanto às condições de habilitação exigidas no edital.

**15.4** A licitante Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que venha a ser contratada para a prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, objeto deste edital, não poderá beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5o-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

**15.4.1** Para efeito de comprovação deste item, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação. (Incluído pela Instrução Normativa nº 3, de 16 de outubro de 2009)

**15.5** Até a assinatura do contrato, a proposta da licitante vencedora poderá ser desclassificada se a Presidência da República tiver conhecimento de fato desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento.

**15.6** Ocorrendo a desclassificação da proposta da licitante vencedora por fatos referidos no **subitem anterior**, a Presidência da República poderá convocar as licitantes remanescentes observando o disposto no **subitem 15.1.2** deste edital.

**15.7** O contrato a ser firmado em decorrência deste pregão poderá ser rescindido a qualquer tempo independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

**15.8** Por descumprimento de quaisquer obrigações assumidas pela participação no processo licitatório, poderão ser aplicadas à licitante vencedora as penalidades previstas neste edital e no contrato a ser firmado entre as partes.

**15.9** A associação da Contratada com outrem, bem como a fusão, cisão ou incorporação deverão ser comunicadas à Presidência da República e só serão admitidas quando apresentada documentação comprobatória que justifique quaisquer das ocorrências e não afetem a boa execução do Contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no edital.

**15.10** A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da lei nº 8.666/93.

## 16. GARANTIA CONTRATUAL

**16.1** No prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por igual período, a critério da Presidência da República, contado da **assinatura do contrato** decorrente desta licitação, a licitante vencedora deverá apresentar comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, a fim de assegurar a sua execução, em uma das seguintes modalidades:

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

b) seguro-garantia; e

c) fiança bancária.

**16.2** Em se tratando de garantia prestada mediante caução em dinheiro, o depósito deverá ser feito obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal – CEF, conforme determina o art. 82 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, sendo devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

**16.3** Se a opção de garantia for em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá conter expressamente cláusulas de atualização financeira, de imprescritibilidade, de inalienabilidade e de irrevogabilidade.

**16.4** A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual e ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato.

**16.5** A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá assegurar o pagamento de:

**16.5.1** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

**16.5.2** prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

**16.5.3** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

**16.5.4** obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

**16.6** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos subitens do **item 16.5**.

**16.7** A CONTRATADA obriga-se a repor, no prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, contado da notificação, prorrogáveis por igual período, a critério da Presidência da República, o valor da garantia prestada quando vier a ser utilizado pela CONTRATANTE e por qualquer outro motivo que venha alterar o valor da contratação, de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, bem como nos casos de prorrogação contratual.

**16.8** A inobservância do prazo fixado para apresentação e reposição da garantia acarretará a aplicação da multa prevista no **Item 22** deste edital.

**16.9** O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

**16.10** A garantia será considerada extinta:

**16.10.1** com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

**16.10.2** após o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no subitem 16.4, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

**16.11** O contratante não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

**16.11.1** caso fortuito ou força maior;

**16.11.2** alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

**16.11.3** descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

**16.11.4** prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

**16.12** Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item 16.11.

**16.13** A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e, caso esse pagamento 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, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV, da Instrução Normativa nº 02/2008.

**16.14** A **CONTRATANTE** poderá reter a garantia prestada, podendo utilizá-la para assegurar o pagamento dos prejuízos e multas de que tratam a Subcláusula Segunda desta cláusula, inclusive nos casos de rescisão contratual por culpa da **CONTRATADA**.

## 17. VIGÊNCIA DO CONTRATO

**17.1** O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante celebração de termo aditivo, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei 8.666/93, limitado a 60 (sessenta) meses.

## 18. DA CONTA VINCULADA PARA A QUITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

**18.1** Para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, a Contratante depositará, mensalmente, em conta vinculada específica, os valores provisionados para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da Contratada envolvidos na execução do contrato, em consonância com os dispostos no art. 19-A, e no anexo VII, ambos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008, com as alterações introduzidas pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 03, de 15 de outubro de 2009, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas seguintes condições:

- a) parcial e anualmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários, quando devidos;
- b) parcialmente, pelo valor correspondente as férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados ao contrato;
- c) parcialmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado ao contrato;
- d) ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias; e
- e) o saldo restante, com a execução completa do Contrato, após a comprovação, por parte da contratada, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

**18.1.1** As provisões para o pagamento dos encargos trabalhistas de que tratam este item, poderão ser destacadas do valor mensal do Contrato e depositados na mencionada conta vinculada, aberta em nome da Contratada, em institui o bancária oficial, bloqueada para movimentação.

**18.1.2** A movimentação da conta vinculada será mediante autoriza o da Contratante, exclusivamente para o pagamento dessas obriga es.

**18.1.3** O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes previsões:

- a) 13  salário;
- b) férias e Abono de Férias;
- c) adicional do FGTS para as rescisões sem justa causa; e,
- d) impacto sobre férias e 13  salário.

**18.2** A assinatura do contrato de presta o de serviços entre a Contratante e a licitante vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

- a) solicita o da Contratante, mediante oficio, de abertura de conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação, no nome da licitante vencedora;
- b) assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regulariza o da conta corrente vinculada, de termo específico da institui o financeira oficial que permita   Contratante ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados   autoriza o da Contratante, conforme modelo de **Contrato de Conta de Depósito em Garantia – Bloqueado Para Movimentação**, do Banco do Brasil, conforme **Apêndice VII do Anexo I** desse edital.

**18.3** Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no **subitem 18.1.3**, depositados em conta vinculada deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente   Contratada.

**18.4** O montante de que trata o aviso prévio trabalhado, 23,33% da remunera o mensal, deverá ser integralmente depositado durante a primeira vigência do contrato.

**18.5** A Contratada poderá solicitar a autoriza o da Contratante para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indeniza es trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato.

**18.5.1** Para a libera o dos recursos da conta vinculada, para o pagamento de eventuais indeniza es trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato, a Contratada deverá apresentar   Contratante os documentos comprobatórios da ocorrência das obriga es trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

**18.5.2** A Contratante expedirá, após a confirma o da ocorrência da indeniza o trabalhista e a conferência dos c culos, a autoriza o para a movimentação, encaminhado a referida autoriza o   institui o financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresenta o dos documentos comprobatórios da Contratada.

**18.5.3** A autoriza o de que trata o subitem anterior deverá especificar que a movimentação será exclusiva para a transferência bancária para a conta corrente dos trabalhadores favorecidos.

**18.6** A Contratada deverá apresentar   Contratante, no prazo máximo de três dias, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quita o das obriga es trabalhistas.

**18.7** O saldo remanescente da conta vinculada será liberado à Contratada, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

## **19. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

**19.1** A Contratante designará um gestor titular e um substituto para exercer a fiscalização do contrato resultante desta licitação que registrará todas as ocorrências, deficiências em relatório, cuja cópia será encaminhada à contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

**19.2** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

**19.3** A existência e a atuação da fiscalização pela Contratante em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da contratada no que concerne à execução do objeto contratado.

**19.4** Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, assiduidade e pontualidade dos colaboradores terceirizados, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

**19.4.1** Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da Contratada que estiver sem uniforme ou crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.

**19.4.2** Examinar as Carteiras Profissionais dos empregados colocados a serviço da Contratante, para comprovar o registro da função profissional.

**19.4.3** Solicitar à Contratada a substituição de qualquer produto cujo uso seja considerado prejudicial à boa conservação de seus bens e/ou instalações, ou ainda, que não atendam às necessidades dos serviços contratados.

**19.4.4** Documentar e firmar em registro próprio, juntamente com o preposto da Contratada, a frequência dos empregados e as ocorrências havidas, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou incorreções observadas.

**19.4.5** Fiscalizar o cumprimento, pela Contratada, das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no que se refere à execução do contrato.

**19.4.6** Verificar a regularidade da documentação apresentada pela Contratada a fim de atestar a conformidade dos serviços executados.

**19.5** Quando da rescisão contratual, a fiscalização do contrato deve verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

**19.6** Além das disposições elencadas anteriormente, a fiscalização contratual afeta à prestação dos serviços seguirá o disposto no anexo IV da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008, atualizada.

## 20. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**20.1** Os pagamentos serão creditados mensalmente em nome da Contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ele indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas as condições estabelecidas neste edital, em até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal/fatura, a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, mediante apresentação, aceitação e atesto do Gestor do Contrato nos documentos hábeis de cobrança.

**20.1.1** O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, de acordo com as condições previstas no **Item 20.1**, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

**20.1.2** O pagamento mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária será realizado desde que a licitante vencedora efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

**20.1.3** Para execução do pagamento, a contratada deverá fazer constar da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome da Secretaria de Políticas para as Mulheres, CNPJ 05.510.958/0001-46, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência.

**20.1.4** O pagamento dos salários dos empregados não está condicionado ao recebimento da Nota Fiscal/Fatura e deverá ser efetivado até o 5º (quinto) dia útil, em horário bancário, do mês posterior ao da prestação dos serviços.

**20.2** Caso a licitante vencedora seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

**20.3** Para efeito de cada pagamento mensal, a licitante vencedora deverá apresentar, obrigatoriamente, junto com as notas fiscais/faturas:

- a) Relação nominal dos profissionais alocados, com os comprovantes de pagamento salarial, relativo ao mês de referência do faturamento cobrado (cópia da folha de pagamento do mês anterior à execução do serviço), devidamente recebidos pelos funcionários ou comprovantes de depósitos em suas contas correntes; bem como de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte e vale-alimentação) devidamente assinados pelos empregados;
- b) Quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas, indicando se houve ou não a ocupação do posto de trabalho, referente ao mês anterior à prestação dos serviços;
- c) Planilha de cálculo do valor a ser deduzido na nota fiscal pela não ocupação do quantitativo de trabalhadores, em caso de faltas, férias e posto vago;
- d) GFIP correspondente às guias de recolhimento do INSS e do FGTS, relativas ao mês de referência do faturamento, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados, por tomador de serviço;
- e) Guia de recolhimento autenticado do INSS e do FGTS, relativas ao mês de referência do faturamento, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados;
- f) Certidão Negativa de Débito Salarial e Certidão Negativa de Infrações Trabalhistas,

emitidas pela Delegacia Regional do Trabalho;

**g)** Certidão Negativa de Débito – CND (Previdência Social);

**h)** Certificado de Regularidade do FGTS;

**i)** Certidão Negativa de Débitos de Tributos Federais e Dívida Ativa da União;

**j)** RAIS (no mês de ocorrência);

**k)** CAGED (no mês de ocorrência);

**l)** Planilha consolidada das peças fornecidas, mediante ressarcimento, acompanhada das autorizações de compra e respectivas cópias das Notas Fiscais das peças, devidamente autenticadas por cartório competente, ou por servidor da Administração.

**20.3.1** A documentação trabalhista apresentada pela empresa deverá estar devidamente autenticada.

**20.4** A Nota Fiscal/Fatura correspondente deverá ser entregue pela contratada diretamente ao gestor do contrato, que somente atestará a prestação dos serviços e liberará a Nota Fiscal/Fatura para pagamento, quando cumpridas todas as condições pactuadas.

**20.5** Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida pelo gestor à contratada e o pagamento ficará pendente até que ele providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Presidência da República.

**20.6** No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a empresa não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira devido será calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

**EM = I x N x VP, onde:**

**EM** = Encargos Moratórios;

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

**VP** = Valor da parcela a ser paga;

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

$$I = \frac{(TX)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

**TX** = Percentual da taxa anual = 6%

**20.7** A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

**20.8** Para o pagamento a Presidência de República realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, quanto à **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal (Receita Federal do Brasil (certidão conjunta), FGTS e INSS) e Trabalhista (Certidão Negativa de Débito Trabalhista), Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal) e Qualificação econômico-Financeira (Índices Calculados: SG, LG e LC)**, para verificar a manutenção das

condições de habilitação, podendo ser consultados nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constituindo meio legal de prova.

**20.8.1** Constatada a situação de irregularidade junto ao SICAF, a licitante será notificada, por escrito, para que no prazo de **30 (trinta) dias** regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

**20.8.2** O prazo estipulado poderá ser prorrogado a critério da Administração

**20.9** Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada à Presidência da República, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da licitante vencedora os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

**20.10** O pagamento efetuado pela Presidência da República não isenta a licitante vencedora de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

**20.11** A Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

**20.12** Em caso de rescisão contratual, até que a contratada comprove o pagamento das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, a Presidência da República irá reter a garantia prestada e os valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013).

## 21. REPACTUAÇÃO/REAJUSTE

**21.1** Será permitida a repactuação, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir.

**21.1.1** Será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

**21.1.2** Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

**21.2** A repactuação será precedida de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração de custos, por meio de apresentação de planilha(s) de custo e formação de preços e do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

**21.2.1** A Presidência da República poderá realizar diligência para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

**21.2.2** As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

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

**21.4** Será realizada negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano de contratação.

**21.5** A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

**21.6** Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

**21.7** Os itens envolvendo materiais poderão ser reajustados, desde que precedidos da solicitação da contratada, de acordo com a variação do índice indicado no subitem abaixo, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

**21.7.1** O reajuste se dará de acordo com a legislação em vigor ou em conformidade com outra norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pela Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, ocorrida no período, ou por outro índice que o venha a substituir, utilizando-se da seguinte fórmula:

$$R = V \times \frac{I - I_0}{I_0}$$

**I<sub>0</sub>**

**R** = Valor do reajuste procurado;

**V** = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

**I** = Índice relativo à data do reajuste;

**I<sub>0</sub>** = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

**21.7.2** A contratada deverá apresentar planilha de composição de custos unitários com a descrição dos componentes e do valor detalhado de cada item de serviço, tendo em vista que o reajustamento pressupõe a demonstração analítica de aumento dos custos contratuais para justificar o aumento nos preços.

**21.8** Os equipamentos não sofrerão reajustes, por não serem cotados na planilha pelo seu valor de aquisição integral, mas apenas o valor equivalente à taxa de depreciação anual ou prazo de vida útil. (Item 26.6 do Termo de Referência – Anexo I do edital)

## 22. SANÇÕES

**22.1** Se ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a LICITANTE, esta, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá sofrer as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa de **1,0% (um por cento)**, calculada sobre o valor total da proposta ou lance ofertado pela licitante desistente, na hipótese de **desistência injustificada** do lance, não aceita pelo pregoeiro, após o encerramento da fase de lances, conforme previsto nos

subitens **7.9 e 7.9.1** deste edital, sem prejuízo da aplica o de outras san es previstas no art. 28 do Decreto n  5.450/2005, inclusive de impedimento de licitar e contratar com a União;

**c)** multa de **20% (vinte por cento)**, calculada sobre o valor da contrata o, na hipótese de recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após regularmente convocado;

**22.2** Com fundamento no artigo 7  da Lei n.  10.520/2002 e no art. 28 do Decreto n.  5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais comina es legais e de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor da contrata o, a LICITANTE que:

- a) deixar de entregar documenta o exigida no edital;
- b) apresentar documenta o falsa;
- c) ensejar o retardamento da execu o do objeto;
- d) não mantiver a proposta;
- e) falhar na execu o do contrato;
- f) fraudar na execu o do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo;
- h) fizer declara o falsa;
- i) cometer fraude fiscal.

**22.3** A aplica o das san es previstas neste edital não exclui a possibilidade de aplica o de outras previstas na legisla o vigente, inclusive responsabiliza o da licitante vencedora por eventuais perdas e danos causados   Administra o.

**22.4** A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunica o enviada pela Presidência da República.

**22.5** O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Presidência da República, em favor da licitante vencedora, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

**22.5.1** Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunica o oficial.

**22.5.2** Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA   CONTRATANTE, este será encaminhado para inscri o em d vida ativa.

**22.6** As san es previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**22.7** Em qualquer hipótese de aplica o de san es serão assegurados   licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

**22.8** A multa, aplicada após regular processo administrativo, poderá ser descontada da garantia do respectivo contratado.

**22.8.1** Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administra o ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**22.9** As san es aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 23. DISPOSIÇÕES FINAIS

**23.1** A Presidência da República poderá rescindir de pleno direito o contrato que vier a ser assinado em decorrência desta licitação, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, desde que motivado o ato e assegurados à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa, quando:

- a) vier a ser atingido por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- b) for envolvido em escândalo público e notório;
- c) quebrar o sigilo profissional; e
- d) utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, informações não divulgadas ao público e as quais tenha acesso por força de suas atribuições e que contrariem as condições estabelecidas pela Presidência da República.

**23.2** A licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulada por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado.

**23.2.1** A nulidade do procedimento licitatório induz à do contrato, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do art. 59 da Lei nº 8.666/93.

**23.3** A Presidência da República providenciará a publicação resumida do contrato a ser firmado, em decorrência desta licitação, no Diário Oficial da União, no prazo estipulado no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

**23.4** Havendo indícios de conluio entre as licitantes ou de qualquer outro ato de má-fé, a Presidência da República comunicará os fatos verificados ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica do Ministério da Justiça e ao Ministério Público Federal, para as providências devidas.

**23.5** É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar dos documentos enviados para fins de classificação e habilitação.

**23.6** Fica assegurado à Presidência da República o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

**23.7** Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente Presidência da República.

**23.8** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública deste pregão, na forma eletrônica.

**23.9** Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

**23.10** As normas que disciplinam este pregão, na forma eletrônica, serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

**23.11** As questões decorrentes da execução deste edital, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**23.12** Este edital será fornecido pela Presidência da República a qualquer interessado, na Coordenação de Licitação, situada no Anexo III, Ala “A”, Sala 207, do Palácio do Planalto, nesta Capital, devendo para isso ser recolhido junto ao Banco do Brasil, o valor de **R\$ 36,00 (trinta e seis reais)**, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, em nome da Secretaria de Administração/PR, a ser emitida por meio do sítio [www.stn.fazenda.gov.br](http://www.stn.fazenda.gov.br), **Unidade Favorecida: 110001 – Gestão: 00001, Código de Recolhimento nº 18837-9** e gratuito na internet nos sítios [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e [www.sg.gov.br/ acesso-a-informacao/licitacoes-contratos-editais/secretaria-de-administracao/licitacoes](http://www.sg.gov.br/ acesso-a-informacao/licitacoes-contratos-editais/secretaria-de-administracao/licitacoes).

**23.13** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto licitado.

**23.14** Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e dos Decretos nºs. 3.555, de 08 de agosto de 2000, 3.693, de 20 de dezembro de 2000, 5.450, de 31 de maio de 2005, e 6.204, de 5 de setembro de 2007, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e suas alterações.

**23.15** Integram este edital os seguintes anexos:

**a) Anexo I – Termo de Referência**

**a.1) Apêndice I – Especificação dos Serviços e da Infraestrutura**

**a.2) Apêndice II – Planilha de Custo e Formação de Preços**

**a.3) Apêndice III – Termo de Confidencialidade e Autorização de Acesso**

**a.4) Apêndice IV – Termo de Responsabilidade Cível e Criminal**

**a.5) Apêndice V – Declaração de Inexistência de Débito Salarial**

**a.6) Apêndice VI – Acordo de Sigilo e Confidencialidade**

**a.7) Apêndice VII – Modelo de Contrato de Conta de Depósito em Garantia do Banco do Brasil.**

**b) Anexo II – Modelo de Proposta de Preços**

**b.1) Apêndice I – Modelos de Planilhas de Custos e Formação de Preços**

**c) Anexo III – Modelo de Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e a Administração Pública**

**d) Anexo IV – Modelo de autorização para solicitação de abertura da conta vinculada**

**e) Anexo V – Minuta de Contrato**

Brasília, 14 de agosto de 2014.

**Guilherme Paiva Silva**  
**Pregoeiro(a) – Presidência da República**

## ANEXO I

### PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 001/2014-SPM PROCESSO Nº 00036.000532/2014-43

#### TERMO DE REFERÊNCIA

#### ÍNDICE

1. OBJETO
2. JUSTIFICATIVA
3. OBJETIVO
4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO
5. ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
7. VIGÊNCIA E PRAZO DE EXECUÇÃO
8. CARACTERÍSTICAS DA LICITAÇÃO
9. CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA
10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO
11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE
14. REPACTUAÇÃO
15. SANÇÕES
16. PAGAMENTO
17. DA CONTA VINCULADA
18. FISCALIZAÇÃO
19. CUSTO ESTIMADO
20. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
21. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
22. GARANTIA DO CONTRATO
23. REQUISITOS DA PROPOSTA
24. DA NEGOCIAÇÃO
25. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
26. DISPOSIÇÕES FINAIS

#### RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

##### Termo de Referência

**Anexo I** Especificação dos Serviços e da Infraestrutura

**Anexo II** Planilha de Custo e Formação de Preços

**Anexo III** Termo de Confidencialidade e Autorização de Acesso

**Anexo IV** Termo de Responsabilidade Cível e Criminal

**Anexo V** Declaração de Inexistência de Débito Salarial

**Anexo VI** Acordo de Sigilo e Confidencialidade

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

**1.1** Contratação de empresa para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Teleserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e *softwares* básicos conforme especificado neste Termo de Referência (TR).

### 2. JUSTIFICATIVA

**2.1** A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi criada em novembro de 2005 pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) para orientar as mulheres em situação de risco de violência sobre seus direitos, bem como onde buscar ajuda. Além disso, auxilia o monitoramento da rede de atenção à mulher em todo o país, por meio do registro de reclamações, sugestões e elogios sobre os serviços. A ligação é gratuita e a central funciona 24 (vinte e quatro) horas todos os dias da semana.

**2.2** A Central de Atendimento à Mulher começou a funcionar em 25 de novembro de 2005, no período de segunda a sexta-feira, de 07h00 as 18h40, por meio de um acordo de cooperação técnica entre a Secretaria de Políticas para as Mulheres e o Ministério da Saúde, que viabilizou a infraestrutura, os recursos tecnológicos e os recursos humanos até o dia 17 de abril de 2006.

**2.3** A média de ligações recebidas neste período foi de 4.000/mês. A partir de 18 de abril de 2006, a Central passou a funcionar em instalações de um Call Center terceirizado, exclusivo ao seu atendimento. À época, o horário de atendimento foi expandido e o serviço passou a funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias, inclusive durante finais de semana e feriados. O número de posições de atendimento - PA's, também aumentou de 04 (quatro) para 20 (vinte) PA's. A média de ligações mensais recebidas, ou seja, passíveis de atendimento humano, sofreu crescimento exponencial, tornando inviável aquela contratação.

**2.4** Desde sua criação, a Central ampliou o seu escopo de atuação. Em 2008, o Ligue 180 passou a encaminhar as denúncias de tráfico de pessoas à Polícia Federal e posteriormente, as denúncias de cárcere privado aos Ministérios Públicos estaduais.

**2.5** Em 01 de dezembro de 2009, a SPM firmou nova contratação visando atender esta demanda reprimida e manteve tal modelo de infraestrutura até os dias atuais.

**2.6** Em 2010, a Secretaria de Políticas para as Mulheres realizou uma campanha de massa para a divulgação do serviço e ultrapassou a marca de 01(um) milhão de atendimentos realizados desde sua criação.

**2.7** Em 25 de novembro de 2011, foi iniciado o atendimento internacional na Central Ligue 180 em três países: Portugal, Espanha e Itália. O que contribuiu para o aumento da demanda por atendimento.

**2.8** O gráfico abaixo demonstra o crescimento dos registros do Ligue 180:



Figura 1

Fonte: Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180

### 3. OBJETIVO

**3.1** Em março de 2013, foi lançado o Programa MULHER, VIVER SEM VIOLÊNCIA, cujo segundo eixo estratégico prevê a integração da Central de Atendimento à Mulher às ações da Casa da Mulher Brasileira, consolidando o Ligue 180 como uma porta de entrada da rede de atendimento à mulher. Dessa forma, também está previsto o funcionamento da Central como um disque denúncia. Outro eixo estratégico do Programa é o investimento de R\$ 100.000.000,00 (cem milhões de reais) em campanhas para a conscientização de brasileiras e brasileiros sobre o enfrentamento à violência contra as mulheres. Em todas as campanhas, independente do seu foco, a Central será divulgada.

**3.2** Por meio dessa contratação, objetiva-se o atendimento do segundo eixo do Programa - Ampliação da Central de Atendimento à Mulher, a fim de que esse serviço torne-se porta de entrada para as mulheres em situação de violência terem acesso a seus direitos fundamentais, de modo a ser asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social, conforme a Lei nº 11.340/2006, artigo 2º.

**3.3** O aumento dos serviços no atendimento internacional deverá ser mais um fator importante na ampliação da Central de Atendimento à Mulher, uma vez que o serviço, atualmente restrito a três países, poderá receber ligações de diversos países do mundo.

**3.4** Com a implantação desta nova rede de atendimento integrado à Mulher, e considerando que o canal telefônico 180 será divulgado em massa como a principal porta de entrada para o atendimento dessa rede, estima-se um elevado crescimento nos volumes de ligações que atualmente atinge aproximadamente 22.000 (vinte e duas mil) ligações/dia, chegando a 35.000

(trinta e cinco mil) ligações em dias de maior movimento. A expectativa da Secretaria de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres da SPM é que o volume de ligações seja quadruplicado chegando a uma média de 100.000 (cem mil) ligações/dia.

**3.5** Além da estimativa de aumento do volume de contatos telefônicos é importante ressaltar as novas demandas que surgem com o contexto do disque denúncia, como o acolhimento, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das denúncias junto às autoridades que as receberão. Tais demandas geram a necessidade de maiores recursos de retaguarda (*Back Office*) na estrutura da Central.

**3.6** Neste contexto, o atual modelo da Central de Atendimento à Mulher necessita ser reestruturado para garantir a recepção de maior volume de ligações, bem como os processos de tratamento, encaminhamento e acompanhamento das ligações acolhidas, uma vez que a estrutura atual atende basicamente as demandas quanto às informações e doravante passará a atuar também no recebimento de denúncias.

**3.7** Logo, faz-se premente as providências para a ampliação da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, ação esta de exclusiva responsabilidade da Secretaria de Política para as Mulheres.

#### **4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

**4.1** Na análise das propostas será verificado o cumprimento de todas as condições estabelecidas no edital, bem como considerado o critério de seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

**4.2** No julgamento será considerada vencedora a licitante que apresentar a proposta de preços de acordo com as especificações do edital e seus anexos e ofertar o menor preço global.

#### **5. ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**5.1** Os serviços descritos neste Termo de Referência deverão abranger todo o Território Nacional por meio do telefone 180, de acesso gratuito a todos os telefones fixos e móveis do Brasil, bem como atendimento de demandas internacionais em países a serem definidos pela Secretaria de Políticas para as Mulheres.

#### **6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**6.1** Os serviços, objeto deste Termo de Referência, serão prestados em instalações localizadas no Distrito Federal, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias, inclusive finais de semana e feriados. A execução dos serviços na localidade onde está sediada a Contratante contribui não só para a efetiva fiscalização da execução do contrato, bem como para a garantia da realização de capacitações continuadas da equipe.

## 7. VIGÊNCIA E PRAZO DE EXECUÇÃO

**7.1** O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos do inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93, mediante termo aditivo, observado o limite de 60 (sessenta) meses, observados os seguintes requisitos:

- 7.2.1** Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 7.2.2** A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- 7.2.3** O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- 7.2.4** A Contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

## 8. CARACTERÍSTICAS DA LICITAÇÃO

**8.1** A contratação de pessoa jurídica para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência se enquadra como serviço comum, cabendo na modalidade de pregão eletrônico do tipo menor valor global, sob a forma de execução indireta;

**8.2** As premissas referentes à modalidade, tipo e forma de licitação encontram respaldo legal na Lei nº 10.520/ 2002 e no decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005;

**8.3** A classificação de serviços comuns justifica-se, neste caso, pelo objeto possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

## 9. CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA

**9.1** Por se tratar de serviços de utilidade pública com provimento de serviços de acolhimento de denúncia e atividades de proteção à vida, a Contratante adotará, neste projeto do Ligue 180, um amplo Plano de Continuidade de Negócios (PCN) visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de atendimento de modo a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas dentro de critérios de excelência quanto à disponibilidade dos serviços contratados;

**9.2** A partir dessa premissa, o objetivo da Contratante é que a abrangência da Infraestrutura da prestação dos serviços tenha sua aplicação alinhada à alta disponibilidade dos recursos físicos/materiais em relação a interrupções devido a falhas provocadas por pessoas, sistemas, processos ou eventos externos que possam interromper ou afetar significativamente os serviços contratados;

**9.3** Para que os serviços descritos neste Termo de Referência não sofram descontinuidade será exigido que a Contratada providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

- a) Energia Elétrica:** para contingência de energia elétrica do sítio, a Contratada deverá disponibilizar sistemas de *no-break* e grupo gerador de emergência com capacidade para manter os sítios operantes por no mínimo 24 (vinte e quatro) horas;

- b) **Sítio de Contingência:** para contingência de pelo menos 60% (sessenta por cento) da infraestrutura física e tecnológica de Posições de Atendimento do Sítio principal que deverá ser acionado quando da ocorrência de casos fortuitos e/ou de força maior que impactem na indisponibilidade total e/ou parcial dos serviços. A ativação do Sítio de Contingência deverá acontecer em até 48 (quarenta e oito) horas após solicitação formal da Contratante.
- c) **Movimento Grevista:** no caso de movimento grevista a Contratada deverá apresentar plano de contingência que evite solução de continuidade dos serviços prestados garantindo o funcionamento mínimo previsto na legislação vigente para serviços de utilidade pública de emergência. Além disso, ao menor sinal de movimento grevista, a Contratada deverá informar a Contratante imediatamente sobre o fato;
- d) **Backup do Atendimento:** deverão ser mantidas cópias de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados. As cópias de segurança (*back-up*) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o *backup*;
- e) **Contingência de Sistema:** durante o período de contingência deverá ser garantida continuidade à alimentação das informações no mesmo banco de dados (desenvolver sistema com acesso ao mesmo banco). A base de informações deverá ser impressa para que não sofra solução de continuidade na prestação do serviço.

## 10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

**10.1 TELEATENDIMENTO** - Os acordos de nível de serviço que estabelecerão os índices dos indicadores de desempenho a ser cumpridos pela Contratada serão:

### 10.1.1 IDST - Índice de Disponibilidade da Solução de Telefonia (DAC/URA/PABX-IP) → 99,8% por mês

**Descrição:** é o percentual de tempo, em horas, em que a URA da Central de Atendimento deverá estar em pleno funcionamento. O IDST será apurado diariamente. O IDST será igual ao tempo total em que os serviços estiveram disponíveis, dividido pelo tempo total em que os serviços deveriam estar disponíveis.

### 10.1.2 NS - Nível de Serviço → 90/20

**Descrição:** Percentual de chamadas atendidas em relação ao tempo de espera, medido: 90% (noventa por cento) das chamadas atendidas em até 20 (vinte) segundos.

### 10.1.3 IAL - Índice de Abandono de Ligações → 10%

**Descrição:** Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por atendentes, após 20 (vinte) segundos, em relação ao total de chamadas encaminhadas para atendimento humano.

### 10.1.4 TME - Tempo Médio de Espera → 20 segundos

**Descrição:** Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

**10.1.5 TTC - Tempo Total de Conversação** → para apuração desse índice será realizada uma análise comparativa do TTC com as ligações improdutivas, cujo resultado poderá exigir da empresa um plano de ação.

**Descrição:** Tempo total de conversação em intervalo de tempo logado das atendentes por hora.

**Aplicação:** O índice de TTC será aplicado quando da ocorrência de intervalos em que o volume de chamadas for superior à capacidade instalada de hPA's (horas de Posição de Atendimento), medida em intervalos de hora/dia.

Neste caso, o índice de TTC substituirá os índices NS, IAL e TME nos intervalos de hora das ocorrências.

Quando do intervalo de horas em que o volume de chamadas for compatível com a capacidade de atendimento da Central, não haverá apuração de TTC.

#### **10.1.6 IFQA - Índice Final da Qualidade de Atendimento → 90%**

**Descrição:** Será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela Contratada e pela Contratante, com o monitoramento, em separado, por módulo dos serviços de Telemarketing Receptivo e Ativo. Os itens e fatores de avaliação, previamente definidos pela Contratante, serão formalizados em documento específico - Termo de Compromisso sobre a Qualidade do Atendimento, cujos critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da Contratante.

**10.2 Retaguarda (Back Office)** - Os acordos de nível de serviço que estabelecerão os índices dos indicadores de desempenho a ser cumpridos pela Contratada dependerão da natureza da tarefa a ser desenvolvida por equipes específicas dentro da retaguarda. Dentre as especificidades, os índices de desempenho serão:

**10.2.1 PDTE - Percentual de Demandas registradas pelo Teleatendimento** (multicanal – telefone, *web*, *chat*, *e-mail*, etc.) **Encaminhadas** pela Retaguarda (*Back Office*) aos órgãos responsáveis com as seguintes classificações:

- a) Demandas classificadas com prioridade alta: 100% encaminhadas em até 24h (vinte e quatro horas) úteis após o registro no teleatendimento;
- b) Demandas classificadas com prioridade média: 100% encaminhadas em até 48h (quarenta e oito horas) úteis após o registro no teleatendimento;
- c) Demandas classificadas com prioridade baixa: 100% encaminhadas em até 72h (setenta e duas horas) úteis após o registro no teleatendimento.

**10.2.1.1** Essas classificações poderão ser revistas a qualquer tempo, considerando a capacidade de trabalho da equipe alocada, bem como a utilização de ferramentas tecnológicas/ sistema a serem disponibilizadas pela Contratante. O início dessa medição será determinado pela Contratante.

**10.2.1.2** Ficarão excluídos dos procedimentos de apuração de PDTE os registros cujo encaminhamento não for possível devido à indisponibilidade de contato com o órgão responsável de destino após 03 (três) tentativas de contato.

### **10.2.2 IMDV - Índice de Monitoramento de Demandas encaminhadas com prazo de providências Vencido**

- **Descrição:** Coeficiente mensal de Demandas Monitoradas com o prazo de providência vencido em relação ao total de Demandas Encaminhadas no período.

**IMDV = DM/DE**, onde:

**DM** = Demandas Monitoradas;

**DE** = Demandas Encaminhadas

**10.2.2.1** Esse índice será apurado a depender da capacidade de trabalho da equipe alocada, bem como a utilização de ferramentas tecnológicas/ sistema a serem disponibilizadas pela Contratante. O início dessa medição será determinado pela Contratante.

**10.3** A Contratante adotará como período de estabilização os primeiros 90 (noventa) dias de operação dos serviços, período este no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, em comum acordo entre as partes.

**10.4** Os níveis de serviço serão exigidos considerando o número de *link*'s E1 e a quantidade de hPA's em operação, no período.

**10.5** As apurações de Nível de Serviço serão alinhadas aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade sempre considerando a capacidade de atendimento da demandada escalonada pela Contratante à Contratada.

**10.6** Ficarão isentas de apuração de Níveis de Serviço os intervalos de dia/mês em que a demanda de serviços for efetivamente maior do que a capacidade de atendimento instalada.

## **11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

**11.1** A Contratada deverá possuir procedimentos para segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados das Cidadãs e da Contratante. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;

**11.2** A Contratada deverá criar e prover solução de segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes no gerenciamento do PABX / DAC, no *software* de atendimento e na URA (Unidade de Resposta Audível), configurados em regime de alta disponibilidade;

**11.3** A Contratada deverá contar com sistemas de segurança tais como:

- a) *Firewall* baseado em *hardware*;
- b) Controle de acesso por senha / *police* (sistema de segurança).

**11.4** A Contratada deverá prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (ID) de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços, definindo *userid* e senha pessoal. A senha deverá ser alterada, no máximo, a cada 30 (trinta) dias;

**11.5** O *login* de todos os profissionais da Contratada aos sistemas deve, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação da *userid* e senha;

**11.6** Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deve ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de *login*;

**11.7** As/os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;

**11.8** O Termo ou Acordo de Confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deve também ser expresso, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;

**11.9** Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional;

**11.10** Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

- a) Comunicação tempestiva à Contratante dos dados do profissional e da situação em questão, com justificativa formal à Contratante;
- b) Os acessos a ambientes e sistemas serão imediatamente revogados pela Contratada informando à Contratante;
- c) Objetos utilizados no ambiente de trabalho que são de propriedade da Contratante deverão ser devolvidos pela Contratada.

**11.11** Os empregados da Contratada que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;

**11.12** Na estrutura de rede da Contratada, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;

**11.13** A Contratada deverá realizar manutenção de “*backups*” (cópias de segurança) de todas as informações registradas referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados mensalmente.

Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos *backups* realizados serão entregues à Contratante;

**11.14** A rede utilizada pelos funcionários deve permitir acesso restrito à internet, limitada a sítios previamente definido pela Contratante, com a participação da área de segurança. As estações utilizadas para acessar recursos da Contratante deverão permitir apenas a sua utilização por pessoas autorizadas a esse fim;

**11.15** Nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA's, utilizadas pelas atendentes, não poderá haver drive de disco flexível, habilitado, que permita o acesso à gravação e à leitura;

**11.16** A Contratada deverá utilizar sistema interno de segurança (circuito integrado de TV) que permita a gravação de todas as imagens, mesmo sob baixa ou nenhuma luminosidade (natural ou artificial), para a monitoração de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para a prestação dos serviços contratados. As imagens, em tempo real, poderão ser, mediante solicitação da Contratante, distribuídas na Intranet, com acesso liberado mediante usuário e senha personalizada;

**11.17** A Contratada cabe ainda fornecer meios *on line* para auditoria dos acessos efetuados a partir das estações que estão na rede de serviços, bem como, gerar registros detalhados, por usuário, contendo no mínimo: nome completo, função ou cargo, *ID*, horário ou período de permanência, data e motivo, identificando os acessos a todos os ambientes utilizados para a prestação dos serviços contratados e repassá-los, aos representantes da Contratante, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente.

## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**12.1** A Contratada deverá observar rigorosamente os horários de ocupação das posições de atendimento definido pela Contratante, alocado nas dependências da Contratada;

**12.2** Pagar os funcionários, conforme prazo legal estabelecido, não condicionando esta ou quaisquer outras obrigações trabalhistas ao recebimento de sua fatura emitida contra o Contratante em função dos serviços prestados;

**12.2.1** O pagamento dos salários dos empregados pela empresa Contratada deverá ser feito por depósito bancário, na conta dos empregados, em agências situadas no Distrito Federal, conforme disposto no inciso III do art. 19-A da IN 06/2013.

**12.3** Assumir total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente contrato;

**12.4** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que venham a ser vítimas os seus empregados em serviço, cumprindo todas as obrigações que as leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurarem e demais exigências para o exercício das atividades;

**12.5** Efetuar a prestação dos serviços conforme fixado neste TR e demais anexos do edital.

**12.6** Instalar e manter, no Distrito Federal, toda infraestrutura para a operação do serviço, durante a vigência do contrato.

**12.7** Cumprir rigorosamente os prazos pactuados entre as partes na prestação do serviço e na entrega de produtos e/ou relatórios, sob pena de sanção constante no item 15.1, alíneas “e” e “f”.

**12.8** Disponibilizar pelo menos 02 (dois) aparelhos adequados ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva. As adequações relativas aos feixes E1 serão de responsabilidade da Contratante.

**12.9** A Contratada deverá informar imediatamente à Contratante qualquer eventualidade que comprometa o funcionamento da operação.

**12.10** Comunicar à Contratante qualquer alteração de ordem, operacional, técnica ou administrativa, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência ou, em caso de emergências, comunicar imediatamente, no prazo máximo de 01 (uma) hora do ocorrido.

**12.11** Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pela Contratante quanto à prestação do serviço.

**12.12** Garantir a boa qualidade do serviço prestado, fornecendo suporte técnico e de recursos humanos, relativo às atendentes responsáveis pelo teleatendimento, monitoras, supervisoras de operação, coordenadoras, agentes de retaguarda, supervisoras de retaguarda, psicólogas e analista de tráfego e de qualidade, bem como o treinamento e capacitação constantes de toda a equipe de trabalho, conforme especificado neste Termo de Referência.

**12.13** Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.

**12.14** Autorizar, no momento da assinatura do contrato, a Contratante a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos, de acordo com o previsto na IN nº 06/2013, art. 19-a, V;

**12.15** Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vierem a causar à Contratante ou a terceiros, tendo como agente a Contratada, na pessoa do preposto.

**12.16** Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego, com adequada luminosidade, ventilação, aclimação, higiene e segurança.

**12.17** Substituir, imediatamente, por motivos de faltas injustificadas, afastamentos médicos, afastamentos legais, férias, bem como qualquer outro motivo, seja temporário, periódico ou definitivo, as funcionárias que compõem sua equipe de trabalho, observando que a funcionária substituta deverá estar em condição plena para realização dos serviços a que se pretende,

devidamente treinada e capacitada, sem ônus para a Contratante. A substituição de profissional deverá considerar a demanda de serviço.

**12.17.1** Comunicar formalmente à Contratante, apresentando justificativa, qualquer substituição de profissionais de Cargos Gerenciais (Supervisoras, Coordenadoras, Gerente) e Analista de Planejamento e Controle pelos motivos listados no item anterior, sob pena de sanção constante no item 15.1, alínea “b”.

**12.17.2** As substituições dos postos de Gerente, Coordenadoras e Analista de Planejamento e Controle deverão ser comunicadas previamente a Contratante, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por meio de apresentação de justificativa formal.

**12.17.3** Nas substituições, as profissionais que ocuparem o cargo substituído deverão receber a remuneração prevista para o cargo em questão, sob pena de glosa na fatura referente ao valor do cargo substituído.

**12.18** Alocar somente pessoas de alta qualificação técnica e experiência na prestação dos serviços de acordo com o objeto deste Termo de Referência.

**12.19** Realizar, no mínimo, 05 (cinco) monitorias por atendente, por mês, utilizando critérios determinados pela Contratante.

**12.20** Disponibilizar serviço psicológico, específico sobre a temática do serviço a toda a operação, sendo que todas as atendentes, supervisoras e monitoras receberão apoio psicológico, no mínimo, uma vez por semana. O atendimento deverá ser realizado pelas Psicólogas habilitadas no ambiente da Contratada.

**12.21** Apresentar, no primeiro mês da prestação dos serviços, a seguinte documentação:

- a) Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela Contratada; e
- c) Exames médicos admissionais dos empregados da Contratada que prestarão os serviços;

**12.22** Entregar até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade dos mesmos no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

**12.23** Sempre que houver admissão de novos empregados pela Contratada, os documentos elencados deverão ser apresentados.

**12.24** Entregar, quando solicitado pela Administração, quaisquer dos seguintes documentos:

- a) Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração Contratante;
- b) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade Contratante;
- 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) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

**12.25** Entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços:

- 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; e
- c) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e
- d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

**12.26** Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

**12.27** Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;

**12.28** Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento sempre que solicitado pela fiscalização;

**12.29** Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da Contratante às

componentes da equipe de trabalho, cuidando para que espelhem seu real conteúdo e intenção. As disseminadoras da Contratada deverão ser as coordenadoras de treinamento e conteúdo, as coordenadoras de operação e retaguarda, as supervisoras, as monitoras e a gerente.

**12.30** Realizar estudos constantes referentes à curva de tráfego e à melhoria do nível de qualidade no atendimento, bem como garantindo um atendimento de elevado nível de qualidade, submetendo os resultados à apreciação de representante(s) da Contratante, para averiguações periódicas.

**12.31** Apresentar à Contratante, sugestões e novas técnicas surgidas no mercado de teleatendimento, visando sempre melhorar o elevado nível da qualidade dos serviços contratados.

**12.32** Emitir e disponibilizar com periodicidade a ser definida pela Contratante, em idioma português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controles e gestão dos serviços contratados disponibilizando e remetendo-os via internet, de forma “*on line e real time*”, para os destinatários designados pela Contratante e realizar reuniões periódicas para ajustes e tomadas de decisões.

**12.33** Dar ciência à Contratante quando houver número significativo de casos de funcionárias com grave índice de estresse emocional causado pelo trabalho, por meio de relatórios do apoio psicológico, resguardando a identidades das funcionárias.

**12.34** Comunicar à Contratante (Gestor/a titular do contrato ou seu/sua substituto/a ou a Secretária de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres), no prazo máximo de 01 (uma) hora da ocorrência, por telefonema e/ou por escrito, todo o ocorrido não usual, na realização dos serviços da operação, em especial, interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (*hardwares e softwares*) utilizados para o pleno funcionamento da operação, sob pena de sanção constante no item 15.1, alínea “b”.

**12.35** Reunir-se com a Contratante sempre que solicitado por esta.

**12.36** Disponibilizar para a Contratante o acesso “*on line e real time*”, aos sistemas de atendimento e à base de dados gerada pelo teleatendimento utilizados para a execução dos serviços contratados.

**12.37** Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.

**12.38** Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregados.

**12.39** Garantir as facilidades necessárias à Contratante, em suas dependências, para a realização de auditorias nos serviços e realização de pesquisa de satisfação da equipe quanto às suas chefias, bem como permitir acesso às suas instalações, de terceiros contratados pela Contratante para o desenvolvimento e manutenção do Sistema de Atendimento e disponibilização dos *softwares* de apoio de gestão e de pessoas indicadas pela SPM, sempre que necessário e/ou quando solicitado pela Contratante.

**12.40** Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela Contratante, documentando-as.

**12.41** Corrigir às suas expensas, imperfeições ou omissões nos serviços executados.

**12.42** Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e *softwares* necessários para instalação e execução dos serviços em suas instalações.

**12.43** Produzir, editar e disponibilizar para uso no teleatendimento mensagens necessárias ao atendimento, à recepcionista digital e ao sistema de URA`s.

**12.44** Responsabilizar-se pelas solicitações e acompanhamentos das manutenções necessárias nos “links” de voz E1, requeridos da empresa de telefonia, registrando e informando os fatos à Contratante.

**12.45** Somente permitir e disponibilizar acesso aos sistemas, aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do teleatendimento da Contratante, aos funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente pela Contratante, observando, rigorosamente, a classificação por restrição.

**12.46** Apresentar mensalmente, a nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis de seu vencimento.

**12.47** Manter durante a vigência do contrato, no mínimo, as condições especificadas, determinadas e exigidas neste Termo de Referência.

**12.48** Executar a gestão do serviço operacional do serviço de teleatendimento ativo e receptivo da Contratante, em suas dependências, exercendo todas as atividades descritas neste TR, de acordo com as políticas, diretrizes, normas, padrões e índices determinados, de forma explícita pela Contratante.

**12.49** Cumprir todas as exigências, determinações e especificações deste Termo de Referência, independente em qual item estejam dispostas, bem como aquelas determinadas por legislações municipais, estaduais e federais e normas e regulamentos sindicais e da categoria.

### **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**13.1** Definir políticas e padrões dos serviços de teleatendimento, de composição e geração da base de dados resultantes do teleatendimento e do serviço de Retaguarda, tendo como base, diretrizes de agilidade, clareza, assertividade, profissionalismo, eficiência e qualidade.

**13.2** Exercer controle, administração e gestão do contrato, além da aferição, acompanhamento e controle por indicadores e metas de desempenho do cumprimento das diretrizes determinadas.

**13.3** Realizar treinamento inicial do produto da Contratante, bem como aperfeiçoamento contínuo para a equipe da Contratada, nos procedimentos e normas estabelecidos, para os serviços e informações.

**13.4** Disponibilizar 01 (uma) pessoa que atuará como suporte no período de transição da

operacionalização dos serviços de teleatendimento, o qual terá a duração máxima de 03 (três) meses.

**13.5** Solicitar a substituição de imediato e a qualquer tempo de funcionárias da Contratada que não atenderem às exigências do contrato e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções do teleatendimento, tráfego e apoio.

**13.6** Informar a Contratada, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sobre a necessidade de ampliação ou supressão do número de hPA's para atuarem na execução dos serviços previstos em contrato.

**13.7** Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados.

**13.8** Prestar todas as informações necessárias à Contratada para a execução dos serviços.

**13.9** Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

**13.10** Notificar a Contratada, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.

**13.11** Reter ou glosar o pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a Contratada não produzir os resultados esperados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**13.12** Realizar os pagamentos e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos, por meio de desconto nas faturas, conforme o que dispõe o art. 19-A, V da IN nº 06/2013;

**13.13** Providenciar junto à Empresa de Telefonia a disponibilização dos *links* de voz E1 necessários ao teleatendimento, ficando a cargo da Contratada a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos à Contratante.

**13.14** Arcar com o pagamento das contas de telefone receptivas e ativas, bem como todas as despesas de *links* de voz E1.

**13.15** Responsabilizar-se pelos custos de postagem para o encaminhamento das respostas aos *fax*, cartas e telegramas.

**13.16** Disponibilizar o sistema de registro dos atendimentos, que será utilizado na operação, sendo que à Contratada caberá apenas a hospedagem.

## **14. RE Pactuação**

**14.1** Será permitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação.

**14.2** Será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho, ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

**14.3** A repactuação deverá ser pleiteada até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

**14.4** A repactuação deverá considerar o percentual de reajuste salarial definido em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho das categorias profissionais vigente a época.

**14.5** As repactuações a que a Contratada fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato, também serão objeto de preclusão a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

**14.6** As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica do aumento ou da redução dos custos, por meio de apresentação da planilha de composição custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação.

**14.7** 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.

**14.8** A Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.

**14.9** A repactuação que ocorrer a partir do segundo ano de contrato terá o percentual do item “aviso prévio trabalhado” zerado, visto que esse custo é pago integralmente no primeiro ano de contrato.

## **15. SANÇÕES**

**15.1** Se ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a Licitante, esta, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente, poderá sofrer as seguintes sanções:

- a) Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação, devidamente atualizado, na hipótese de recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias, após regularmente convocado;

- b) Advertência por escrito;
- c) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor faturado no mês da última advertência, no caso de a Contratada acumular 3 (três) advertências;
- d) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor faturado no mês da última advertência, no caso de a Contratada acumular 4 (quatro) advertências;
- e) Multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia sobre a parcela que deu causa em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias.
- f) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na **alínea “e”**;
- g) Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- h) Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), calculada sobre o valor total da contratação quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Termo de Referência, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas; e;
- i) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) calculada sobre o valor total atualizado do contrato, por dia de atraso, em caso de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, observado o máximo de 2% (dois por cento);

**15.2** Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor da contratação, a LICITANTE que:

- j) deixar de entregar documentação exigida no edital;
- k) apresentar documentação falsa;
- l) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- m) não mantiver a proposta;
- n) falhar na execução do contrato;
- o) fraudar na execução do contrato;
- p) comportar-se de modo inidôneo;
- q) fazer declaração falsa;
- r) cometer fraude fiscal.

**15.3** As interrupções do serviço provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos, sob a responsabilidade da Contratada, devem ser eliminadas em prazo máximo de 02 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico.

**15.3.1** Se a interrupção do serviço perdurar por mais de 02 (duas) horas, será aplicada multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por hora excedente sobre o valor faturado no mês da interrupção.

**15.4** A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui a possibilidade de aplicação de outras previstas na legislação vigente, inclusive responsabilização da licitante vencedora por eventuais perdas e danos causados à Administração.

**15.5** O descumprimento da Taxa de Ocupação Mensal de Agentes Logadas (hPA's) enumeradas no quadro abaixo, acarretará:

<b>TAXA DE OCUPAÇÃO MENSAL (%)</b>	<b>PENALIDADES</b>
Menor que 100 e maior ou igual a 95	Tolerado
Menor que 95 e maior ou igual a 90	Advertência
Menor que 90 e maior ou igual a 88	Multa de 1% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 88 e maior ou igual a 85	Multa de 2% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 85	Multa de até 5% sobre o valor faturado no mês da infração
02 Advertências Consecutivas	Multa de 1% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
03 Advertências não Consecutivas	Multa de 2% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
04 Multas consecutivas ou não	Proposição da rescisão do contrato

**15.6** Acordo de Nível de Serviço

**a)** Fica estabelecido que a soma dos valores das multas previstas no Termo de Referência, a serem aplicadas pela Contratante à Contratada, fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês.

**b)** Caso a Contratada não atinja os índices de Nível de Serviço fixados no Termo de Referência, a Contratante aplicará penalidades definidas conforme as regras a seguir:

- Baixo Impacto: Advertência;
- Médio Impacto: incide multa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- Alto Impacto: incide multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>IMPACTO</b>		
		<b>BAIXO</b>	<b>MÉDIO</b>	<b>ALTO</b>
IDST	99,8%	95,1% a 99,8%	84,9% a 95%	≤ 85%
NS	90%	75% a 89,9%	64,9% a 74,9%	≤ 65%
IAL	10%	10,1% a 12%	12,1% a 14,9%	≥ 15%
TME	20	20 a 30	31 a 35	> 35
IFQA	90%	75% a 89,9%	64,9% a 74,9%	≤ 65%

**15.7** A(s) multa(s) deverá(ão) ser recolhida(s) no prazo máximo de **10 (dez)** dias corridos, a contar da data do recebimento da(s) comunicação(ões) enviada pela Secretaria de Políticas para as Mulheres, nos casos em que a multa não for descontada da nota fiscal ou crédito existente.

**15.8** O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Secretaria de Políticas para as Mulheres, em favor da Contratada, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

**15.9** Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a licitante vencedora obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

**15.10** Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela licitante vencedora à Presidência da República, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

**15.11** As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

**15.12** As sanções previstas neste Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**15.13** Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

**15.14** A multa, aplicada após regular processo administrativo, poderá ser descontada da garantia do respectivo contratado.

**15.14.1** Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**15.15** As sanções aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **16. PAGAMENTO**

**16.1** Os pagamentos serão creditados mensalmente em nome da Contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ele indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas as condições estabelecidas neste Termo, em até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal/fatura, a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, mediante apresentação, aceitação e atesto do Gestor do Contrato nos documentos hábeis de cobrança.

**16.2** O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a Contratada efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

**16.3** Para execução do pagamento, o licitante vencedor deverá fazer constar da Nota Fiscal/fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome da Secretaria de Políticas para as Mulheres, CNPJ 05.510.958/0001-46, o nome do Banco, o número de sua Conta Bancária e a respectiva Agência.

**16.4** A Nota Fiscal/Fatura correspondente deverá ser entregue diretamente ao Gestor do Contrato, que somente atestará o recebimento e liberará a referida Nota Fiscal para pagamento, quando cumpridas, pelo licitante vencedor, todas as condições pactuadas.

**16.5** A Contratante reserva-se, ainda, o direito de somente efetuar o pagamento dos serviços prestados após a comprovação do pagamento dos correspondentes salários dos profissionais da Contratada, alocados no contrato de trabalho e dos respectivos encargos sociais, a fim de dar cumprimento integral as obrigações decorrentes da relação de emprego mantida entre o obreiro e a prestadora.

**16.6** Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à Contratada e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

## **17. DA CONTA VINCULADA**

**17.1** A assinatura do contrato de prestação de serviços entre a Presidência da República e a licitante vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

- a) Solicitação da Presidência da República, mediante ofício, de abertura de conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação, no nome da licitante vencedora;
- b) Assinatura, pela empresa a ser contratada, para a regularização da conta corrente vinculada, do modelo de **Contrato de Conta de Depósito em Garantia – Bloqueado Para Movimentação**, do Banco do Brasil, conforme **Anexo VII** deste Termo de Referência; e,
- c) Assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regularização da conta corrente vinculada, de termo específico da instituição financeira oficial que permita à Presidência da República ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da Presidência da República.

**17.2** O provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias aos trabalhadores da Contratada, serão depositados pela Administração em conta vinculada específica, conforme quadro de provisionamento demonstrado abaixo, de acordo com a disposição do Anexo VII da IN 6/2013.

<b>ITEM</b>	<b>Percentual (%)</b>		
13º Salário	8,33%		
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado.	5,00%		
<b>Subtotal</b>	<b>25,43%</b>		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\* Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

**17.3** O saldo existente na conta vinculada apenas será liberado com a execução completa do contrato, após a comprovação, por parte da empresa, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

## **18. FISCALIZAÇÃO**

**18.1** A Presidência da República designará um gestor titular e um substituto para exercer a fiscalização do contrato resultante desta licitação que registrará todas as ocorrências, deficiências em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

**18.2** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

**18.3** Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, assiduidade e pontualidade dos colaboradores terceirizados, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

**18.3.1** Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da Contratada que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.

**18.3.2** Examinar as Carteiras Profissionais dos empregados colocados a serviço da Contratante, para comprovar o registro da função profissional.

**18.3.3** Solicitar à Contratada a substituição de qualquer produto cujo uso seja considerado prejudicial à boa conservação de seus bens e/ou instalações, ou ainda, que não atendam às necessidades dos serviços contratados.

**18.3.4** Documentar e firmar em registro próprio, juntamente com o preposto da Contratada, a frequência dos empregados e as ocorrências havidas, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou incorreções observadas.

**18.3.5** Fiscalizar o cumprimento, pela Contratada, das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no que se refere à execução do contrato.

**18.3.6** Verificar a regularidade da documentação apresentada pela Contratada a fim de atestar a conformidade dos serviços executados.

**18.4** Quando da rescisão contratual, a fiscalização do contrato deve verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

**18.5** Além das disposições elencadas anteriormente, a fiscalização contratual afeta à prestação dos serviços seguirá o disposto no anexo IV da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008, atualizada.

## 19. CUSTO ESTIMADO

**1.1** O valor estimado da contratação é de **R\$ 6.885.648,55** (seis milhões, oitocentos e oitenta e cinco mil, seiscentos e quarenta e oito reais e cinquenta e cinco centavos) mensal e de **R\$ 82.627.782,61** (oitenta e dois milhões, seiscentos e vinte e sete mil, setecentos e oitenta e dois reais e sessenta e um centavos) anual.

**1.2** A composição de preços para estimar o valor global da contratação pautou-se pela legislação vigente, a Convenção Coletiva de Trabalho 2014/2014 celebrada entre o Sindicato das empresas de asseio, conservação, trabalhos temporários e serviços terceirizáveis do DF e o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF - Sinttel-DF e as propostas de preços recebidas por três empresas de teleatendimento.

## 20. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**20.1** Por tratar-se de atividade de utilidade pública com demanda de natureza complexa e como as campanhas de caráter permanente, previstas no Programa “Mulher, Viver sem Violência”, impactam diretamente na quantidade de chamadas nacionais e internacionais recebidas pelo Ligue 180, o dimensionamento dos serviços a serem prestados poderá variar ao longo da execução do contrato.

**20.2** O dimensionamento do serviço considerará a proporção entre a quantidade de chamadas recebidas e a quantidade de atendentes necessárias para atender as demandas e seguirá o previsto no item 1.8 do anexo I – Especificação dos Serviços e da Infraestrutura.

**20.3** A ampliação ou redução da quantidade de atendentes prevista em contrato e a correspondente quantidade de hPA's poderá ser solicitada a qualquer tempo pela Contratante ao longo da execução do contrato, no limite de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no art. 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da lei 8.666/93.

**20.4** A Contratante informará no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência sobre a necessidade de ampliação ou supressão do número de hPA's para atuarem na execução dos serviços previstos em Contrato.

**20.5** Toda alteração no dimensionamento dos serviços prestados estará submetida à anuência da Contratante.

**20.6** O início do prazo de execução do objeto se dará a partir da assinatura da emissão de Ordem de Serviço (OS) pela Secretaria de Políticas para as Mulheres, após aprovação definitiva da estrutura apresentada pela Contratada para início dos trabalhos.

**20.7** Para fins de planejamento do dimensionamento do serviço e elaboração de planilha de custos, a Contratada poderá considerar o cronograma estimado para execução dos serviços, apresentado a seguir:

Item	Etapas de Execução dos Serviços	Cronograma
1	Planejamento e Mobilização dos serviços	Até 60 dias a partir da assinatura do Contrato.
2	Emissão da Ordem de Serviço autorizando o início dos trabalhos.	Até o 5º dia útil após a aprovação definitiva da estrutura apresentada pela Contratada para o início dos trabalhos.
3	Início da prestação de serviço.	Até o 1º dia após a emissão da Ordem de Serviço.

## 21. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**1.3** As despesas decorrentes da contratação, objeto deste Termo de Referência, correrão à conta dos recursos consignados nos Programas de Trabalho 14.422.2016.8831.0001, Elemento de Despesa 3390, Unidade Gestora 200021.

## 22. GARANTIA DO CONTRATO

**22.1** O licitante vencedor deverá apresentar garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Presidência da República, contado da assinatura do contrato, a fim de assegurar a sua execução, em uma das seguintes modalidades:

- a) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- b) Seguro-garantia; e
- c) Fiança bancária.

**22.2** O descumprimento do prazo implicará em sanções nos termos da alínea “i” do item 15.1 deste TR;

**22.3** Em se tratando de garantia prestada mediante caução em dinheiro, o depósito deverá ser feito obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal – CEF, conforme determina o art. 82 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, sendo devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º do art. 56 da Lei nº 8.666/93;

**22.4** Se a opção de garantia for em seguro-garantia ou fiança bancária deverá conter expressamente cláusula de atualização financeira, de imprescritibilidade, de inalienabilidade e de irrevogabilidade;

**22.5** A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual e ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato observados os seguintes requisitos:

**22.5.1** A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e
- d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada;

**22.5.2** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 22.5.1;

**22.5.3** O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada;

**22.5.4** A garantia será considerada extinta:

- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
- b) Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;

**22.5.5** O Contratante não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

- a) Caso fortuito ou força maior;
- b) Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- c) Descumprimento das obrigações pela Contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
- d) Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração;

**22.5.6** Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item 22.5.5;

**22.6** O licitante vencedor obriga-se a repor, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação, prorrogáveis por igual período, a critério da Presidência da República, o valor da garantia prestada quando vier a ser utilizado pela Contratante e por qualquer outro motivo que venha alterar o valor da contratação, de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, bem como nos casos de prorrogação contratual.

**22.7** O descumprimento do prazo fixado para apresentação e reposição da garantia implicará em multa nos termos deste Termo de Referência.

**22.7.1** A garantia somente será liberada ante a **comprovação** de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e, caso esse pagamento 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, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV, da Instrução Normativa nº 02/2008.

## **23. REQUISITOS DAS PROPOSTAS**

**23.1** A proposta de preço do licitante classificado em primeiro lugar, contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada com base na **Planilha de Custo e Formação de Preços – Anexo II (Proposta Comercial)** deste Termo de Referência.

**23.2** O licitante deverá indicar como foram obtidos os preços dos componentes de sua Planilha de Custo e Formação de Preços, para verificação da exequibilidade.

**23.3** Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

**23.4** A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados das Planilhas de Custo e Formação de Preços, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, salvo se não houver margens em outros itens da planilha que possam comportar o ônus do(s) item(s) inexequíveis.

**23.5** Erro no preenchimento das Planilhas não é motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a Planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

**23.6** Se a proposta não for aceitável, se o licitante deixar de reenviar a proposta e a Planilha de Custo e Formação de Preços ou, ainda, se não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Termo de Referência.

**23.7** No caso previsto no item anterior, o pregoeiro poderá negociar com o licitante, para que seja obtido preço melhor.

**23.8** Encerrada a etapa de lances e aceita a proposta ou, quando for o caso, após efetuar a negociação e obter preço aceitável para o objeto da licitação, o pregoeiro anunciará a proposta vencedora.

**23.9** A proposta vencedora cujo prazo de validade estiver esgotado poderá ser prorrogada por 60 (sessenta) dias ou prazo superior, desde que haja expressa concordância da empresa.

**23.10** A Planilha de Custo e Formação de Preços e a Proposta original e/ou refeita em função dos lances ofertados, na forma determinada neste Termo, se aceita e declarada vencedora do certame, devem ser encaminhadas ao pregoeiro, em uma única via, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, com valores expressos em reais.

**23.11** A Proposta de Preços e seus Anexos deverão ser enviados, sob pena de desclassificação, devidamente preenchidos, junto com a proposta cadastrada pelo sistema eletrônico, em um único arquivo, para leitura em aplicativo “Word”, “Excel” ou “BrOffice” ou “Libre Office” podendo ainda ser compactado a critério do licitante.

## **24. DA NEGOCIAÇÃO**

**24.1** O Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

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

## **25. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**25.1** As Empresas participantes do certame licitatório deverão possuir no mínimo a seguinte qualificação para fins de habilitação:

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um);

**a.1 Índice de Liquidez Geral (LG), onde:**

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

**a.2 Índice de Solvência Geral (SG), onde:**

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

**a.3 Índice de Liquidez Corrente (LC), onde:**

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- b) Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;
- c) Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VIII da IN 06/ 2013, de que um doze avos dos contratos

firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data de apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea “c”, observados os seguintes requisitos:

1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, relativa ao último exercício social; e
  2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas; e
- d)** Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

## **25.2** São condições para habilitação técnica:

**25.2.1** Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório;

**25.2.2** Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

**25.2.3** Na contratação de serviços continuados, a Administração Pública exigirá do licitante:

**a)** Comprovação de que tenha executado serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos; e

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

**25.2.5** Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista na letra “a” do item 25.2.3, será aceito o somatório de atestados.

**25.2.6** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

**25.2.7** O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da Contratante e local em que foram prestados os serviços.

## **25.3** Qualificação técnico-operacionais:

**25.3.1** Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à gestão de recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center com abrangência nacional, com atendimento de pelo menos 400.000 (quatrocentas mil) ligações receptivas/mês, correspondendo, aproximadamente, a operação de 18.060 (dezoito mil e sessenta) hPA's/ mês, 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo total de hPA's do contrato, envolvendo terceirização completa de recursos humanos, recursos materiais e infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), nas dependências da Contratada, utilizando gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços relativo aos serviços da Central de Atendimento.

**25.3.2** Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à implantação e manutenção de sistema de telecomunicações na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento por tratar-se de parcela relevante do serviço a ser contratado, incluindo:

- I.** PABX/DAC em tecnologia *Voip* (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA's) simultâneas;
- II.** Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - *Automatic Speech Recognition*) e Conversão de Texto em Voz TTS (*Text-To-Speech*), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas;
- III.** Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;
- IV.** Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*);

**25.3.3** Não serão aceitos Atestados referentes a operações de televendas, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas.

**25.3.4** Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame, a fim de verificar a capacidade da empresa de executar os serviços, o que não é suficiente atestar quando se apresenta apenas a capacidade técnica de seus profissionais.

**25.3.5** Para a comprovação dos requisitos exigidos poderá ser apresentado um ou mais

atestados, sendo aceito o somatório deles, desde que atendida as características e quantidades de forma simultânea e concomitante nos prazos exigidos.

**25.3.6** Declaração de estar ciente e concorda com o teor contido no Anexo VI - Acordo de Sigilo e Confidencialidade e no Anexo III - Termo de Confidencialidade e Autorização de Acesso, documentos a serem assinados entre a SPM e a licitante vencedora e seus funcionários.

## **26. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**26.1** Fica facultada à Contratante realizar pesquisa de satisfação junto à equipe de operação em relação às suas chefias. O instrumento de pesquisa será elaborado e aplicado, com periodicidade a ser definida pela Contratante, sendo garantido o anonimato das respondentes.

**26.1.1** A Contratante reunir-se-á com a Contratada a fim de avaliarem em conjunto os resultados de pesquisas de satisfação da equipe em relação às suas chefias, visando melhorar a gestão do serviço.

**26.2** Para participação no certame, as licitantes deverão comprovar por meio de cópia autenticada do estatuto social, atuar no ramo de atividade de serviços técnicos e operacionais de call center/ teleatendimento, a fim de garantir que a licitante vencedora tenha pleno domínio para execução do objeto especificado neste Termo de Referência.

**26.3** As instalações físicas, mobiliário, equipamentos, infraestrutura de tecnologia da informação e Porta de URA deverão ser disponibilizados proporcionalmente a depender da demanda identificada ao longo da execução do contrato.

**26.4** Nas Planilhas de Custos e Formação de Preços deverá ser aplicado a alíquota de de 2% (dois por cento) de contribuição previdenciária sobre a receita bruta da empresa contratada para cada profissional previsto neste Termo de Referência.

**26.5** Desde que solicitado pela Contratada, os preços dos materiais poderão ser reajustados anualmente, de acordo com a legislação em vigor, Decreto nº 1.054, de 7/2/1994, alterado pelo Decreto nº 1.110 de 10/4/1994, Lei nº 9.069 de 29/6/1995 e Lei nº 10.192 de 14/2/2001, ou em conformidade com outra norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação do IPCA – Índice de Preço ao Consumidor Amplo - medido mensalmente pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), ocorrida no período, ou por outro índice que o venha a substituir.

**26.6** Os equipamentos não sofrerão reajustes, por não serem cotados na planilha pelo seu valor de aquisição integral, mas apenas o valor equivalente à taxa de depreciação anual ou prazo de vida útil.

Brasília, 12 de agosto de 2014.

## APÊNDICE I

### ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA INFRAESTRUTURA

#### 1. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

##### 1.1 Serviço de Teleatendimento

Os serviços de teleatendimento compreenderão o atendimento eletrônico pela URA (Unidade de Resposta Audível) e serviço de Teleatendimento humano.

##### 1.1.1 Atendimento Eletrônico:

**1.1.1.1** Atendimento pela URA com recursos de **Reconhecimento e Sintetização de Voz (Automatic Speech Recognition - ASR), Conversão de Texto em Voz (Text-To-Speech - TTS) e Análise Comportamental de Voz - (Speech Analytics - SA)**;

**1.1.1.2** Todos os atendimentos realizados por telefone tráfegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela Contratada;

**1.1.1.3** A Contratada deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de troncos digitais dos feixes E1 disponibilizados pela Contratante na proporção 01(um) canal de URA para cada tronco digital;

**1.1.1.4** A Contratada deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de atendentes) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela Contratante na proporção de 01(um) ramal para cada canal de URA;

**1.1.1.5** Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de ASR, TTS e SA, além de reconhecimento decádico;

**1.1.1.6** A Contratada deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela Contratante, sugerir a construção e/ou alteração contínua de árvores de voz no formato Portal de Voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias ASR, TTS e SA;

**1.1.1.7** Todas as interações do Portal de Voz deverão ser monitoradas pelo módulo de SA (*Speech Analytics*) que também poderá realizar análises comportamentais do atendimento humano em status *on line* e/ou por análises de gravações.

**1.1.1.8** O módulo de SA (*Speech Analytics*) deverá:

- a) Emitir Alertas que identificam palavras e expressões-chave durante a interação eletrônica e/ou conversação humana;

- b)** Detectar os motivos das ligações, categorizando o perfil dos/as usuários/as durante a interação eletrônica e/ou conversação humana Identificando sexo e idade do/a usuário/a;
- c)** Separar áudio de locutores (usuário e atendente);
- d)** Analisar qualidade do atendimento;
- e)** Transcrição de voz dos diálogos para texto;
- f)** Detecção de emoção do diálogo através de afinação ou tom;
- g)** Identificar simultaneamente expressões relacionadas a assuntos específicos, silêncios, ruídos;
- h)** Emitir comandos pop-up e relatórios.

**1.1.1.9** Com a implantação do Portal de Voz a Contratante deseja que os atendimentos relacionados aos diversos serviços devam ser realizados, primeiramente, por meio do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR em idioma português brasileiro e/ou outras línguas quando for o caso, devendo ser desviados, posteriormente, para a atendente (atendimento humano), se assim for necessário;

**1.1.1.10** Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a Contratada deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma de URA considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação e construção de relatórios;

**1.1.1.11** A equipe da Contratada deverá ser composta por profissionais qualificados para as seguintes atribuições:

- a)** Propor e executar a arquitetura do portal de voz e do recurso de reconhecimento de voz;
- b)** Desenvolver, programar e alterar aplicativos do portal de voz com as tecnologias de ASR, TTS e SA;
- c)** Realizar integrações da URA com bases de dados de sistemas de terceiros conforme solicitação da Contratante;
- d)** Compor e escrever os scripts da URA;
- e)** Implementar com as boas práticas de ciência linguística os diálogos de interação da URA com as tecnologias de ASR e TTS;
- f)** Monitorar os diálogos através de relatórios customizados de assertividade de reconhecimento de voz;

- g) Monitorar e parametrizar relatórios das interações feitas em ASR e TTS através de escuta de gravações aplicando a tecnologia de SA (*Speech Analytics*);
- h) Redesenhar o atendimento da URA sempre que demandado;
- i) Registrar e documentar eventuais não conformidades;
- j) Documentar os testes realizados;
- k) Programar nas plataformas de TI (URA, DAC, *Links* de Interconexão, etc);
- l) Testar e manter as plataformas de TI (URA, DAC, *Links* de Interconexão, etc);
- m) Escutar e monitorar o diálogo entre usuário e motor de reconhecimento de voz;
- n) Produzir relatórios de assertividade por assunto, por palavra, etc;
- o) Acompanhar e controlar a implantação de novos serviços;
- p) Acompanhar diariamente o serviço, sinalizando desvios, problemas de interação entre usuário e portal de voz;
- q) Outras atribuições inerentes à função.

**1.1.1.12** Os custos de manutenção da equipe citada no item anterior deverão fazer parte dos montantes a serem pagos a título de disponibilização de portas de URA, parcela integrante do presente projeto, conforme Planilha de Composição de Preços;

**1.1.1.13** A Contratada deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela Contratante a qualquer tempo;

**1.1.1.14** As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à Contratada pela Contratante terão os seguintes prazos para execução:

- a) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
- b) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;
- c) Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 24 (vinte e quatro) horas;
- d) Os casos omissos neste documento deverão ser aprovados pela Contratante.

**1.1.1.15** As gravações de fraseologias da URA deverão ser com voz feminina e submetidas à análise e aprovação pela Contratante antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;

**1.1.1.16** As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS;

**1.1.1.17** A manutenção da URA pela Contratada deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central e previamente informada ao gestor do contrato da Contratante;

**1.1.1.18** A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da Contratante;

**1.1.1.19** A URA deverá prever a execução de Pesquisa de Satisfação após a finalização do atendimento humano, recurso a ser utilizado somente quando for do interesse da Contratante. Quando solicitadas e/ou autorizadas pela Contratante, a forma e conteúdo das pesquisas serão definidas entre as partes.

**1.1.1.20** No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada.

## **1.1.2 Teleatendimento Humano**

**1.1.2.1** O Teleatendimento Humano para a Central de Atendimento da Contratante deverá desenvolver as seguintes tarefas:

- a) Realizar o atendimento das ligações dirigidas a Central de Atendimento à Mulher, por meio do número de utilidade pública 180;
- b) Responder às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis em sistema informatizado específico para atendimento na Central de Atendimento à Mulher;
- c) Registrar os relatos de violência/denúncias, bem como reclamações, sugestões e elogios sobre serviços da rede de atendimento à mulher em todo o Brasil e nos países atendidos pelo Ligue 180;
- d) Orientar a cidadã sobre os procedimentos e serviços de atendimento à mulher vítima de violência, por meio de pesquisa disponível em sistema informatizado;
- e) Encaminhar as ocorrências que não tiverem soluções imediatas, às áreas competentes para o tratamento e solução;
- f) Apoiar a atualização e o monitoramento da rede de serviços de atendimento à mulher;
- g) Subsidiar a Secretaria de Políticas para as Mulheres com dados e informações para a elaboração de políticas públicas;
- h) Realizar monitoramento dos procedimentos de trabalho adotados de forma a atender os padrões definidos pela Contratante;

- i) A Contratada deverá, após a finalização de cada ação realizada, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade de toda a equipe;
  - j) Realizar toda e qualquer atividade relacionada ao teleserviços em formato multicanal por meio de telefone, *fax*, carta, formulário *web*, *chat*, vídeo chamada, etc., de acordo com as necessidades e diretrizes da Contratante;
  - k) Os serviços de teleatendimento humano poderão, a exclusivo critério da Contratante, ser segmentados por tipo de demanda, alinhados aos perfis da equipe, definidos neste Projeto.
- 1.1.2.2** O Teleatendimento Humano deverá compreender a seguinte estruturação:

A) ATIVIDADES MÍNIMAS	B) QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
<p><b><u>Atendente Generalista</u></b></p> <p>Atendimentos diversos a usuárias dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atender as ligações das cidadãs, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento à Mulher, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</li> <li>b) Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</li> <li>c) Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</li> <li>d) Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</li> <li>e) Outras funções referentes à operação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</li> <li>b) Grau de escolaridade mínima: <b><u> cursando o Nível Superior,</u></b> preferencialmente, nas áreas de Psicologia, ou Serviço Social ou Direito <b><u>ou ter no mínimo 2 (dois) anos de experiência como teleatendente;</u></b></li> <li>c) Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</li> <li>d) Domínio da linguagem escrita em português;</li> <li>e) Habilidades de argumentação;</li> <li>f) Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>g) Comportamento ético;</li> <li>h) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</li> <li>i) Conhecimento básico de Internet;</li> <li>j) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</li> <li>k) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>l) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</li> </ul>

<p><b><u>Atendente Especialista (Nível I)</u></b></p> <p>Atendimentos diversos a usuárias dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a) Atender as ligações das cidadãs, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento à Mulher, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</p> <p>b) Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</p> <p>c) Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>d) Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>e) Auxiliar os serviços de retaguarda (<i>Back Office</i>) quando determinado pela Contratante;</p> <p>f) Outras funções referentes à operação.</p>	<p>a) <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo</u></b>, preferencialmente nas áreas de Psicologia, ou Serviço Social, ou Direito;</p> <p>c) Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</p> <p>d) Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>e) Habilidades de argumentação;</p> <p>f) Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>g) Comportamento ético;</p> <p>h) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>i) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>j) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>k) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>l) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>
<p><b><u>Atendente Especialista (Nível II)</u></b></p> <p>Atendimentos diversos a usuários dos serviços da Central de Atendimento em outros idiomas além do português, tais como:</p> <p>a) Atender as ligações das cidadãs, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento à Mulher, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</p> <p>b) Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações,</p>	<p>a) <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) <b><u>Conhecimento e fluência verbal em idioma estrangeiro (inglês ou espanhol) ou experiência em comunicação por meio de linguagem de sinais/libras;</u></b></p> <p>c) Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo</u></b>, preferencialmente nas áreas de Psicologia, ou Serviço Social, ou Direito;</p> <p>d) Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade</p>

<p>informações e retorno de demandas);</p> <p>c) Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>d) Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>e) Auxiliar os serviços de retaguarda (<i>Back office</i>) quando determinado pela Contratante;</p> <p>f) Outras funções referentes à operação.</p>	<p>tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</p> <p>e) Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>f) Habilidades de argumentação;</p> <p>g) Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>h) Comportamento ético;</p> <p>i) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>j) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>k) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>l) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>m) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>
<p><b><u>Monitora de Atendimento Nível I</u></b></p> <p>Monitorar a qualidade do atendimento da Central, tais como:</p> <p>a) Monitorar as ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>b) Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento;</p> <p>c) Fornecer <i>feedback</i> a todas as operadoras, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>d) Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes;</p> <p>e) Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes;</p> <p>f) Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;</p>	<p>a) <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo;</u></b></p> <p>c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d) Capacidade de concentração;</p> <p>e) Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>f) Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas mais complexos e administração de conflitos;</p> <p>g) Capacidade e competência em elaborar e fornecer <i>feedback</i> estruturado, por meio de clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;</p> <p>h) Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos e procedimentos de atendimento em uso;</p> <p>i) Facilidade em avaliar desempenho;</p>

<p>g) Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento;</p> <p>h) Fornecer <i>feedback</i> à Contratante para aperfeiçoamento dos roteiros/procedimentos de atendimento e para as medidas a serem tomadas quanto aos trotes;</p> <p>i) Implementar melhorias apontadas pela Contratante quanto a qualidade dos serviços.</p>	<p>j) Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade;</p> <p>k) Comportamento ético;</p> <p>l) Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact center</i>, defesa do consumidor e atendimento;</p> <p>m) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>n) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>o) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook.</p>
<p><b><u>Monitora de Atendimento Nível II</u></b></p> <p>Monitorar a qualidade do atendimento da Central, com base nos atendimentos em outros idiomas, além de português tais como:</p> <p>a) Monitorar as ligações e avaliar a qualidade do atendimento especialista, incluindo as ligações faladas em idiomas diferentes ao português, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>b) Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento;</p> <p>c) Fornecer <i>feedback</i> a todos os operadores, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>d) Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes;</p> <p>e) Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes;</p> <p>f) Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>g) Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento;</p> <p>h) Fornecer <i>feedback</i> à Contratante para aperfeiçoamento dos roteiros/procedimentos de atendimento e para as medidas a serem tomadas quanto aos trotes;</p> <p>i) Implementar melhorias apontadas pela</p>	<p>a) <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) <b><u>Conhecimento e fluência verbal em idioma estrangeiro (inglês ou espanhol) ou experiência em comunicação por meio de linguagem de sinais/libras;</u></b></p> <p>c) Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo;</u></b></p> <p>d) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>e) Capacidade de concentração;</p> <p>f) Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>g) Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas mais complexos e administração de conflitos;</p> <p>h) Capacidade e competência em elaborar e fornecer <i>feedback</i> estruturado, por meio de clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;</p> <p>i) Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos e procedimentos de atendimento em uso;</p> <p>j) Facilidade em avaliar desempenho;</p> <p>k) Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade;</p> <p>l) Comportamento ético;</p> <p>m) Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact center</i>,</p>

<p>Contratante quanto a qualidade dos serviços.</p>	<p>defesa do consumidor e atendimento;</p> <p><b>n)</b> Conhecimento básico de Internet;</p> <p><b>o)</b> Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p><b>p)</b> Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook.</p>
<p><b><u>Supervisora de Atendimento</u></b></p> <p>Supervisionar o teleatendimento humano da Central, tais como:</p> <p><b>a)</b> Acompanhar o desempenho das atendentes e da qualidade do atendimento, em parceria com a equipe de monitoria;</p> <p><b>b)</b> Monitorar o atendimento realizado pelas atendentes generalistas e especialistas em tempo real;</p> <p><b>c)</b> Gerenciar a escala de trabalho;</p> <p><b>d)</b> Esclarecer as dúvidas das atendentes;</p> <p><b>e)</b> Identificar as necessidades de treinamento;</p> <p><b>f)</b> Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</p> <p><b>g)</b> Fornecer <i>feedback</i> e informações sobre procedimentos e processos de trabalho às tele atendedoras;</p> <p><b>h)</b> Gerenciar o clima organizacional da equipe;</p> <p><b>i)</b> Propor melhorias nos processos de atendimento;</p> <p><b>j)</b> Atuar como atendente em situações de contingência.</p> <p><b>k)</b> Outras funções referentes à supervisão da operação.</p>	<p><b>a)</b> <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p><b>b)</b> Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo;</u></b></p> <p><b>c)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p><b>d)</b> Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</p> <p><b>e)</b> Domínio da linguagem escrita em português.</p> <p><b>f)</b> Habilidades de argumentação;</p> <p><b>g)</b> Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p><b>h)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>i)</b> Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p><b>j)</b> Conhecimento básico de Internet;</p> <p><b>k)</b> Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p><b>l)</b> Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p><b>m)</b> Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</p> <p><b>n)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p><b>o)</b> Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e</p>

	<p>relacionamento interpessoal;</p> <p><b>p)</b> Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;</p> <p><b>q)</b> Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p><b>r)</b> Domínio dos sistemas/aplicativos de atendimento;</p> <p><b>s)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>t)</b> Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact center</i> e atendimento.</p>
<p><b><u>Coordenadora de Operação</u></b></p> <p>Coordenar o atendimento eletrônico e humano Central e manutenção logística da operação, tais como:</p> <p><b>a)</b> Propor e Implementar os procedimentos e processos de trabalho de acordo com o planejamento definido pela Contratante;</p> <p><b>b)</b> Acompanhar e analisar os indicadores de performance do atendimento ;</p> <p><b>c)</b> Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento;</p> <p><b>d)</b> Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a manutenção da operação;</p> <p><b>e)</b> Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe, processos de promoção profissional internos à operação, entre outras;</p> <p><b>f)</b> Interagir com a operação visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação;</p> <p><b>g)</b> Acompanhar o encaminhamento adequado das ocorrências do teleadendimento;</p> <p><b>h)</b> Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda;</p>	<p><b>a)</b> <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p><b>b)</b> Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo;</u></b></p> <p><b>c)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p><b>d)</b> Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p><b>e)</b> Habilidades de argumentação;</p> <p><b>f)</b> Conhecimento de técnicas de gerenciamento de <i>contact center</i>;</p> <p><b>g)</b> Conhecimento técnico de métricas de <i>contact center</i>;</p> <p><b>h)</b> Conhecimento básico de Internet;</p> <p><b>i)</b> Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p><b>j)</b> Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p><b>k)</b> Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p><b>l)</b> Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais e a melhoria do clima organizacional;</p> <p><b>m)</b> Técnicas de gestão de pessoas;</p>

<p><b>i)</b> Acompanhar o funcionamento do atendimento eletrônico;</p> <p><b>j)</b> Representar as demandas do atendimento junto as demais áreas da operação;</p> <p><b>k)</b> Promover a interação entre a supervisão e a monitoria quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento;</p> <p><b>l)</b> Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento eletrônico e humano;</p> <p><b>m)</b> Implementar as melhorias apontadas pela Contratante quanto ao atendimento eletrônico e humano;</p> <p><b>n)</b> Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	<p><b>n)</b> Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela Contratante;</p> <p><b>o)</b> Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de voz;</p> <p><b>p)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>q)</b> Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact center</i> e atendimento.</p>
---	--

**1.1.2.3** Os serviços indicados pela Contratante para atendimento bilíngue deverão ser executados tanto no idioma português quanto nos idiomas estrangeiros: inglês e/ou espanhol ou outro idioma requisitado pela Contratante;

**1.1.2.4** Nos atendimentos a deficientes auditivas, quando demandados pela Contratante, a Contratada deverá disponibilizar para uso das atendentes, aparelho telefônico específico para surdos-TS, na quantidade necessária para atendimento da demanda e/ou sistema de vídeo chamada com qualidade de vídeo compatível para atendimento em libras, sendo, no mínimo, dois aparelhos, conforme item 12.8 do TR.

## 1.2 Serviço de Retaguarda da Operação

**1.2.1** Os Serviços de Retaguarda Operacional para a Central de Atendimento da Contratante deverão desenvolver as seguintes tarefas:

- a)** Executar atividades de tratamento, encaminhamento e monitoramento dos registros acolhidos via telefone, carta, *fax*, *e-mail*, ofício, formulário eletrônico e outros multicanais, retroalimentando as informações para o atendimento receptivo e/ou ativo da Central de Atendimento, quando necessário;
- b)** Receber as demandas captadas via telefone, carta, *fax*, *e-mail*, ofício, formulário eletrônico e outros multicanais, tratá-las, encaminhá-las e monitorar as providências adotadas pela rede de atendimento à mulher no Brasil e demais países que o Ligue 180 atender, inclusive a própria Contratante;
- c)** Elaborar relatórios gerenciais, disponibilizados em formato digital com extensão compatível com o *software* de atendimento, com os resultados obtidos com base no atendimento realizado

a partir das demandas recebidas via telefone, carta, *fax*, *e-mail*, ofício e formulário eletrônico, bem como com os resultados obtidos a partir do trabalho de apoio ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas;

**d)** Apoiar tecnicamente a Contratante no tratamento dos dados coletados no atendimento para a elaboração dos relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher;

**e)** Planejar e mapear os processos de trabalho da operação de acordo com os critérios da Contratante e propor melhorias no dimensionamento das equipes, materiais e outros recursos, a fim de otimizá-los e aumentar a produtividade da operação;

**f)** Executar o monitoramento dos serviços da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres, conforme critérios estabelecidos pela Contratante via telefone, carta, *fax*, *e-mail*, ofício, formulário eletrônico e outros multicanais, de forma a manter a rede de serviços a ser informada no teleatendimento sempre atualizada.

**g)** Realizar teleatendimento ativo a fim de possibilitar o monitoramento dos serviços prestados a partir da perspectiva das/os denunciante(s), quando solicitado pela Contratante, respeitando-se os critérios por ela definidos.

**h)** Informar imediatamente aos representantes da Contratante, demandas consideradas emergenciais, onde haja a necessidade de providências imediatas.

**i)** Propor continuamente à Contratante, programas de capacitação das equipes, de acordo com as necessidades sinalizadas pelas Coordenações;

**j)** Facilitar e apoiar a Contratante na execução das capacitações de equipe;

**k)** Elaborar propostas de procedimentos, metodologias, protocolos e roteiros de atendimento, quando solicitado pela Contratante;

**l)** Apoiar a Contratante no gerenciamento de modificações nos *softwares* utilizados na operação;

**1.2.2** Os serviços de Retaguarda Operacional (*Back Office*) deverá compreender a seguinte estruturação:

A) ATIVIDADES MÍNIMAS	B) QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
<p><b><u>Analista de Retaguarda (<i>Back Office</i>)</u></b>            Realizar serviços de retaguarda e apoio à gestão da Central de Atendimento, tais como:</p> <p><b>a)</b> Revisar, analisar, encaminhar e monitorar as demandas registradas no atendimento, de acordo com os fluxos e protocolos</p>	<p><b>a) <u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p><b>b) Grau de escolaridade mínima: <u>Nível Superior Completo</u>;</b></p> <p><b>c) Conhecimentos dos produtos e</b></p>

<p>estabelecidos pela Contratante;</p> <p><b>b)</b> Encaminhar as demandas revisadas e analisadas às autoridades, por meio de contato via telefone, <i>fax</i>, carta, formulário <i>web</i>, <i>chat</i>, vídeo chamada, etc, de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante;</p> <p><b>c)</b> Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p> <p><b>d)</b> Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, <i>fax</i>, carta, formulário <i>web</i>, <i>chat</i>, vídeo chamada, etc, a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p><b>e)</b> Preencher os relatórios referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas e demais áreas do apoio à gestão;</p> <p><b>f)</b> Elaborar relatórios de trabalho, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos;</p> <p><b>g)</b> Reportar-se à Supervisão quanto à execução de todas as atividades de apoio à gestão;</p> <p><b>h)</b> Organizar informações sobre os conteúdos disseminados no atendimento para a contínua atualização dos bancos de informações e opinar sobre a sua melhoria;</p> <p><b>i)</b> Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p><b>j)</b> Apoiar as atividades de capacitação definidas pela Contratante;</p> <p><b>k)</b> Outras funções referentes à Retaguarda e apoio à gestão da operação.</p>	<p>serviços contratados;</p> <p><b>d)</b> Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p><b>e)</b> Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;</p> <p><b>f)</b> Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p><b>g)</b> Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p><b>h)</b> Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p><b>i)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>j)</b> Habilidade de articulação, argumentação e interação com as áreas afins;</p> <p><b>k)</b> Proatividade;</p> <p><b>l)</b> Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</p> <p><b>m)</b> Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p> <p><b>n)</b> Domínio de microinformática, <i>software</i> de produtividade, Internet e Intranet.</p> <p><b>o)</b> Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</p> <p><b>p)</b> Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência.</p>
<p><b><u>Supervisora de Retaguarda (Back Office)</u></b></p> <p>Supervisionar serviços de Retaguarda da Central de Atendimento, tais como:</p> <p><b>a)</b> Executar as funções de supervisão de</p>	<p><b>a) <u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p><b>b) Grau de escolaridade mínima: <u>Nível Superior Completo;</u></b></p>

<p>todas as atividades de retaguarda e apoio à gestão;</p> <p><b>b)</b> Orientar as Agentes de Retaguarda quanto às atividades a serem desempenhadas e à gestão de dados para melhor organização e registro das demandas;</p> <p><b>c)</b> Gerenciamento do clima organizacional da equipe;</p> <p><b>d)</b> Participar da elaboração dos planejamentos de trabalho junto com a Coordenação;</p> <p><b>e)</b> Organizar as atividades, escalas e rotinas de retaguarda, incluindo fluxos de tratamento e elaboração de planos de trabalho para a equipe;</p> <p><b>f)</b> Elaborar relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p><b>g)</b> Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p> <p><b>h)</b> Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, <i>fax</i>, carta, formulário <i>web</i>, <i>chat</i>, vídeo chamada, etc, a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p><b>i)</b> Apoiar o acompanhamento e a avaliação dos resultados atingidos, com base nas metas estabelecidas pela Contratante em conjunto com as demais áreas temáticas da mesma;</p> <p><b>j)</b> Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</p> <p><b>k)</b> Opinar sobre os procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho;</p> <p><b>l)</b> Identificação das necessidades de</p>	<p><b>c)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p><b>d)</b> Capacidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p><b>e)</b> Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;</p> <p><b>f)</b> Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p><b>g)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p><b>h)</b> Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p><b>i)</b> Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;</p> <p><b>j)</b> Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p><b>k)</b> Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p><b>l)</b> Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p><b>m)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>n)</b> Habilidade de articulação e interação com as áreas afins;</p> <p><b>o)</b> Proatividade;</p> <p><b>p)</b> Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</p> <p><b>q)</b> Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p> <p><b>r)</b> Domínio de microinformática, <i>software</i> de produtividade, Internet, Intranet e dos <i>softwares</i> utilizados na operação;</p> <p><b>s)</b> Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência.</p>
--	--

<p>treinamento na retaguarda;</p> <p><b>m)</b> Atuar como Analista de Retaguarda em situações de contingência;</p> <p><b>n)</b> Outras funções referentes à supervisão de retaguarda da operação.</p>	
<p><b><u>Coordenadora de Retaguarda (Back Office)</u></b></p> <p>Coordenar os serviços de Retaguarda da Central de Atendimento, tais como:</p> <p><b>a)</b> Coordenar a implementação do planejamento de trabalho, procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho estabelecidos pela Contratante;</p> <p><b>b)</b> Elaborar e propor melhorias nos procedimentos de apoio à gestão solicitadas pela Contratante;</p> <p><b>c)</b> Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda;</p> <p><b>d)</b> Gerenciar as alterações nos sistemas de tecnologia de informação e opinar sobre o seu aperfeiçoamento;</p> <p><b>e)</b> Acompanhar e analisar os indicadores de performance e produtividade desejados pela Contratante;</p> <p><b>f)</b> Elaborar e apresentar à Contratante relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p><b>g)</b> Representar as demandas da retaguarda junto às demais áreas da operação;</p> <p><b>h)</b> Gerenciar a escala de trabalho;</p> <p><b>i)</b> Reportar-se Gerência Geral, para fins de gestão da retaguarda;</p> <p><b>j)</b> Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, <i>fax</i>, carta, formulário <i>web</i>, <i>chat</i>, vídeo chamada, etc, a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p><b>k)</b> Participação de reuniões com as/os representantes da Contratante;</p>	<p><b>a)</b> <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p><b>b)</b> Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo</u></b>, preferencialmente em Direito;</p> <p><b>c)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p><b>d)</b> Capacidade de liderança de equipes;</p> <p><b>e)</b> Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p><b>f)</b> Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;</p> <p><b>g)</b> Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p><b>h)</b> Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p><b>i)</b> Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p><b>j)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>k)</b> Habilidade de articulação e interação com as áreas afins;</p> <p><b>l)</b> Proatividade;</p> <p><b>m)</b> Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</p> <p><b>n)</b> Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p><b>o)</b> Habilidade de negociação e administração de conflitos;</p> <p><b>p)</b> Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p> <p><b>q)</b> Domínio de microinformática,</p>

<p><b>l)</b> Ser o ponto focal da relação com representantes dos órgãos do sistema de justiça, entre outros, que receberão as demandas do Ligue 180;</p> <p><b>m)</b> Outras funções referentes à Coordenação de Retaguarda da operação.</p>	<p><i>software</i> de produtividade, Internet e Intranet.</p>
<p><b><u>Coordenadora de Treinamento e Conteúdo</u></b></p> <p>Coordenar o planejamento e a condução dos processos de formação e capacitação da Central de Atendimento tais como:</p> <p><b>a)</b> Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da Contratante;</p> <p><b>b)</b> Conduzir processos de formação e treinamento solicitados pela Contratante;</p> <p><b>c)</b> Verificar junto às demais áreas a necessidade de capacitação em suas equipes;</p> <p><b>d)</b> Integrar aos programas de capacitação conteúdos e alternativas que possam complementar as atividades desenvolvidas pelas psicólogas, em comum acordo com estas e com a Contratante;</p> <p><b>e)</b> Organizar o material didático das capacitações da equipe;</p> <p><b>f)</b> Elaborar textos para apoio às atividades de capacitação e disseminação de conteúdo, segundo as solicitações da Contratante;</p> <p><b>g)</b> Executar as atividades referentes à manutenção e atualização dos conteúdos e as informações do atendimento, por meio das ferramentas utilizadas na operação;</p> <p><b>h)</b> Levar ao conhecimento da Contratante as necessidades de capacitação e atualização de conteúdo e informação;</p> <p><b>i)</b> Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	<p><b>a)</b> <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p><b>b)</b> Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo</u></b>, preferencialmente com habilitação em Licenciatura e/ou formação nas áreas de humanidades: ou Ciências Sociais, ou Serviço Social, ou Psicologia, ou Direito;</p> <p><b>c)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p><b>d)</b> Conhecimento básico sobre as políticas públicas para as Mulheres;</p> <p><b>e)</b> Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;</p> <p><b>f)</b> Habilidade em conduzir reuniões;</p> <p><b>g)</b> Habilidades de organização, planejamento, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p><b>h)</b> Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;</p> <p><b>i)</b> Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos;</p> <p><b>j)</b> Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p> <p><b>k)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>l)</b> Bom conhecimento dos <i>softwares</i> e ferramentas utilizadas na operação;</p> <p><b>m)</b> Conhecimento de legislação voltada à atividade de <i>contact center</i> e</p>

	atendimento.
<p><b><u>Analista de Planejamento e Controle</u></b></p> <p>Conduzir os processos de Planejamento, Tráfego e Estatísticas da Central de Atendimento, tais como:</p> <p><b>a)</b> Planejar e mapear os processos relacionados aos serviços da operação, como forma de apoio à Contratante e à Gerência Geral;</p> <p><b>b)</b> Acompanhar a quantidade de ligações dos diversos <i>skill</i>, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, de planejamento e controle, quanto nos sistemas disponibilizados pela Contratante;</p> <p><b>c)</b> Disponibilizar informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p><b>d)</b> Dimensionar, alocar e apresentar à Contratante, propostas para a otimização do dimensionamento dos recursos humanos, materiais e de ferramentas, visando apoiar a Contratante nos ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, etc;</p> <p><b>e)</b> Realizar acompanhamentos diários/semanais/ mensais de cada segmento da operação, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação da equipe e dos recursos;</p> <p><b>f)</b> Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	<p><b>a)</b> Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo;</u></b></p> <p><b>b)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p><b>c)</b> Habilidades em análise de diagnósticos e cenários estatísticos;</p> <p><b>d)</b> Habilidades em métodos e ferramentas estatísticas;</p> <p><b>e)</b> Habilidades em relação a bases de dados;</p> <p><b>f)</b> Domínio em Excel e outras ferramentas de controle de dados;</p> <p><b>g)</b> Experiência com gerenciamento de processos, contemplando pontos de verificação e controle dos serviços;</p> <p><b>h)</b> Domínio de técnicas de dimensionamento de <i>contact center</i> baseada em <i>Erlang C</i>;</p> <p><b>i)</b> Domínio de métricas de <i>contact center</i>;</p> <p><b>j)</b> Raciocínio lógico e matemático;</p> <p><b>k)</b> Visão sistêmica;</p> <p><b>l)</b> Capacidade de análise/síntese;</p> <p><b>m)</b> Habilidades na área de controle de tráfego em central de atendimento;</p> <p><b>n)</b> Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em situações de emergência/não previstas;</p> <p><b>o)</b> Conhecimento das ferramentas e <i>softwares</i> utilizados na operação;</p> <p><b>p)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>q)</b> Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact center</i> e atendimento.</p> <p><b>r)</b> Capacidade de se comunicar e se</p>

	expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
<p><b><u>Psicóloga</u></b></p> <p>Conduzir os processos de Apoio Psicológico dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar atendimento psicológico, com o mínimo de 07 (sete) e máximo 15 (quinze) pessoas integrando o grupo, com aproximadamente 90 (noventa) minutos de duração, em que cada funcionária participe de, ao menos, 01 (um) grupo por semana;</li> <li>b) Realizar atendimento individual em casos específicos e necessários sempre que uma integrante da equipe esteja em alguma situação de crise, causada pelo atendimento;</li> <li>c) Realizar atendimento individual a todas as atendentes, monitoras e supervisoras de atendimento, como suporte terapêutico e independente de crise, pelo menos 01 (uma) vez ao mês. Esse atendimento dependerá da anuência da profissional a ser atendida.</li> <li>d) Realizar apoio às atividades de seleção e treinamento (formação e capacitação), visando identificar perfis adequados aos postos de trabalho descritos no Termo de Referência;</li> <li>e) Elaborar e apresentar à Contratante, relatórios acerca das atividades realizadas e resultados alcançados nos atendimentos em grupo e nos processos de seleção e treinamento;</li> <li>f) Sinalizar à Coordenação de operação sobre a existência de casos de grave crise psicológica na equipe, a fim de subsidiar medidas para a diminuição do estresse no atendimento - ressaltando-se as limitações éticas quanto ao sigilo profissional;</li> <li>g) Elaborar propostas de medidas para a melhoria do clima organizacional, bem como a diminuição de eventuais aumentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b><u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</li> <li>b) Grau de escolaridade mínima: <b><u>Nível Superior Completo em Psicologia;</u></b></li> <li>c) Possuir registro profissional da região ativado (CRP01);</li> <li>d) Experiência profissional de, no mínimo, 02 (dois) anos;</li> <li>e) Experiência em atendimento individual e/ou experiência em atendimento em grupo e/ ou em psicologia organizacional;</li> <li>f) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;</li> <li>g) Domínio de técnicas e dinâmicas variadas para trabalhar em grupo ou individualmente;</li> <li>h) Conhecimento básico de Internet e Intranet;</li> <li>i) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>j) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</li> <li>k) Capacidade de avaliação e síntese;</li> <li>l) Comportamento ético.</li> </ul>

<p>da taxa de absenteísmo;</p> <p><b>h)</b> Propor estratégias de motivação, bem como formas de intervenção junto às funcionárias, com vistas à melhoria da relação destas com a temática do atendimento;</p> <p><b>i)</b> Propor à Coordenação de Treinamento e Conteúdo a necessidade de dinâmicas, atividades e conteúdos específicos que possam complementar o apoio psicológico;</p> <p><b>j)</b> Realizar análise comportamental e participar de entrevistas nos processos de promoção profissional internos à operação;</p> <p><b>k)</b> Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	
---	--

**1.2.3** Os serviços de Teleatendimento Humano e Retaguarda (*Back Office*) poderão ser segmentados em equipes distintas para execução de atividades específicas conforme necessidades definidas pela Contratante.

**1.2.4** Todas/os as/os integrantes das equipes estruturadas acima deverão desempenhar atividades exclusivamente concernentes à operação objeto deste Termo de Referência, ficando vedado o desempenho de atividades para outras operações da Contratada.

### 1.3 Gerência da Contratada

**1.3.1** A Gerente Geral deverá ser o preposto da Contratada junto à Contratante ou sua substituta.

**1.3.2** Atividades e qualificações inerentes a esta função:

A) ATIVIDADES MÍNIMAS	B) QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
<p><b><u>Gerente Geral</u></b>            Refere-se a atividades de gestão geral da central de atendimento tais como:</p> <p><b>a)</b> Gerenciar os serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento às usuárias, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;</p> <p><b>b)</b> Propor o planejamento organizacional da</p>	<p><b>a) <u>Sexo Feminino</u></b> (em função da especificidade da operação);</p> <p><b>b) <u>Grau de escolaridade mínima: Nível Superior completo;</u></b></p> <p><b>c) <u>Experiência de no mínimo 2 (dois) anos em cargos gerencias na área de teleatendimento;</u></b></p> <p><b>d)</b> Domínio de gestão de contratos.</p> <p><b>e)</b> Conhecimentos dos produtos e serviços</p>

<p>operação;</p> <p><b>c)</b> Levar ao conhecimento da Contratante todas as informações por ela solicitadas, bem como as ocorrências incomuns à rotina da Central;</p> <p><b>d)</b> Gerenciar os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;</p> <p><b>e)</b> Gerenciar a segurança da informação de acordo com os requisitos e diretrizes deste Termo;</p> <p><b>f)</b> Administrar todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;</p> <p><b>g)</b> Administrar situações de conflito da operação;</p> <p><b>h)</b> Propor à Contratante melhorias dos processos, métodos e procedimentos de trabalho;</p> <p><b>i)</b> Garantir a padronização dos procedimentos e a interação entre as coordenações;</p> <p><b>j)</b> Propor redimensionamentos da operação quando solicitado pela Contratante;</p> <p><b>k)</b> Outras atividades inerentes à função.</p> <p><b>l)</b> Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	<p>contratados;</p> <p><b>f)</b> Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p><b>g)</b> Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de <i>contact center</i>;</p> <p><b>h)</b> Conhecimento técnico de métricas de <i>contact center</i>;</p> <p><b>i)</b> Experiência na área de gestão;</p> <p><b>j)</b> Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;</p> <p><b>k)</b> Liderança;</p> <p><b>l)</b> Habilidade de negociação e administração de conflitos;</p> <p><b>m)</b> Comportamento ético;</p> <p><b>n)</b> Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact center</i> e atendimento.</p>
--	---

## 1.4 Horário de Atendimento

### 1.4.1 Os serviços prestados deverão obedecer aos seguintes horários de funcionamento:

- a)** Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais;
- b)** Teleatendimento Receptivo e Ativo Humano, Supervisão do Teleatendimento, Monitoria, Agentes de Retaguarda, Supervisão de Retaguarda: disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais, com equipes escalonadas em jornadas de trabalho de 06 (seis) horas diárias, em dias e horários de acordo com os critérios de dimensionamento definidos pela Contratante;
- c)** Coordenação de Operação, Coordenação de Retaguarda (*Back Office*), Coordenação de Treinamento e Conteúdo e Psicólogas: disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais, com equipes escalonadas em jornadas de trabalho de 08 (oito) horas diárias, em dias e horários de acordo com os

critérios de dimensionamento definidos pela Contratante;

- d) Gerência Geral, Analistas de Planejamento e Controle, de segunda a sexta-feira entre 08 (oito) e 18 (dezoito) horas, em jornadas de trabalho de 08 (oito) horas diárias, excluindo-se feriados;

**1.4.2** Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da Contratante.

**1.4.3** Os serviços que funcionarão em horário noturno, no qual as funcionárias farão jus ao adicional noturno de salário (22:00h às 05:00 h), representarão o total máximo de 5% do total de horas laboradas no serviço.

## **1.5 Unidades de Medida para Pagamento da Prestação dos Serviços**

**1.5.1 Serviço de teleatendimento humano (Receptivo e Ativo):** composto por espaço físico, infraestrutura de telecomunicações, *hardwares*, *softwares*, hospedagem de *softwares*, rede local, mobiliário, pessoal de operação (Atendentes de acordo com o perfil), bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste Termo de Referência.

Unidade de medida: **hPA - Hora de Posição de Atendimento** logada por perfil **Generalista, Especialista Nível I e Especialista Nível II**.

**1.5.2 Serviço de apoio à operação:** composto por espaço físico, infraestrutura de telecomunicações, *hardwares*, *softwares*, hospedagem de *softwares*, rede local, mobiliário (Supervisoras, Monitoras e Coordenadoras de Operação), bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste Termo de Referência.

Unidade de medida: **posto**

**1.5.3 Serviço de Retaguarda da Operação:** refere-se às atividades de apoio à gestão e de retaguarda à prestação dos serviços descritos no Termo de Referência, bem como ao rotineiro levantamento e análise de informações, elaboração de respostas às solicitações não concluídas integralmente, pela central de atendimento, composta por espaço físico, infraestrutura de telecomunicações, *hardwares*, *softwares*, rede local, mobiliário, pessoal de retaguarda (agentes de retaguarda/*back offices*, supervisoras de *back office*, coordenadoras de *back office*, analistas de planejamento e controle, coordenadoras de treinamento e conteúdo e psicólogas), bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste Termo de Referência.

Unidade de medida: **posto**

**1.5.4 Gerente Geral:** Refere-se a atividades de gestão geral da central de atendimento e deverá ser composto por espaço físico, infraestrutura de telecomunicações, *hardwares*, *softwares*, rede local, mobiliário, recursos humanos (Gerente Geral), bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas no Termo de Referência.

Unidade de medida: **posto**

**1.5.5 Serviço de Teleatendimento Eletrônico - URA (ASR/TTS/SA):** composta pela disponibilização e funcionamento de plataforma Unidade de Resposta Audível (URA) para Teleatendimento eletrônico conforme serviços descritos neste Termo de Referência, cuja remuneração será por portas/canais de atendimento simultâneo providas de funcionalidades tecnológicas de **Reconhecimento e Sintetização de Voz - ASR (Automatic Speech Recognition), Conversão de Texto em Voz - TTS (Text-To-Speech) e Análise Comportamental de Voz - SA (Speech Analytics)**, incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal de manutenção e desenvolvimento de aplicativos, licenças de *software*, equipamentos de rede, equipamentos de telecomunicações, atualização tecnológica, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste Termo de Referência.

Unidade de medida: **un**

## 1.6 Planos de Sucessão

A Contratada deverá apresentar Plano de Sucessão Inicial e Final, conforme abaixo descrito.

### 1.6.1 Plano de Sucessão Inicial

Consistirá no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

- a) Prazo de Mobilização: prazo para início das atividades, **não superior a 60 (sessenta) dias** a partir da assinatura do contrato;
- b) Planos de Segurança - manutenção de CIPA e adequação ao SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho);
- c) Plano de Integração de Pessoas com Deficiências;
- d) Plano de Remuneração dos Empregados, respeitado o acordo coletivo de trabalho firmado com entidade sindical local específica, representante do setor;
- e) Plano de Benefícios tais como Vale Refeição, Vale Transporte e Seguro Saúde.
- f) Plano de Contingência e Continuidade de Serviços.

### 1.6.2 Plano de Sucessão Final

Deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

- a) Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados;

- b) Detalhamento dos serviços presentes na Central;
- c) Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens dos serviços;
- d) Fornecimento de todos os dados disponíveis acumulados, no mínimo, dos últimos 12 (doze) meses.

## 1.7 Plano de Ocupação

**1.7.1** A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a partir da data de assinatura do contrato.

**1.7.2** Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver com o auxílio e orientação da Contratante, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços;

**1.7.3** A equipe de profissionais alocados à prestação dos serviços de operação deverá contemplar as funções de gerente, coordenadoras, analistas, psicólogas, supervisoras, monitoras e atendentes, todas instaladas no ambiente da Contratada, conforme dimensionamento inicial da Contratante.

## 1.8 Dimensionamento das Funções para a Operação

**1.8.1** Para a execução dos serviços, estima-se que a Contratada deverá disponibilizar no mínimo:

- a) **Atendentes** em quantidade compatível com as demandas de hPA's para cada perfil (Atendente Generalista, Atendente Especialista Nível I e Atendente Especialista Nível II);
- b) 01 (uma) **Monitora de Atendente (Nível I e Nível II)** proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes alocadas na operação;
- c) 01 (uma) **Supervisora de Atendente** proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes alocadas na operação;
- d) 01 (uma) **Coordenadora de Operação** proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocadas na operação;
- e) 01 (uma) **Coordenadora de Treinamento e Conteúdo** proporcional para cada grupo de até 200 (duzentas) atendentes alocadas na operação;
- f) 01 (um/uma) **Analista de Planejamento e Controle** proporcional para cada grupo de até 200 (duzentas) atendentes alocadas na operação.
- g) 01 (uma) **Psicóloga** proporcional para cada grupo de até 45 (quarenta e cinco) atendentes alocadas na operação;
- h) 01 (uma) **Analista de Retaguarda (Back Office) - posto de serviço PAR** Contratada para cada 02 (duas) atendentes alocadas na operação;

- i) 01 (uma) **Supervisora de Retaguarda - posto de serviço PSR** Contratada, para cada 20 (vinte) atendentes alocadas na operação;
- j) 02 (duas) **Coordenadoras de Retaguarda – posto de serviço PCR** para as coordenações, respectivamente, do **PMS – Posto de Monitoramento de Serviços** e do **PED – Posto de Encaminhamento de Denúncias**, para o início do contrato. Após o período inicial, a proporção será de 01 (uma) Coordenadora para cada 200 (duzentas) atendentes alocadas na operação;
- k) 01 (uma) **Gerente Geral** para o contrato;
- l) Pessoal de serviços assessoriais tais como: Auxiliar Administrativo, Limpeza, Segurança, Manutenção, Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Telecomunicação, etc, nas quantidades necessárias ao perfeito cumprimento do Objeto.

**1.8.2** A quantidade de hPA's e Postos de Trabalho, bem como o número de Posições de Atendimento (Estações de Trabalho) compatíveis à sua execução poderá sofrer alterações a critério da Contratante.

**1.8.3** Para fins de planejamento operacional e precificação dos preços de hPA para a proposta comercial, a Contratante exige que a escala de trabalho semanal da equipe seja de **5x2, ou seja, 05 (cinco) dias laborados com 2 (dois) dias de descanso semanal remunerado**, uma vez que o serviço está voltado ao atendimento de mulheres em situação de extrema vulnerabilidade e ao encaminhamento de denúncias de violência contra essas mulheres. Trata-se, portanto, de uma atividade que imputa às profissionais alto nível de estresse emocional e psicológico e leva a necessidade de escalas de folgas que possibilitem descansos, sugerindo-se que elas ocorram sexta e segunda/ sábado e domingo, em sistema de rodízio de equipes, minimizando, assim, o elevado número de absenteísmo e rotatividade da equipe, bem como mantendo-se a qualidade do atendimento.

**1.8.4** Os dias de folga poderão ser ajustados ao longo do contrato, em comum acordo entre as partes, visando garantir a qualidade dos serviços prestados.

**1.8.5** A partir desta escala, a Contratante define como produtividade máxima aceitável, para o planejamento da quantidade de atendentes, a produção de 120 (cento e vinte) hPA's por mês por atendente, considerando as horas efetivamente produtivas.

**1.8.6** A contratação de hPA's será determinada pela Contratante de forma gradativa, de acordo com a demanda de serviços, através de requisições de horas de PA's (hPA's) a qualquer tempo, com prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sempre em múltiplas de 120 (cento e vinte) hPA's.

**1.8.7** Toda e qualquer ampliação dos serviços será precedida de estudo de dimensionamento do tráfego e das demandas para a Central de Atendimento, alinhadas aos níveis de serviço contratados;

**1.8.8** Nas requisições de hPA's, deverão estar sempre definidos os horários de atendimento, considerando o cumprimento de 100% de PA's logadas.

**1.8.9** A alteração de escalonamento poderá ser mensal e considerará a expectativa de demanda de chamadas a ser informada pela Contratante com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, e levará em conta os requisitos de Nível de Serviço definidos neste Termo de Referência e seus Anexos.

**1.8.10** Quantidade estimada de horas de PA's:

**1.8.12.1** A SPM estima para o início da operação, o quantitativo de 36.000 (trinta e seis mil) hPA's mensais equivalente ao escalonamento de 300 (trezentas) atendentes na operação, com expectativa de crescimento da demanda estimada em 02 (duas) vezes o volume inicial, conforme estimativa total **máxima** de 72.240 (setenta e duas mil, duzentas e quarenta) hPA's mensais, apresentada a seguir, de profissionais alocados para execução do objeto, dentre as quais será alocado o total máximo de 602 atendentes:

<b>PROFISSIONAIS</b>	<b>Total de hPA</b>	<b>Qtde Diurno</b>	<b>Qtde Noturno</b>
Atendente Generalista	43.200	342	18
Atendente Especialista Nível I	25.320	200	11
Atendente Especialista Nível II	3.720	29	2
<b>Total hPA</b>	<b>72.240</b>	<b>571</b>	<b>31</b>

<b>PROFISSIONAIS</b>	<b>Total de Postos</b>	<b>Qtde Diurno</b>	<b>Qtde Noturno</b>
Supervisora de Atendente	40	38	2
Monitora de Atendente Nível I	28	26	2
Monitora de Atendente Nível II	2	1	1
Coordenadora de Operação	3	2	1
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	3	2	1
Analista de Planejamento e Controle	3	3	0
Psicóloga	13	12	1
Analista de Retaguarda - PAR	300	285	15
Supervisão de Retaguarda-PSR	30	28	2
Coordenação de Retaguarda - PCR	3	2	1
Gerente Geral-PGG	1	1	0
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>400</b>	<b>26</b>

**1.8.11** Os volumes apresentados são estimativos e servirão de base para a ampliação da quantidade de profissionais na operação e na retaguarda do Ligue – 180 e da ampliação física e tecnológica, dependendo da necessidade a ser constatada pela Contratante ao longo da execução do contrato.

## 2. RECURSOS HUMANOS

**2.1** O salário dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, poderão orientar-se pelos valores de referência descritos na tabela a seguir, para cada categoria de profissionais:

Cargo	Qualificação Mínima	Salário Referência (R\$)
Atendente Generalista	Escolaridade <u>Cursando nível superior</u> ou <u>2 (dois) anos de experiência</u> em teleatendimento	R\$ 923,23
Atendente Especialista Nível I	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 1.605,80
Atendente Especialista Nível II	Escolaridade <u>ensino superior completo/ bilíngue</u>	R\$ 1.868,71
Supervisora de Atendente	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 2.163,81
Monitora de Atendente Nível I	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 1.611,22
Monitora de Atendente Nível II	Escolaridade <u>ensino superior completo/ bilíngue</u>	R\$ 1.873,67
Coordenadora de Operação	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 3.224,33
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 3.016,00
Analista de Planejamento e Controle	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 2.909,89
Psicóloga	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 3.777,56
Analista de Retaguarda	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 1.928,18
Supervisora de Retaguarda	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 2.353,98
Coordenadora de Retaguarda	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 3.352,00
Gerente Geral	Escolaridade <u>ensino superior completo</u>	R\$ 7.461,69

**2.2** Os valores dos salários de referência descritos acima foram baseados no piso salarial previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) 2014/2014, para cargo de Atendente Generalista, e na **média** salarial informada pela pesquisa de mercado junto a empresas para os demais cargos, dado que **não** há Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) ou Acordos Coletivos que definem parâmetros mínimos salariais para **todas** as categorias profissionais previstas neste Termo de Referência.

**2.3** Em atendimento ao disposto no art. 21, inciso III da IN 02/2008 e para fins de orientação, os cargos previstos neste TR possuem as seguintes nomenclaturas correspondentes no Código Brasileiro de Ocupações – CBO.

Ocupações Contrato	Nomenclatura CBO	Código CBO
Atendente Generalista	Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo	4223-10
Atendente Especialista Nível I e Nível II	Operador de Telemarketing Técnico	4223-20
Monitora de Atendimento	Monitor de Teleatendimento	4222-15
Supervisora de Atendimento	Supervisor de Telemarketing e Atendimento	4201-35
Coordenadora de Operação	Supervisor Administrativo	4101-05
Analista de Retaguarda	Assistente Administrativo	4110-10
Supervisora de Retaguarda	Supervisor de Telemarketing e Atendimento	4201-35
Coordenadora de Retaguarda	Supervisor Administrativo	4101-05
Coordenador de Treinamento e Conteúdo	Coordenador Pedagógico	2394-05
Analista de Planejamento e Controle	Planejista	3911-20
Psicóloga	Psicólogo do trabalho	2515-40
Gerente Geral	Gerente Administrativo	1421-05

**2.4** Segundo disposto na Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02, de 30/04/2008, e suas alterações, o salário, bem como os demais benefícios, deverão ser definidos de acordo com a utilização de um dos seguintes critérios:

- a) Sentença normativa ou Lei, Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho; ou
- b) Salários praticados no mercado ou apurado em publicações ou pesquisas setoriais para as categorias profissionais referidas neste Termo de Referência.

### **3. INFRAESTRUTURA FÍSICA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **3.1 Instalações Físicas**

**3.1.1** A Contratada deverá prover instalações físicas para a execução do objeto por meio de *Sítio de contact center* adequado ao desenvolvimento de atividades de tele-serviços considerando todas as especificações legais da NR 17 – Anexo II do Ministério do Trabalho e Emprego.

**3.1.2** O sítio a ser disponibilizado deverá estar localizado no Distrito Federal.

**3.1.3** O Sítio deverá estar dimensionado com a quantidade de Posições de Atendimento (estrutura física) compatíveis com a quantidade de hPA's demandadas pela Contratante.

**3.1.4** A quantidade de PA's do Sítio Principal que serão ocupadas pelo escalonamento de hPA's definidas pela Contratante, deverá atender, no mínimo, uma taxa de ocupação de 1,5 (um vírgula cinco) operadores por Posição de Atendimento física.

**3.1.5** Considerando a demanda inicial estimada a ser Contratada de 36.000 hPA's por mês, planeja-se um escalonamento de 300 Atendentes (36.000 hPA's ÷ 120 h = 300 Atendentes) na Central de Atendimento, conseqüentemente, a capacidade inicial do Sítio deverá ser de 200 (duzentas) Posições de Atendimento Físicas (300 ÷ 1,5 = 200).

**3.1.6** Independente da capacidade inicial, a proporcionalidade de 1,5 (um vírgula cinco) Operadores por Posição de Atendimento física deverá ser obrigatoriamente atendida no Sítio, quando dos acréscimos de hPA's demandadas pela Contratante seja realizada conforme cronograma de execução dos serviços ou por termo aditivo, de acordo com a necessidade da Contratante.

**3.1.7** Fica sob a responsabilidade da Contratada toda a infraestrutura predial do imóvel sede dos serviços objeto deste Termo de Referência, tais como estrutura física, mobiliário em boas condições de uso, instalações eletrohidrossanitárias, de ar condicionado, de rede e de telecomunicações dentre outros, em conformidade com a legislação e normas técnicas em vigor.

**3.1.8** As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender o previsto neste Termo de Referência.

**3.1.9** A Contratada será responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação.

**3.1.10** O ambiente para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários discriminadas neste Termo de Referência, e estará sujeito à vistoria e aprovação prévia da Contratante.

**3.1.11** Os acessos aos ambientes e estruturas físicas da Contratada, por onde houver tráfego de quaisquer informações relativas às cidadãs, deverão ser totalmente restritos, sendo permitido somente às pessoas autorizadas.

**3.1.12** O Sítio a ser disponibilizado deve conter a seguinte disposição física, mobiliário e equipamentos conforme as proporções sugeridas:

- a) **Sítio de operação:** ambiente físico adequado à dimensão da operação, que abrigará as atividades de Teletendimento e Retaguarda (*Back Office*), atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego. O sítio deverá conter um espaço livre de no mínimo 30 m<sup>2</sup> para a realização da ginástica laboral das funcionárias. O sítio será de circulação exclusiva das/os funcionárias da operação e demais funcionárias/os da empresa que tenham relação direta com a manutenção do serviço.
- b) **01 (uma) Sala de Teletendimento Humano:** onde ficarão instaladas as atendentes e supervisoras de atendimento. Deverá conter estações de trabalho mobiliadas em boas condições de uso com cadeiras com ajustes de encosto e altura do assento com apoios acolchoados para os braços, ajustes da altura do teclado e do vídeo independentes, descanso para os pés flexíveis. As estações de trabalho deverão ser instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico, microcomputadores com acesso à internet, monitores de vídeo, teclados e mouses ópticos. Deverá conter *headsets* novos (sem possibilidade de compartilhamento entre as atendentes).
- c) **01 (uma) Sala para equipe de monitoras:** isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação, equipada com estações de trabalho com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA e 01 (uma) impressora;
- d) **01 (uma) Sala de Retaguarda I (*Back Office*):** onde ficarão instaladas as Agentes de Retaguarda, Supervisoras de Retaguarda e Coordenadoras de Retaguarda. Deverá ser isolada acusticamente, equipada com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA, 01 (uma) impressora e 01 (um) aparelho de *fax* para cada 100 (cem) estações de trabalho. Para cada Coordenadora, deverá conter 01 (um) com mobiliário de mesa com cadeira em boa condição de uso com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA;
- e) **01 (uma) Sala de Retaguarda II (*Back Office*):** onde ficarão instaladas as Coordenadoras de Treinamento e Conteúdo, as/os Analistas de Planejamento e Controle e as Psicólogas. Deverá ser isolada acusticamente, equipada com 01 (um) mobiliário de mesa com cadeira em boa condição de uso com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA para cada funcionária/o e 01 (uma) impressora;
- f) **01 (uma) Sala para Coordenadoras de Operação:** isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação, equipada com 01 (um) mobiliário de mesa com cadeira em boa condição de uso com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA para cada funcionária e 01 (uma) impressora;

- g) **01 (uma) Sala de treinamento:** capacidade para no mínimo 50 (cinquenta) cadeiras tipo universitária em boas condições de uso, contendo recursos de multimídia, 01 (um) microcomputador, 01 (um) projetor, 01 (um) quadro branco e 01 (uma) mesa com cadeira, dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo;
- h) **02 (duas) Salas de treinamento:** capacidade para no mínimo 25 (vinte e cinco) mesas para computador em boas condições de uso, contendo 25 (vinte e cinco) microcomputadores interligados em rede com recursos de multimídia, 01 (um) projetor, 01 (um) quadro branco e 01 (uma) mesa com cadeira para cada sala;
- i) **01 (uma) Sala de descompressão:** Espaço exclusivo para as funcionárias alocadas na operação do Ligue 180, sem possibilidade de compartilhamento com outras operações da Contratada, equipada com mesas e cadeiras para refeições, 01 (um) forno de micro-ondas para cada 100 (cem) funcionárias, 01 (uma) geladeira para cada 150 (cento e cinquenta) funcionárias, 01 (uma) televisão para cada 400 (quatrocentas) funcionárias, 01 (um) sofá de 03 (três) lugares para cada 250 (duzentos e cinquenta) funcionárias e 01 (um) computador para cada 100 (cem) funcionárias com acesso a Internet. A sala de descompressão deverá ter acesso à área de ar livre e todo o mobiliário deve estar em boas condições de uso;
- j) **01 (uma) Sala para o Apoio psicológico em grupo:** equipada com capacidade para no mínimo 15 (quinze) cadeiras tipo universitária em boas condições de uso, com recursos de multimídia, 01 (um) microcomputador, 01 (um) projetor, 01 (um) quadro branco e 01 (uma) mesa com cadeira, dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo;
- k) **Salas para *Feedback* e atendimento psicológico individual:** medindo no mínimo 04 (quatro) m<sup>2</sup>, com isolamento acústico, dimensionadas na proporção de 01 sala para cada 40 (quarenta) atendentes alocadas no serviço equipadas cada uma com estação de trabalho em boa condição de uso com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA e mobiliário para atendimento individual tipo interlocutor;
- l) **01 (uma) Sala para Coordenação da Contratante:** equipada com equipada com 01 (um) mobiliário de mesa com cadeira em boa condição de uso com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA e 01 (uma) impressora;
- m) **01 (uma) Sala para Gerente Geral da Contratada:** equipada com 01 (um) mobiliário de mesa com cadeira em boa condição de uso com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA, 01 (uma) impressora e 01 (um) aparelho de fax;
- n) **Guarda-Volumes:** área reservada para guardar objetos das funcionárias contemplando armário individual com chaves;
- o) **Banheiros:** O Sítio deverá estar equipado com instalações sanitárias em boas condições de uso em conformidade com a NR 24 do Ministério do Trabalho e Emprego sendo que, pelas especificidades da operação da SPM, as instalações do ambiente exclusivamente feminino deverá possuir aparelhos sanitários proporcionais ao número de funcionárias alocadas por turno. O Sítio deverá possuir ainda instalações para Pessoas com Deficiência de acordo com a NBR 9050.

- p) **Sala para reunião exclusiva:** equipada com mesa para 10 (dez) posições e cadeiras, contendo recursos de multimídia, 01 (um) microcomputador, 01 (um) projetor, 01 (um) quadro branco;
- q) **Centro de Processamento de Dados:** ambiente devidamente dimensionado para receber equipamentos de suporte técnico operacional;
- r) **Placas de identificação:** todos os ambientes deverão estar devidamente identificados e conter os avisos para segurança e prevenção de incêndios;
- s) Deverão ser disponibilizados pela Contratada ramais e aparelhos telefônicos para atender os ambientes onde se fizer necessário.

**3.1.13** O sítio de operação, bem como as todas as salas e o centro de processamento de dados deverão ser climatizados.

## **3.2 Mobiliário dos Postos de Trabalho**

### **3.2.1 Posição de Atendimento (PA) de Atendentes:**

- a) Atender aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, do Anexo II da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto;
- b) O monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes;
- c) Será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;
- d) **Para as atendentes a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;**
- e) O plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;
- f) As superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;
- g) O dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;
- h) O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos

de sua borda frontal;

**i)** Nos casos em que os pés da operadora não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas da trabalhadora, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

**j)** Os assentos devem ser dotados de:

- Apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
- Superfícies onde ocorre contato corporal, estofados e revestidos de material que permita a respiração;
- Base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m<sup>3</sup>;
- Altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todas as operadoras;
- Profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;
- Borda frontal arredondada;
- Características de pouca ou nenhuma conformação na base;
- Encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar;
- Largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;
- Apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

**j.1)** A Contratada deverá prever assentos para pessoas com sobrepeso.

**3.2.2** Demais Estações de Trabalho (PAR, PCR e outros):

**a)** Atender aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, de acordo com os padrões de mercado para mobiliário de escritório.

**b)** Ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com

a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento;

- c) Ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador;
- d) Ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais;
- e) Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto:
  - Altura ajustável à estatura da trabalhadora e à natureza da função exercida;
  - Características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
  - Borda frontal arredondada;
  - Encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

### 3.3 Mobiliários Adicionais

**3.3.1** Para atender o descrito no item 3.1.12 deste Termo de Referência, os mobiliários previstos deverão atender as seguintes especificações mínimas:

- a) Mesa de reunião: mesa oval para reunião, em madeira MDP ou MDF, com tampo de 25 mm de espessura e revestimento em melaminico. Estruturas em aço tubular para fiação e sapatas niveladoras. O comprimento da mesa deve comportar 10 cadeiras.
- b) Cadeiras tipo universitária: com encosto e assento em polipropileno, 4 pés em tubo de aço, grade para livros e prancheta fixa lateral direita confeccionada em MDP ou MDF. Dimensões da prancheta: 57x27x27 (bordas arredondadas). Dimensões da cadeira: 53x53x80.
- c) Quadro branco: não magnético, para escrever e apagar a seco. Superfície de laminado melaminico branco brilhante, com moldura de alumínio. Inclui porta apagador e porta pincel. Medidas 120x200cm.
- d) Mesa para refeição: 4 pés, bordas arredondadas, tampo confeccionado em MDP ou MDF em formato quadrado/retangular, com mínimo de 25 mm de espessura.
- e) Cadeira para refeição: cadeira fixa empilhável, injetada em poliuretano. Estrutura fixa, quatro pés em tubo de aço 16x30, com sapatas deslizantes em nylon. Acabamento da estrutura com tratamento de fosfatização e pintura eletrostática. Empilhamento máximo recomendado: seis unidades. Cor: livre. Revestimento: Polipropileno
- f) Mesa para computador: medindo 1,20x60x74 cm, tampo em compensado multilaminado com 25 mm de espessura revestido em laminado cor branca ou cinza, preferencialmente, com 0,8 m de espessura, bordas arredondadas 180 graus; pés em tubos de aço com parte de cima horizontal de 20x30 cm e vertical de 30x70 cm, parte de baixo horizontal de 30x50 cm, com sapatas niveladoras, suporte para teclado retrátil com corredeiras em aço com roldanas; estrutura com pintura epóxi na cor preta devendo suportar o peso de 20 Kg, aproximadamente.
- g) Sofás 3 lugares: em conformidade com a NBR 14535 ou versões posteriores, com a seguinte composição: madeira maciça, com espuma de alta resistência e acabamento em sarja 100%

algodão. Revestimento em couro sintético ou tecido, cor livre, apoio de braço nas laterais. Dimensões aproximadas: altura: 0,93cm. Largura: 188 cm. Profundidade: 81cm. Peso 37 kg.

**3.3.2A** Contratada ficará responsável pela instalação, manutenção e substituição dos mobiliários que se fizerem necessários ao longo do contrato.

### **3.4 Equipamentos**

**3.4.1** Para atender o descrito no item 3.1.12 deste Termo de Referência, os equipamentos previstos deverão atender as seguintes especificações mínimas:

- a) Forno micro-ondas: capacidade mínima 25 litros, potência mínima 900w. Display digital. Bivolt ou 220 volts. Prato giratório, certificado de garantia, manual de instruções e garantia de 1 ano. Cor: Branca.
- b) Geladeira: tipo Frost Free com 1 porta, capacidade mínima total: (congelador + refrigerador) 300 litros, eficiência energética procel “ A”. Voltagem 220v. Com compartimentos e prateleiras. Cor: branca.
- c) Aparelho de TV: televisor com no mínimo 42” com tecnologia LED ou LCD, resolução FULL HD, conversor de tv digital integrado; entrada de áudio e vídeo; entrada HDMI; entrada USB, saída digital óptica; entrada de áudio PC; acompanha controle remoto, alimentação bivolt automático:110v/220v. Garantia de 1 ano.
- d) Headsets: protetor auricular removível, tiara com haste ajustável e revestida de material antialérgico, mono auricular, ultra leve, interface USB plug-and-play, controle de volume, tecla mudo, microfone com cancelamento de ruído. A Contratada deverá fornecer material complementar de substituição tais como tubo de voz e espuma auricular.

**3.4.2A** Contratada ficará responsável pelos insumos necessários à instalação e manutenção dos equipamentos.

### **3.5 Segurança Física e Patrimonial**

**3.5.1** A Contratada deverá implantar no sítio serviço de vigilância armada 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

**3.5.2** A Contratada deverá implantar sistema informatizado de controle de acesso aos locais de operação;

**3.5.3** A Contratada deverá manter postos permanentes de Brigada de Incêndio nos locais de prestação de serviço, 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

**3.5.4** A Contratada deverá manter o ambiente monitorado por sistema de gravação de vídeo CFTV, preservando a segurança do local;

**3.5.5** As imagens geradas deverão permanecer por no mínimo um mês *on line* e, após esse período, armazenar em mídia segura (CD/DVD/BLU-RAY), que deverá ser entregue à Contratante, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente;

**3.5.6** Apresentar, antes do início das atividades, o responsável técnico da empresa pela Segurança do Trabalho e o Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional – PCMSO.

### **3.6 Transporte Noturno**

**3.6.1** A Contratada deverá viabilizar transporte seguro para as profissionais que trabalharão em período noturno (22:00h às 06:00h).

### **3.7 Sustentabilidade**

**3.7.1** Obrigações de Responsabilidade Socioambiental da Empresa com amparo legal no art. 6º da IN nº 01 de 19/01/2010:

**3.7.1.1** Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem;

**3.7.1.2** Instalação de dispositivos elétricos nas áreas de escritório gerenciados por um *software* "verde", que promove o desligamento ou manutenção em "hibernação" dos equipamentos nos períodos fora de uso;

**3.7.1.3** Utilização de sensores de presença nos corredores e nos banheiros;

**3.7.1.4** Uso exclusivo de lâmpadas eletrônicas de alto rendimento e de luminárias eficientes;

**3.7.1.5** Utilização de torneiras eletrônicas com sensor de presença ou toque;

**3.7.1.6** Uso de produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA, “Art. 6º, inciso I da IN nº 01, de 19/01/2010”;

**3.7.1.7** Opção por equipamentos que consumam menos energia, tais como monitores de computadores tipo LCD, LED;

**3.7.1.8** Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, “Art. 6º, inciso IV da IN nº 01, de 19/01/2010”;

**3.7.1.9** Campanha orientadora de incentivo à redução no uso do papel;

**3.7.1.10** Estímulo ao uso de bicicleta, como a oferta de bicicletários em espaço coberto;

**3.7.1.11** Programas de incentivo à reciclagem, disponibilizando às profissionais, containers para o correto descarte de pilhas, vidros, lâmpadas fluorescentes e eletroeletrônicos;

**3.7.1.12** Encaminhamento de resíduos tóxicos para locais apropriados;

**3.7.1.13** Encaminhamento de lixo eletrônico para o Centro de Recondicionamento e Reciclagem de Computadores do Distrito Federal (CRC/DF), “Art. 7º, § 2º da IN nº 01 de 19/01/2010”;

**3.7.1.14** Encaminhamento de outros materiais recicláveis para doação a instituições assistenciais que convertem resíduos em recursos financeiros.

### 3.8 Serviços de Suporte, Manutenção e Assistência Técnica

**3.8.1** A Contratada deverá dispor de equipe qualificada no ambiente do sítio, para prestar suporte, operação, manutenção e assistência técnica dos recursos fornecidos pela Contratada, no horário de funcionamento do sítio.

**3.8.2** Destacam-se, na tabela abaixo, as principais atividades atribuídas à Contratada:

ATIVIDADES/FUNÇÕES	
TÓPICOS	FUNÇÕES
a) Estações de trabalho/microcomputadores	Instalação e/ou expansão
	Elaboração de documentação técnica e controle
	Análise, diagnóstico e solução de problemas e incidentes
	Intervenções corretivas e preventivas
	Suporte/manutenção/assistência técnica
	Instalação/atualização/configuração de aplicativos e <i>softwares</i> Corporativos do CONTRATANTE.
	Substituição por equipamento reserva
b) Plataforma de Telecomunicações	Instalação e/ou expansão
	Configurações e reconfigurações
	Elaboração documentação técnica e controle
	Análise, diagnóstico e solução de problemas e incidentes
	Intervenções corretivas
	Suporte/manutenção/assistência técnica
	Substituição por equipamento reserva
c) Rede local e de conexão ao data center da Contratada	Projetos
	Fornecimento de cabos, equipamentos e acessórios
	Instalação e/ou expansão
	Elaboração documentação técnica e controle
	Análise, diagnóstico e solução de problemas e incidentes
	Monitoração
	Intervenções corretivas
	Suporte/manutenção/assistência técnica
	Configurações/reconfigurações/atualizações
Procedimentos de contingência	
d) Soluções de Segurança de TI	Fornecimento
	Elaboração de documentação técnica e controle
	Instalação e/ou expansão
	Monitoração
	Análise, diagnóstico e solução de problemas e incidentes
	Intervenções corretivas
	Suporte/manutenção/assistência técnica
	Configurações/reconfigurações/atualizações
Procedimentos de contingência	

**3.8.3** A Contratada deverá executar serviços de manutenção preventiva e corretiva sempre que os equipamentos apresentarem defeitos e/ou mediante solicitação da Contratante;

**3.8.4** A Contratada deverá executar reposição imediata do equipamento que apresente defeito e necessite de manutenção/conserto;

**3.8.5** A Contratada deverá manter registro de todas as falhas ocorridas e de toda manutenção corretiva e preventiva, assim como das atualizações nos equipamentos, serviços ou aplicações, disponibilizando-os em forma de relatórios à Contratante, juntamente com os documentos da fatura e sempre que solicitado pela Contratante;

**3.8.6** A Contratada deverá fornecer mensalmente junto com os documentos da fatura:

- a) Relatório com os gráficos do tráfego diário de todos os *links* de comunicação referente ao mês faturado;
- b) Relatório contendo os cinco maiores picos diários e o resultado do cálculo da ocupação média diária, de todos os *links* de comunicação, referente ao mês faturado;

**3.8.7** Além dos relatórios mensais do item anterior, a Contratada deverá fornecer sempre que solicitado pela Contratante:

- a) Relatório com os gráficos do tráfego diário de todos os *links* de comunicação referente ao período solicitado;
- b) Relatório contendo os cinco maiores picos diários e o resultado do cálculo da ocupação média diária, de todos os *links* de comunicação, referente ao período solicitado;
- c) Cópia da folha de pontos de todas as/os funcionárias/os da operação;
- d) Relatórios gerenciais com o número de funcionárias que estão cumprindo licença de saúde física e/ou mental/psicológica.

## **4. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA**

### **4.1 Microcomputadores**

**4.1.1** A Contratada deverá disponibilizar em todas as PA's e demais Estações de Trabalho microcomputadores compatíveis com as características de prestação dos serviços da Central de Atendimento e todos com acesso à internet e com pacote office.

**4.1.2** A Contratada deverá atender no mínimo a seguinte configuração para todas as PA's e estações de trabalho:

<b>PROCESSADOR</b>
Processador padrão x 86, com tecnologia de fabricação de 45 nanômetros ou menor, sendo capaz de processar Sistemas Operacionais 64 bits de mercado.
Cachê deverá ser no mínimo de 6MB.
Deverá possuir barramento <i>Front Side Bus</i> ou <i>HyperTransport</i> de, no mínimo, 1333 MHz (um mil, trezentos e trinta e três <i>megahertz</i> ) ou DMI de, no mínimo, 2 GT/s (dois <i>Gigatransfer</i> ).
Deverá implementar mecanismos de redução de consumo de energia compatível com o padrão ACPI versão 1.0 ou superior e deverá possuir controle automático, para evitar superaquecimento.
Deverá suportar extensões de virtualização.
<b>MEMÓRIA RAM</b>
Deverá ser fornecido no mínimo 16 <i>GBytes</i> de memória RAM por computador, configurada para operar em canal duplo ( <i>dual channel</i> ).
O tamanho total de memória RAM suportado pelo computador deverá ser de no mínimo 32 <i>Gbytes</i> , sem a troca dos módulos instalados.
No mínimo do tipo DDR3 PC3-12800 SDRAM.
<b>PLACA MÃE (MOTHERBOARD)</b>
O <i>chipset</i> deverá suportar no mínimo memória RAM do tipo DDR3 PC3-12800 SDRAM.
Deverá suportar no mínimo canal padrão SERIAL ATA (SATA) com pelo menos 3 (três) canais.
Deverá possuir barramento <i>Front Side Bus</i> ou <i>HyperTransport</i> de, no mínimo, 1333 MHz (um mil, trezentos e trinta e três <i>megahertz</i> ) ou DMI de, no mínimo, 2 GT/s (dois <i>Gigatransfer</i> ) sem o uso de <i>overclock</i> , comprovado por documentação do fabricante do <i>chipset</i> .
Deverá implementar mecanismos de redução de consumo de energia compatível com o padrão ACPI versão 1.0.
Deverá suportar atualização remota da BIOS do equipamento.
A placa-mãe deverá possuir memória não volátil, para gravação de informações de inventário de <i>Hardware</i> (placa mãe, processador, memória e disco) e <i>software</i> , que sejam acessíveis remotamente pela rede, independente do estado do sistema operacional.
Suportar o controle remoto do equipamento independente do estado do Sistema Operacional como permitir o acesso a BIOS e visualização remota do POST da máquina por uma console, bem como permitir iniciar o equipamento por um CD-ROM, disquete, bem como uma imagem (ISO ou IMG) localizado em qualquer ponto da rede.
Disponibilizar evento de log de <i>hardware</i> remotamente, independente do estado do sistema operacional.
Deverá estar aderente às especificações do DASH 1.1 e WS-MAN, definidas pelo DMTF - <a href="http://www.dmtf.org/standards/mgmt/dash/">http://www.dmtf.org/standards/mgmt/dash/</a> .
Deverá possuir módulo TPM 1.2 ( <i>Trusted Platform Module</i> ) integrado a placa mãe ( <i>on-board</i> ), não sendo aceita solução soldada por meio de slot ou qualquer tipo de adaptação. Deverá ser fornecido <i>software</i> necessário para sua utilização.
Deverá permitir acesso remoto ao microcomputador por meio de interface gráfica, baseado em <i>hardware</i> (com controle remoto do equipamento), independente do sistema

operacional instalado e do suporte e aplicações locais.
As tecnologias de acesso remoto deverão ser entregues ativas e ter seu funcionamento homologado.
<b>BIOS</b>
Deverá ser do tipo <i>Flash Memory</i> , utilizando memória não volátil e eletricamente reprogramável, possuindo recursos de no mínimo 04 <i>Mbits Flash ROM</i> .
A BIOS deverá ser customizada para mostrar no monitor de LCD uma imagem (logotipo), a ser fornecida pela FDE, sempre que o equipamento for inicializado.
A inicialização do computador deverá ser realizada na sequência definida pelo usuário, via disquete e/ou CDROM e/ou disco rígido, bem como pela placa de rede através do recurso WOL ( <i>Wake on LAN</i> ) compatível com o padrão PXE ( <i>Pre-boot Execution Environment</i> ).
Deverá possuir recursos de controle de permissão através de senha para acesso e alterações das configurações do BIOS.
<b>INTERFACE DE REDE</b>
01 (uma) interface de rede com 01 conector padrão RJ45 cada.
Padrão de barramento PCI ou superior, <i>on-board</i> ou <i>off-board</i> .
Interface de rede padrão <i>Gigabit Ethernet</i> .
Deverá operar automaticamente nas velocidades de comunicação de 10Mbps, 100Mbps e 1000Mbps, bem como no modo <i>full-duplex</i> .
Compatibilidade funcional e operacional com os padrões IEEE 802.3 para 10baseT ( <i>Ethernet</i> ), IEEE 802.3u para 100baseTX ( <i>Fast Ethernet</i> ) e IEEE 802.3ab para 1000baseT ( <i>Gigabit Ethernet</i> ).
Deverá possuir recursos de <i>Wake on LAN (WOL)</i> e <i>Pre-boot Execution Environment (PXE)</i> , e DASH.
<b>CONTROLADORA DE VÍDEO</b>
01 (uma) controladora de vídeo por computador.
Padrão de resolução SVGA.
Memória de vídeo de pelo menos quinhentos e doze (512) <i>Megabytes</i> do tipo SDRAM, equivalente ou superior, podendo ser compartilhado ou não.
Caso a controladora seja “ <i>off-board</i> ” ou “ <i>on-board</i> ” com compartilhamento e alocação dinâmica” a memória mínima deve ser compatível com o item anterior; Se a controladora for “ <i>on-board</i> ” mas com compartilhamento e alocação fixa deverá ser feito o acréscimo desta mesma quantidade de memória RAM na placa mãe ( <i>MOTHERBOARD</i> ).
Deverá suportar dois monitores independentes, sendo um VGA ou DVI, possibilitando a configuração de resolução gráfica independente para o monitor primário e secundário, onde deverá permitir a seguinte configuração:
Monitor Primário: resolução gráfica máxima de pelo menos 1280x1024 pixels.
Monitor Secundário: resolução gráfica máxima de pelo menos 1280x1024 pixels.
É imprescindível que a controladora de vídeo tenha as seguintes funcionalidades:
“Monitor estendido”
“Monitor clone”
“Controle de vídeo de tela cheia” no monitor secundário
Colocar um vídeo em tela cheia no monitor secundário e abrir outros aplicativos no monitor primário, de forma que não sobreponha ou paralise o vídeo no monitor secundário.

<b>CONTROLADORAS DE DISCO E UNIDADE ÓPTICA</b>
Integrada à placa-mãe padrão SERIAL ATA (SATA), com suporte a no mínimo 3 (três) canais.
Taxa de transferência de dados: no mínimo 1 (um) canal com 300Mbytes e no mínimo 2 (dois) canais com 600Mbytes.
<b>DISCO RÍGIDO</b>
Deverá ser fornecido no mínimo 01 (um) disco rígido por computador.
Tipo interno ao gabinete.
Disco rígido no mínimo padrão SERIAL ATA 6.0 Gbps.
Capacidade mínima de armazenamento por disco de 500 Gbytes.
Velocidade de rotação mínima de 7200 rpm.
Memória cache de, no mínimo, 16MB.
<b>UNIDADE DE GRAVAÇÃO DE CD-R/RW e DVD-R/RW</b>
Deverá ser fornecida no mínimo 01 (uma) unidade de gravação de CD-R, CD-RW, DVD-R e DVD-RW por computador.
Tipo interno ao gabinete.
Unidade de leitura padrão SATA.
A unidade deverá possuir no mínimo compatibilidade de leitura com mídias DVDROM, DVD-R, DVD-RW, CDROM, CDR e CDRW.
Velocidade de leitura: CD-ROM/R: 48x ou superior, CD-RW: 24x ou superior, DVD-ROM: 12x ou superior, DVD-R/RW: 10x ou superior.
Velocidade de gravação: CD-RW: 24x ou superior, CD-R: 48x ou superior, DVD-R: 16x ou superior, DVD-RW: 6x ou superior.
Deverá ser fornecido <i>software</i> de gravação de CD e de DVD, compatíveis com os padrões DVD-ROM, CD-ROM, CD-ROM/XA, <i>Multisession</i> , CD-Áudio
<b>MONITOR DE VÍDEO</b>
Padrão TFT, policromático, não entrelaçado.
LCD de 18,5" polegadas de área visível, no mínimo.
Resolução gráfica máxima de pelo menos 1360 X 768 @ 60Hz.
Pixel <i>Pitch</i> deve ser de 0.30(H)mm x 0.30(V)mm, no máximo.
Ajuste de brilho e contraste.
Compatível com a controladora de vídeo ofertada.
Fonte de alimentação 110/220 Volts.
Conexões D-Sub (DB15 VGA) e DVI.
Cabo de alimentação com plugue de 3 pinos.
O gabinete na cor semelhante ao do gabinete da CPU, com botões para ligar/desligar e de controle digitais, bem como indicadores visuais para informar os estados de ligado, espera e desligado.
Possuir cabo lógico com conector padrão DB15 VGA ou DVI.
Compatibilidade funcional e operacional de acordo com o padrão PC'99 <i>System Design Guide</i> com conector de sinal identificado.
Permitir que a altura e a inclinação do monitor sejam ajustadas conforme a necessidade do usuário.
<b>TECLADO</b>
Deverá ser fornecido 01 (um) teclado por computador e deverá seguir o mesmo padrão de cores da CPU.
Teclado de no mínimo 104 teclas com teclado numérico e teclas de função.

Compatibilidade funcional e operacional de acordo com o padrão PC'99 <i>System Design Guide</i> .
Compatibilidade com o padrão ABNT Variant 2.
Conector do cabo de sinal padrão PS/2 <i>Mini-Din keyboard port</i> ou USB.
<b>MOUSE</b>
Deverá ser fornecido 01 (um) mouse por computador e deverá seguir o mesmo padrão de cores da CPU e monitor.
Mouse tipo óptico.
Mouse com 3 botões, sendo 2 para seleção de objetos e 1 tipo <i>scroll</i> para rolagem.
Resolução de no mínimo 800dpi.
Compatibilidade funcional e operacional de acordo com o padrão PC'99 <i>System Design Guide</i> .
Conector do cabo de sinal padrão PS/2 <i>Mini-Din keyboard port</i> ou USB.
Deverá ser fornecido um <i>mousepad</i> por equipamento.
<b>SOFTWARES: SISTEMA OPERACIONAL</b>
A estação de trabalho deverá ser fornecida com sistema operacional Microsoft Windows 7 Pro ou superior, bem como pacote office – Libre Office ou similar.
O computador e todos os seus periféricos deverão ser compatíveis com o sistema operacional Windows 7 – 64 bits.

## 4.2 Impressora multifuncional a Laser e colorida

**4.2.1** As impressoras multifuncionais deverão ter como características mínimas o seguinte: resolução até 1200 dpi; digitalização até 1200 dpi; cópia resolução até 1200x1200 dpi; conectividade USB+Ethernet+WiFi; velocidade de mínima Impressão (Preto, normal e colorida) de 15 a 20 ppm; qualidade de impressão Un 1 mínimo 600 x 600 dpi; tamanhos de papel suportados: A4, Carta, Ofício; memória mínima: 64mb; alimentação bivolt ou de 220 volts. As impressoras deverão ser compatíveis com os requisitos mínimos definidos no item 4.1. A contratada deverá fornecer os insumos necessários para o pleno funcionamento das impressoras.

## 4.3 Aparelho de Fax

**4.3.1** Os aparelhos de Fax deverão ter como características mínimas o seguinte: identificador de chamadas, corte automático de papel, impressão em papel térmico no mínimo de até 10 metros, alimentador automático para no mínimo 10 folhas de papel, função cópia, data/hora, discagem tom/pulso, rediscagem automática, painel e visor em português, controle de volume do ring, monofone, viva-voz, emissão dos relatórios operacionais, velocidade de transmissão mínima de 15 segundos por folha, alimentação: bivolt ou 220 volts, identificação do remetente, sistema anti-rolamento de papel, comutação automática fax/telefone, com rolo de bobina incluso na aquisição do produto. Os aparelhos de fax deverão possibilitar a configurações seguindo os padrões de PC descritos no item 4.1. A contratada deverá fornecer os insumos necessários para o pleno funcionamento dos aparelhos.

## 4.4 Projetor Multimídia

**4.4.1** Os Projetores Multimídias deverão ter como características mínimas o seguinte: Tecnologia: DLP (Digital Light Processor); luminosidade: 3000 ANSI Lumens; resolução nativa: SVGA

800x600; contraste 7.000:1; 01 entrada HDMI; 01 entrada de vídeo RCA; 01 entrada D-Sub 15-Pin (VGA); compatibilidade de vídeo: NTSC e PAL-M; funcionalidades: correção trapezóide, projeção frontal e retroprojeção, lentes com zoom e ajuste de foco; bivolt ou 220 volts. A contratada deverá fornecer os insumos necessários para o pleno funcionamento dos projetores.

#### **4.5 Rede de Dados e Telecomunicações**

**4.5.1** O fornecimento, instalação, manutenção, suporte e operação da rede local dos sítios contratados e seus equipamentos são de responsabilidade da Contratada, exceto o que, explicitamente, está especificado a cargo da Contratante neste Termo de Referência.

**4.5.2** A rede de dados deverá estar no padrão CAT 6.

**4.5.3** A Contratada deverá fornecer o projeto lógico da rede para aprovação pelo Contratante. O prazo de entrega deste projeto deverá estar contemplado no cronograma de implantação a ser fornecido pela Contratada.

**4.5.4** A Contratada deverá fornecer *switch* de acesso para a área restrita destinada a Contratante. Este *switch* será conectado ao *firewall* e esse será conectado aos *switches* da Camada de Núcleo.

**4.5.5** No dimensionamento dos *switches*, deverão ser previstas folgas para futuras necessidades de ampliação dos pontos de rede. Essas folgas deverão atender ao crescimento da quantidade de PAs – Posições de Atendimento e demais recursos tecnológicos, com seu respectivo tráfego, necessários à expansão contratual, conforme demanda da Contratante.

**4.5.6** Todos os equipamentos necessários para conexão dos *links* de comunicação com os *switches* serão de responsabilidade da Contratada.

#### **4.6 Solução de Telefonia**

**4.6.1** A contratação dos serviços de telecomunicação inclusive *links* de voz (E1), bem como o custo de tarifação das ligações receptivas e ativas será de responsabilidade da Secretaria de Políticas para as Mulheres.

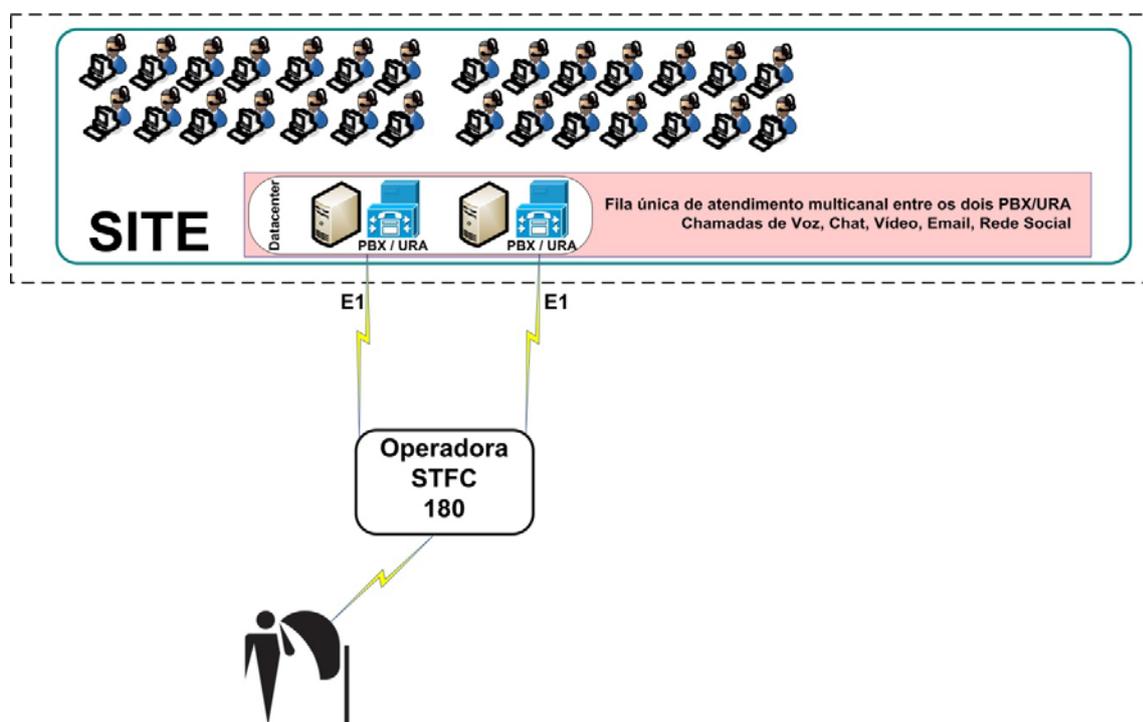
**4.6.2** As linhas telefônicas internas (ramais) necessárias à execução dos serviços serão de responsabilidade da Contratada.

**4.6.3** A Contratada deverá manter estruturas redundantes de forma que, em situação de inoperância os serviços não sejam interrompidos. O sítio deverá possuir toda infraestrutura de forma que mesmo havendo problemas em infraestrutura elétrica, predial, operadora pública de telefonia, plataforma de comunicação, ativos de rede entre outros, o sítio deverá ter condições de operar sem restrições quanto ao funcionamento.

**4.6.4** Desde o início da contratação a Contratante disponibilizará *link's* E1's, proporcional à quantidade de hPA's Contratadas.

**4.6.5** O sítio deverá ser estruturado na região do Distrito Federal.

#### 4.6.6 Representação gráfica da solução:



### 4.7 CARACTERÍSTICAS DO PABX IP

**4.7.1** O equipamento a ser fornecido deverá ser uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor Voz), equipada com consoles de teleatendentes, *headsets*, tarifador/ bilhetador, Unidade de Resposta Audível (URA) com recursos de *Text-to-Speech* (TTS), Reconhecimento de Voz (*Automatic Speech Recognition- ASR*), Análise Comportamental de Voz - (*Speech Analytics-SA*), Discador Automático, Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Gravador Digital de Voz e Tela, Sistema de Vídeo Chamadas para Atendimento de Deficiente Auditivo, Módulo de Relatórios, Módulo de *Computer Telephony Integration* (CTI), Módulo de Envio/Recebimento/Gerenciamento de FAX, Módulo de Envio/Recebimento/Gerenciamento de SMS, Recursos de *web call center* do tipo Fale Conosco, “Chat”, *Click to Talk* e documentação técnica.

**4.7.2** O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos.

**4.7.3** O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN/WAN.

**4.7.4** A Contratada deverá fornecer o rack, onde serão armazenados os *switches*, o sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (*modem/cable-modem/roteador*) da concessionária que fará a conexão com rede pública.

**4.7.5** O *hardware* objeto desta licitação deverá vir equipado com unidade de processamento baseada em servidores industriais padrão de mercado sem a necessidade de utilização de *hardware* proprietário.

**4.7.6** Deverá ser baseado em processador Intel ou similar.

**4.7.7** O equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação do(s) chassis;

**4.7.8** Deverá possuir sistema operacional baseado em *Linux* por ser um sistema operacional aberto e modular, o que permite maior flexibilidade e garante maior interoperabilidade futura com outros sistemas, além de flexibilizar o desenvolvimento de ferramentas customizadas à Contratante;

**4.7.9** O Módulo servidor de voz PABX IP deve possuir alta disponibilidade e robustez. A solução deve apresentar características de contingência em caso de falha do servidor primário;

**4.7.10** O sistema deverá estar equipado com redundância de processamento em regime de *hot stand-by* a fim de prover alta disponibilidade de no mínimo 99,999%. Com este sistema redundante no momento em que o elemento principal de processamento falhar o sistema redundante deverá assumir automaticamente todo o sistema de telefonia sem que as chamadas em curso sejam perdidas;

**4.7.11** O sistema deverá ser híbrido, permitindo o uso de interfaces TDM, *VoIP* (SIP);

**4.7.12** O sistema deverá possuir *software* modular, de forma que possua comandos para que processos sejam terminados ou reiniciados sem que seja necessário o *re-boot* do equipamento;

**4.7.13** O Contratado deverá apresentar arquitetura escalável de forma que acompanhe o crescimento do negócio adicionando novos recursos de processamento;

**4.7.14** O servidor de voz PABX IP deverá ter construção modular compatível com rack de 19", e permitir ampliações por meio de acréscimo de novos recursos de processamento (servidores industriais), sem provocar a necessidade de aquisição de licenças de uso no qual acarrete em nova licitação. Esse rack deverá armazenar os *switches*, sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (*modem/cable-dem/roteador*) da concessionária que fará a conexão com rede pública;

**4.7.15** O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos através do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas as funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface;

**4.7.16** O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia entre os módulos e compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729;

**4.7.17** Deverá possuir *backup* local para o *software* do sistema e configurações. Cada módulo deverá ser capaz de manter o *backup* individualmente de cada módulo;

**4.7.18** O PABX/IP deverá possuir memória de massa em disco rígido, para recarga automática do sistema, quando necessário;

**4.7.19** Qualquer *hardware* a ser instalado deve ser novo e sem uso, não sendo aceitos equipamentos usados ou remanufaturados, devendo este possuir certificado de homologação junto à ANATEL;

**4.7.20** O Certificado ANATEL deverá ser do equipamento e não apenas de placas de comunicação;

**4.7.21** O sistema deverá possuir arquitetura flexível e modular com processamento distribuído e estar equipada com processador de 32 bits, no mínimo;

**4.7.22** O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos por meio do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas as funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface;

**4.7.23** Permitir a interligação, futura, de sítios remotos através de links de dados em rede LAN/WAN através de protocolo SIP. A plataforma remota deverá suportar ramais analógicos ou ramais IP e entroncamentos com a rede pública através de sinalização MFC-R2 (R2-Digital), ISDN ainda entroncamento *VoIP* por intermédio de protocolo SIP;

**4.7.24** Deverá possuir o protocolo SIP para os ramais IP;

**4.7.25** Os postos de atendimento deverão utilizar *softphone*, onde o mesmo deverá suportar as funções telefônicas de um aparelho telefônico digital, e as áreas de retaguarda e coordenação deverá utilizar ramais IP conectados à rede LAN;

**4.7.26** A Contratada deverá fornecer todas as atualizações de *software* durante o período do contrato;

**4.7.27** A interligação com a central pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;

**4.7.28** Nas interligações com a rede pública, a central deverá permitir discagem direta a ramal (DDR), através de todas as linhas troncos bidirecionais. A central deverá também permitir a facilidade (DDR), sem o uso de *hardware* externo adicional;

**4.7.29** O plano de numeração dos ramais deverá ser fechado, composto de 04 (quatro) a 06 (seis) dígitos;

**4.7.30** Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os circuitos necessários ao seu perfeito funcionamento na configuração indicada no item 5, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;

**4.7.31** A Contratada deverá garantir a implementação dos novos serviços e a compatibilização do PABX/IP com as facilidades de RDSI, conforme padrão a ser definido pela ANATEL, por simples ampliação ou complementação do *hardware* e/ou *software*, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;

**4.7.32** Deverá ser compatível com tecnologia digital na conexão com a rede pública;

**4.7.33** O sistema deverá implementar a seleção e acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - *Least Cost Route*"). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir e bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais e alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas;

**4.7.34** A Rota de Menor Custo deverá ser utilizada para qualquer tipo de tronco, inclusive troncos IP e celular GSM, CDMA e G3;

**4.7.35** Incorporação de todo o *hardware* e *software* necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;

**4.7.36** O PABX/IP deverá possibilitar que uma interligação com outro sistema do mesmo tipo seja feita por meio de uma rede IP, através da simples inclusão de um *gateway* interno;

**4.7.37** A interligação entre sistemas do mesmo tipo via rede IP deverá prover todas as facilidades existentes na interligação feita pelas linhas de entroncamento tradicionais – transparência de facilidades em rede;

**4.7.38** O PABX/IP deverá possuir sistema de categorização de ramais, quanto ao acesso às linhas externas, nas seguintes categorias:

- a) Acesso Restrito: Exclusivamente a ramais internos (bloqueio de chamadas locais, LDN, LDI e Celular);
- b) Acesso exclusivamente a tráfego local (bloqueio de acesso a LDN, LDI e Celular);
- c) Acesso a tráfego local e LDN, mediante discagem do código de acesso (bloqueio de acesso a LDI e Celular);
- d) Acesso irrestrito – Possibilidade de realizar chamadas locais, LDN, LDI e Celular, mediante discagem de código de acesso.

**4.7.39** O equipamento deverá possuir uma porta padrão *Ethernet*, que possibilite o acesso via *telnet*, SSH e HTTP para configuração remota do sistema;

**4.7.40** Suporte de facilidade de ramais celulares GSM, integrados nativamente via protocolo SIP;

**4.7.41** Suporte de ramais Wi-Fi baseados no padrão SIP;

**4.7.42** O PABX/IP deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:

- a) Transferência de chamada para a supervisão;
- b) Interligação automática entre ramais;
- c) Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;
- d) Transferência das chamadas de entrada e saída;
- e) Possibilidade de música de espera com arquivos do tipo “*Wave*, MP3 e GSM” para chamadas retidas pela atendente e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;

- f) Possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado para efeito de estabelecimento de chamadas externas, segundo sua categorização;
- g) Repetição do último número externo discado;
- h) Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida á ramais;
- i) Nome do usuário interno;
- j) Permitir transbordo de ligações para outros grupos;
- k) Criar grupos de ramais;
- l) Capturar chamadas do seu grupo;
- m) A quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna /externa);
- n) Permitir sinalização visual de alarmes.

#### **4.8 Sistema de Bilhetagem dos Ramais**

**4.8.1** O sistema de tarifação deverá permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios a serem disponibilizados;

**4.8.2** Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

**4.8.3** Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:

- a) Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- b) Número do ramal que originou a chamada;
- c) Número de ligações por UF;
- d) Data de início e fim da chamada;
- e) Hora de início e fim da chamada;
- f) Duração da chamada;
- g) Custo da chamada;
- h) O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as

chamadas;

- i) O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade.

**4.8.4** O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:

- a) Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- b) Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
- c) Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt.;
- d) Envio de relatórios via *e-mail*;
- e) Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado, por UF;
- f) Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- g) Número do ramal que originou a chamada;
- h) Data de início e fim da chamada;
- i) Hora de início e fim da chamada;
- j) Duração da chamada
- k) Custo da chamada

**4.8.5** O tarifador não poderá ser externo, sendo esse, nativo ao PABX/IP.

**4.8.6** O sistema de tarifação deverá permitir monitoramento de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema por meio de relatórios a serem disponibilizados. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

**4.8.7** Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros.

**4.8.8** O tarifador deverá ser integrado ao PABX/IP no mesmo equipamento e compartilhar o mesmo banco de dados, mantendo os dados *on line* pelo período mínimo de 12 (doze) meses e *off-line* por todo período do contrato.

#### **4.9 Unidade de Resposta Audível (URA)**

**4.9.1** Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos

para divulgação de mensagens de interesse da Contratante;

**4.9.2** Deverá possuir recursos de TTS (*Text to Speech*), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá suportar no mínimo 100 (cem) sessões simultâneas de TTS;

**4.9.3** Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (*ASR – Automatic Speech Recognition*) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol. Este recurso deverá suportar sessões simultâneas, no mínimo, a mesma quantidade de portas de URA;

**4.9.4** Deverá possuir recursos de Análise Comportamental de Voz (*SA –Speech Analytics*) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol. Este recurso deverá suportar sessões simultâneas, no mínimo, a mesma quantidade de portas de URA;

**4.9.5** Todas as interações do Portal de voz deverão ser monitoradas pelo módulo de SA (*Speech Analytics*) que também poderá realizar análises comportamentais do atendimento humano em status *on line* e/ou por análises de gravações.

**4.9.6** Permitir o recebimento e envio automático de *fax*;

**4.9.7** Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações através de entroncamento digital e possuir os recursos seguintes:

- a) Agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da Contratante.
- b) Integração com base de dados;
- c) Especificação e alteração de serviços de URA pela Contratante.

**4.9.8** A URA deverá possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, dentre outros). Podendo ser utilizada em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL, consultas em *mainframe* via *gateway* de acesso;

**4.9.9** Deverá permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;

**4.9.10** Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;

**4.9.11** A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;

**4.9.12** A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

- a) Quantidade de ligações recebidas por UF;
- b) Quantidades de ligações por opção de menu por UF (assunto);
- c) Tempo médio de navegação por UF.

**4.9.13** A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;

**4.9.14** Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP;

**4.9.15** A URA deverá possuir recurso “*cut thru*”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o *prompt* de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;

**4.9.16** A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;

**4.9.17** Caso a URA seja externa ao PABX/IP, a conexão da mesma deverá ser conectada via protocolo IP;

**4.9.18** O número de porta de URA deverá ser igual ao número de linhas;

**4.9.19** A URA deverá possuir as facilidades de transferência para serviço DAC, transferência para ramal e sincronismo de tela;

**4.9.20** A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP-IP, Socket e com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQ;

**4.9.21** O acesso deverá ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número conexão por licença da URA;

**4.9.22** As chamadas transferidas para o DAC deverão receber simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente em seu PC. Estes dados serão apresentados pelo sistema especificado neste Termo de Referência que os receberá da URA, através do aplicativo CTI que deverá ser nativo;

**4.9.23** Os scripts de navegação da URA deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela Contratada sempre que solicitado pela Contratante dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso, sem ônus para a Contratante;

**4.9.24** As gravações de mensagens serão de responsabilidade da Contratada as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da Contratante;

**4.9.25** A fim de prover maior agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, deverá ser disponibilizado por meio de Interface WEB Gráfica, em idioma português Brasil, uma ferramenta de publicação e edição destas mensagens;

**4.9.26** A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento;

**4.9.27** A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;

**4.9.28** Caso a URA seja externa ao PABX/ IP, a conexão deverá ser conectada via protocolo IP;

**4.9.29** A URA deverá possuir recursos de envio e recebimento de FAX integrado a plataforma de telefonia e com múltiplos centros de recebimento (repositórios ou endereços de *e-mail*), baseados tanto no *callerid* como no número discado.

#### **4.10 DAC - Distribuidor Automático de Chamadas**

**4.10.1** Deverá estar integrado ao PABX/IP de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).

**4.10.2** A chamada deverá ser roteada através de critérios como o dia da semana, a(s) hora(s) de um dia ou para um determinado grupo de atendentes, bem como pela identificação da origem da chamada (região ou número).

**4.10.3** O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma *on line* e histórica, sendo que os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco de dados, o qual deverá ser externo ao equipamento.

**4.10.4** Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados.

**4.10.5** O equipamento deverá permitir transparência total na operação de ramais e nas operações que são peculiares as centrais de relacionamentos, possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do PABX dentro do DAC.

**4.10.6** O sistema deverá possuir um algoritmo para distribuição automática das chamadas com base no tempo livre, ou seja, considera-se que a próxima PA a ser alocada deverá ser a PA com maior tempo livre desde seu último atendimento.

**4.10.7** Deverá possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de sinais sonoros.

**4.10.8** Deverá permitir a localização e repasse de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de teleatendimento, a partir da identificação do número de telefone de origem e parâmetros digitados pelo cliente, para as posições de atendimento, através de protocolo TCP/IP, devendo a Contratada implementar a comunicação entre os sistemas da Contratante e o sistema de teleatendimento proposto.

**4.10.9** Deverá permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, através de dispositivo eletrônico (*hardware* e *software*), programado e disponível para os atendentes.

**4.10.10** Deverá possibilitar que às supervisoras realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por interação na tela de administração da supervisora, através de clicks do mouse.

**4.10.11** Deverá permitir a indicação da ausência da atendente na PA;

**4.10.12** Deverá permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o cliente desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.

**4.10.13** O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC.

**4.10.14** A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada;

**4.10.15** Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC.

**4.10.16** Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisora do DAC, em ambiente WEB;

**4.10.17** Os dados estatísticos das chamadas saintes associados aos telefones de uma campanha deverão ser armazenados em um banco de dados e permanecer por um período de até 01(um) ano.

**4.10.18** Neste aplicativo a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto de lote;

**4.10.19** Gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos e troncos, gerando relatórios em tempo real, histórico e integrado com informações de monitoramento do sistema de operação da Central de Atendimento.

**4.10.20** Ter a capacidade de transferir para a atendente ou supervisora a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo cliente, função CTI, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.

**4.10.21** A plataforma de atendimento deverá ter capacidade inicial de entrada de no mínimo 08 (oito) feixes E1, disponibilizados para atendimento humano e quando não houver atendentes disponíveis, a plataforma deverá colocar o cliente em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas. Durante o período de espera deverão ser veiculadas mensagens de conscientização e informação conforme orientação da Contratante.

**4.10.22** A Contratada será responsável pela configuração e /ou atualização dos serviços DAC e de PABX/IP da Central de Atendimento da Contratante.

#### **4.11 Software da Supervisora e da Monitora**

**4.11.1** O *software* da supervisora e da monitora deverá ser em idioma português Brasil.

**4.11.2** O *software* da supervisora e da monitora é ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições de supervisão e monitoração e deverá possuir os seguintes recursos:

- a) Ativar e desativar a posição de supervisão;
- b) Ativar e desativar o estado de pausa;
- c) Bloquear e desbloquear a posição de supervisão;
- d) Ativar e desativar a posição de atendente;
- e) Bloquear e desbloquear a posição de atendente;
- f) Ajustar o *skill* da atendente de forma individual ou para todo um grupo de atendentes;
- g) Colocar a chamada em música de espera;
- h) Transferir a chamada;
- i) Realização de monitoração em tempo real a partir da tela da supervisão;
- j) Possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP;
- k) Consulta a ramais do PABX/IP;
- l) Visualizar interface gráfica acessada via navegador (*browser*) WEB, destinado à supervisão “*on line*” das Posições de Atendimento, sendo esta interface destinada aos administradores do sistema e supervisoras do DAC.

**4.11.3** Deverá permitir a supervisão remota em tempo real do desempenho do sistema via acesso *web browser*, possibilitando assim a supervisora acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho; e

- a) Número de agentes logados;
- b) Número de agentes disponíveis;
- c) Número de agentes em pausa (tipos de pausa);
- d) Número de agentes ocupados;
- e) Número de agentes em pós-atendimento;

- f) Número de chamadas em espera;
- g) Maior tempo de espera;
- h) Número de chamadas entrantes no período;
- i) Número de chamadas atendidas;
- j) Chamadas abandonadas;
- k) Tempo médio de atendimento (TMA);
- l) Tempo médio de desistência (TMD);
- m) Tempo médio de espera (TME);
- n) Maior tempo de atendimento;
- o) Percentual de nível de serviço;
- p) Identificação da chamada.

**4.11.4** Deverá possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o *software* da supervisora deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux.

**4.11.5** Permitir supervisionar entre outros dados os estados dos agentes como “atendimento”, “livre”, “pós-atendimento”, pausa e os tipos de pausa.

**4.11.6** Permitir supervisionar a chamada atendida pela PA, apresentando o número de identificação da usuária e a identificação do Grupo DAC que redirecionou a chamada atual atendida.

**4.11.7** A janela principal do aplicativo da supervisora deverá apresentar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Identificação da atendente;
- b) Data e hora da ligação;
- c) Quantidade de posições disponíveis;
- d) Quantidade de posições em atendimento;
- e) Quantidade de posições ausentes;
- f) Quantidade de agentes logados;

g) Tempo médio de atendimento de forma individual.

**4.11.8** Possuir menu para configurações e cadastros das atendentes.

**4.11.9** Todas as posições de supervisoras deverão possuir a possibilidade de efetuar *login* e *logout* de agentes do DAC;

**4.11.10** Deverá resgatar gravações através de seleção do número de origem, matrícula da atendente, período de tempo ou tipo da ligação, ativa ou receptiva;

**4.11.11** A tela da supervisão deverá apresentar na forma de gráficos e em tempo real as seguintes informações:

- a) Eixo Y - Escalas de chamadas;
- b) Eixo X - Chamadas entrantes, chamadas atendidas, chamadas abandonadas durante o dia de atendimento e no intervalo de cada hora;
- c) Eixo X - nível de serviço alcançado durante o dia de atendimento;
- d) Gráfico em forma de pizza, os números de agentes logados, agentes livres, agentes em conversação e agentes em pausa;
- e) Gráfico em forma de pizza, enumerando as pausas e os tipos de pausa.

#### **4.12 Software da atendente**

**4.12.1** O *software* da atendente deverá ser em idioma português Brasil.

**4.12.2** O *software* da atendente é ferramenta essencial para o desenvolvimento das suas atribuições e deverá possuir os seguintes recursos:

- a) Transferência e consulta entre as Posições de Atendimento, supervisora e a qualquer ramal do PABX/IP;
- b) Transferência e consulta, entre cada Posição de Atendimento, de uma chamada em curso;
- c) Possibilidade de colocar a chamada em espera (música de espera padrão), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisora ou a um ramal do PABX/IP;
- d) Possibilidade de colocar a chamada em espera (mudo), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisora a um ramal do PABX/IP;
- e) Deverá possuir identificador do número chamador;
- f) Permitir a verificação dos registros das últimas chamadas, entrantes e/ou saídas, internas e/ou externas, realizadas ou recebidas pela PA. Estes registros deverão estar disponíveis em janela, que serão acessadas por meio do menu de visualização da PA;

- g) Permitir que ao entrar uma chamada DAC ou não DAC, seja aberta uma página WEB no navegador padrão, seguida do telefone chamador;
- h) A atendente deverá possuir todas as facilidades disponíveis em um ramal do PABX;
- i) Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o *software* do console de atendimento deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux, dentre outros sistemas operacionais de mercado;
- j) Deverá dispor de um sistema de atualização automática do aplicativo, desobrigando a necessidade de reinstalação de *software* nas estações de trabalho das atendentes.

**4.12.3** A interface do *software* de console de atendimento deverá possuir botões, no mínimo, com as seguintes funções:

- a) Efetuar *login* e *logout*;
- b) Verificar estado da atendente (livre ou em pausa);
- c) Intercalar com a supervisora;
- d) Desviar chamadas para outro ramal/URA e/ou PA;
- e) Permitir a atendente retornar uma chamada não atendida;
- f) Incluir ramal em conferência;
- g) Colocar chamada em estacionamento;
- h) Colocar / retirar de música de espera;
- i) Finalizar atendimento;
- j) Atender chamada;
- k) Conferência;
- l) Transferir chamada;
- m) Capturar chamada;
- n) Deverá possuir uma agenda telefônica a ser apresentada na janela principal do *software*, além de possuir ferramentas de busca;
- o) A Contratada deverá disponibilizar todos os recursos de multimídia para a perfeita execução dos serviços dispostos neste objeto.

## 4.13 Relatórios

### 4.13.1 Relatório em Tempo Real

O sistema de PABX/IP deverá disponibilizar os seguintes relatórios, em tempo real:

- a) Estado das atendentes e das supervisoras;
- b) Dados estatísticos dos grupos DAC (Número de chamadas atendidas e realizadas, número de chamadas abandonadas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera e nível de eficiência, maior tempo em atendimento, tempo médio de desistência, maior tempo em espera, quantitativo de agentes em pós-atendimento, quantitativo de chamadas na fila de atendimento e maior tempo de atendimento);
- c) Dados estatísticos dos serviços de URA (número de chamadas atendidas na URA, número de chamadas atendidas por opção menu, tempo médio de navegação);
- d) Todos os dados citados acima deverão ser apresentados também em um display (tela) visível para todo o ambiente operacional e gerencial, com recursos de alarmes visuais e sonoros.

### 4.13.2 Relatórios Históricos

- a) O sistema deverá possuir funcionalidades a fim de permitir que o/a próprio/a usuário/a consiga criar e/ou customizar seus relatórios por meio de uma interface gráfica e amigável.
- b) A ferramenta de desenvolvimento e customização de relatórios deverá ser em idioma português Brasil.
- c) O sistema de PABX/IP deverá disponibilizar os seguintes relatórios históricos:
  - Os dados estatísticos do sistema para módulo de relatórios e dados estatísticos deverão ser armazenados por um ano *on line* em um banco de dados externo ao equipamento;
  - Formatos adicionais de arquivos, ao configurar a emissão de um relatório, o usuário deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (txt), *Rich Text Format* (.rtf), Excel (.xls) e Adobe (pdf);
  - Deverá ser possível emitir uma lista de emissão de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios sendo emitidos ou ainda notificação de erro de emissão;
  - No módulo deverá ser possível efetuar agendamento para emissão de relatório informando a data e hora que se deseja emitir;
  - Para fins gerenciais, visando o acompanhamento do desempenho do sistema, deverão ser disponibilizados relatórios estatísticos do DAC, os quais deverão apresentar as seguintes

informações por chamadas:

- Estatística por Período de 30 minutos Hora, Dia, UF e Mês;
- Dispositivo/Agentes de Estatística por Hora, Dia e Mês;
- Tráfego, Recebidas/Geradas, Atendidas, Pico;
- Perfil de Espera.

#### 4.13.3 Modelos de Relatórios

- a) Quantitativo de chamadas efetivadas por agente;
- b) Quantitativo de chamadas realizadas por agente;
- c) Quantitativo de chamadas por número de telefone;
- d) Estatística de chamadas atendidas e geradas, quantitativo de tempo de *login* no sistema por agente;
- e) Eventos por agente;
- f) *Login/logout*;
- g) *Login/logout/pausa*;
- h) Campanha listagem de agentes;
- i) Campanha por equipe totalizada;
- j) Por campanha, agente e totalizador;
- k) Por campanha totalizada;
- l) Serviço desempenho por intervalo de tempo;
- m) Transferências por serviço;
- n) Relatório de chamadas DDD;
- o) Listas chamadas abandonadas;
- p) Listas chamadas atendidas;
- q) Relatório de chamadas *Callback*;
- r) Gravações receptivas por agente;

- s) Gravações receptivas por telefone;
- t) Gravações ativas por agente;
- u) Gravações ativas por telefone;
- v) Gravações receptivas por data;
- w) Gravações ativas por data;
- x) Estatística de chamadas na URA.

#### **4.14 Sistema de Discador Automatizado**

**4.14.1** Deverá ser fornecido juntamente com a solução proposta, um discador automático, operando nos modos *Preview Dial* e *Power Dial*;

**4.14.2** O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas (voz e texto tipo SMS), sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a posição de atendimento da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;

**4.14.3** A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada;

**4.14.4** Este discador poderá ser utilizado de maneira abrangente, anotando chamadas perdidas no tronco e gerando chamadas de retorno quando o tráfego *inbound* apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas *outbound*;

**4.14.5** O discador também será capaz de aceitar campanhas e *maillings* externos, em múltiplos formatos, pelo menos 02 (dois), não proprietários e de mercado;

**4.14.6** Para fins de produtividade, em função de diferentes produtos e campanhas, o modo de discagem (*Preview Dial* e *Power Dial*) poderá ser definido pelo gestor da campanha antes e durante a sua execução;

**4.14.7** A solução deverá reservar recurso posição de atendimento antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da posição de atendimento na chamada gerada; deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

**4.14.8** A Contratada deverá disponibilizar relatórios de todas as ligações enviadas com seus respectivos retornos, como por exemplo: “atendimento por secretária eletrônica”, “ninguém atende”, “número de telefone não existe”, “ligação atendida”, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone;

**4.14.9** A mensagem poderá ser gravada em um arquivo TTS (Conversão de Texto para Voz), ou ainda em estúdio de acordo com a aprovação da Contratante, podendo conter variáveis ou não. Sendo assim, a mensagem deverá ser pré-gravada com voz feminina, sempre mediante a solicitação

prévia e do fornecimento dos conteúdos exclusivamente pela Contratante;

**4.14.10A** Contratada deverá efetuar 03 (três) tentativas para um mesmo número de telefone;

**4.14.11** Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

**4.14.12** Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisora do DAC em ambiente WEB;

**4.14.13** O sistema deverá possuir capacidade de disparo eletrônico de mensagens de texto tipo SMS;

**4.14.14** Na geração da chamada através do discador, a PA deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada na chamada;

**4.14.15** Neste aplicativo a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto, lote ou importação automatizada.

#### **4.15 Sistema de Gravação Digital de Voz e Tela**

**4.15.1** O Sistema de Gravação Digital de voz e tela do Atendimento será para uso da central de atendimento onde 100% dos atendimentos deverão ser gravados.

**4.15.2** O Sistema de Gravação Digital do Atendimento deverá ser para uso da Contratante e terá as seguintes características:

- a) Compactação do arquivo tipo WAVE deverá ser de no máximo 15 K bits por segundo de conversação, ou seja, uma ligação de um minuto deverá ter o tamanho médio de 112,5 K Bytes;
- b) Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- c) Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz e tela deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;
- d) Através de controle de permissão de acesso, a Contratada deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;
- e) A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data e hora inicial, data e hora final, atendente, grupo DAC, PA, ramal, origem ou destino das gravações;
- f) Deverá ser possível realizar o *download* das gravações realizadas para reprodução em *kit* multimídia;
- g) Capacidade de gravação integral das conversações das atendentes e de supervisoras no

momento de atendimento;

- h) Capacidade de gravação de voz e tela das posições de atendimento e supervisoras;
- i) As gravações de voz e tela deverão ser efetuadas *full-time*, com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 12 (doze) meses *on line* e por prazo indeterminado off-line (*backup*), sob a custódia da Contratante.

#### **4.16 Sistema de Vídeo e/ou Chamadas para Atendimento de Deficiente Auditivo**

**4.16.1** *Software* deverá ser em idioma português Brasil.

**4.16.2** O sistema deverá ser totalmente integrado a plataforma de gestão de *contact center* registrando no sistema todos os indicadores como TMA, TME, Abandono, Nível de Serviço, Nível de Abandono e ainda gerar relatórios históricos e estatísticos no sistema principal;

**4.16.3** Esse deverá ser acessível via interface web permitindo seu funcionamento com os principais navegadores de mercado;

**4.16.4** Todas as sessões de vídeo chamadas deverão ser gravadas e sua reprodução realizada em qualquer *software* padrão de mercado, sem que haja a necessidade de *software* proprietários para a reprodução do arquivo final;

**4.16.5** O *software* deverá permitir recursos de efeito negativo, sépia, tinta óleo ou outros de forma a descaracterizar a face da atendente, mas sem que haja o comprometimento da comunicação por meios da comunicação por LIBRAS;

**4.16.6** O sistema deverá funcionar em dispositivos móveis com os sistemas operacionais Android, IOS, Mac e Windows Phone 7;

**4.16.7** O sistema deverá permitir recursos de monitorar e intercalar a vídeo chamada por meio da tela de gerenciamento web.

#### **4.17 Sistema Tratamento Múltiplos Canais - FAX / SMS / E-MAIL/CHAT**

**4.17.1** O sistema deverá dispor de serviços para o recebimento e envio de mensagens via *fax*, contemplado os seguintes recursos;

**4.17.2** O sistema deverá ser totalmente web em idioma português Brasil;

**4.17.3** O sistema deverá permitir o tratamento das informações recebidas via *fax*, *e-mail* ou SMS por uma única tela de gerenciamento;

**4.17.4** O sistema deverá enfileirar estas formas de contato em múltiplas filas de atendimento;

**4.17.5** O sistema deverá prover, no mínimo, informações de nome e matrícula do operador que está realizando o atendimento deste canal de comunicação e a identificação deste canal (*fax*, *e-mail*, SMS, CHAT);

**4.17.6** A tela de acompanhamento deste contato deverá contemplar os status “Em Aberto”, “Tratando”, “Concluídos”, “Corrompidos”, entre outros;

**4.17.7** O sistema deverá permitir a visualização dos status globais de todo o sistema assim como as informações individuais de cada operador.

**4.17.8** O sistema deverá agregar as informações de CTI identificadas pela URA atribuindo ao contato tais informações;

**4.17.9** O sistema deverá exibir relatórios em tempo real e históricos de todas as transações executadas pelo sistema.

#### **4.18 Módulo de Gestão de Processos do Contrato e da Gestão Operacional**

**4.18.1** A Contratada deverá disponibilizar módulo informatizado de gestão de processos operacionais compatíveis com modelagem e automação de processos - BPMS (*Business Process Management System*) que permita o seu gerenciamento via WEB.

**4.18.2** O Módulo de gestão tem por objetivo o gerenciamento dos indicadores com uso de *Dashboards*, das informações e dos respectivos recursos, contemplando inclusive os recursos humanos e tecnológicos disponibilizados para a prestação de serviços.

**4.18.3** Portanto, a licitante obrigatoriamente deverá utilizar um Processo de Gestão, destacando principalmente as funcionalidades do Processo de Gestão do Contrato de forma automatizada e, de avaliações de desempenho dos profissionais trimestralmente, medindo fatores de desempenho, tais como: conhecimento técnico, capacidade de resolução de problemas, iniciativa e postura profissional.

**4.18.4** Toda avaliação será feita em conjunto com o profissional em questão e a respectiva Coordenadora e/ou Supervisora. Porém, quando for necessário, deve haver a presença da Gerente do Contrato.

**4.18.5** Devem ser contempladas, licenças para utilização da Solução e realização dos Suportes remoto ou presencial, para correção de possíveis falhas que ocorram, durante toda a vigência do Contrato.

#### **4.18.6 Requisitos mínimos do Módulo de Gestão:**

- a) Interface 100% WEB;
- b) Controle de acesso a funcionalidades definidos por perfil de acesso;
- c) Anexo de documentos (incluindo definição de tipo arquivos permitidos) e registro de anotações ao processo em execução, permitindo consultas;
- d) Cadastro e manutenção de áreas/setores, posições/cargos, hierarquia de área e cargos, escalas de trabalho (início e fim de jornada), calendários (incluindo feriados nacionais, estaduais e municipais) diferenciados por unidade organizacionais e/ou cargos;

e) Interface única para o usuário iniciar e executar vários processos, incluindo controle de *timeout* da sessão;

f) Controle de tempo para execução das tarefas de acordo com a jornada de trabalho configurada e notificação/alerta via *e-mail* sobre novas tarefas e atrasos na execução, permitindo redirecionamento de atividades para outros usuários.

## 5. SISTEMA DE ATENDIMENTO (CRM - *Citizen Relationship Management*) –

**5.1** Atualmente a SPM utiliza uma solução de gestão de relacionamento denominada **Sistema Integrado de Atendimento à Mulher – SIAM**.

**5.2** O Sistema de Atendimento será fornecido pela Contratante.

**5.3** A Contratada deverá disponibilizar ambiente físico e toda a infraestrutura necessária para hospedar o banco de dados e o Sistema de Atendimento de uso da Contratante.

**5.4** A Contratada deverá disponibilizar a infraestrutura de TI com as seguintes especificações:

ELEMENTOS	QTDE	NÚCLEOS	RAID	PLACA DE REDE	
				QTDE	Velocidade (Mbps)
Servidor de aplicação	2	8	0	2	1000
Servidor Web	2	8	0	2	1000
Servidor Banco de dados	2	8	1	2	1000

**5.5** Os elementos constantes da tabela acima deverão ter fonte redundante, de, no mínimo, 16 GB de memória RAM e 02 (dois) discos rígidos com capacidade de 250 GB.

**5.6** A integração a ser realizada entre a Solução de Gestão de Call Center a ser fornecida pela Contratada e a Solução de Atendimento (CRM) a ser fornecida pela Contratante deverá ser realizada pela Contratada em conjunto com o fornecedor da Solução de Atendimento (CRM).

**5.7** O Sistema de Atendimento deverá integrar-se com o sistema servidor de VOIP, possibilitando o atendimento por voz e dados.

**5.8** A Contratada deverá apresentar as informações do servidor VOIP, para permitir uma integração com o Sistema de Atendimento fornecido pela Contratante, possibilitando ao Sistema de Atendimento ter acesso a dados como contas de usuários, contatos, status, protocolo de conexão e tudo o que for necessário para a integração de ambos.

**5.9** A Contratada deverá permitir e possibilitar o Sistema de Atendimento acessar informações do atendimento do servidor de VOIP tais como:

- Nome do usuário autenticado no servidor;
- Arquivo de áudio da gravação da conversa realizada durante o atendimento;

- Número do telefone de origem da chamada;
- Tempo de duração da conversa;
- Data e hora do início da chamada;
- Data e hora do fim da chamada.

**5.10** A Contratada deverá permitir e possibilitar ao Sistema de Atendimento executar funcionalidades do servidor de VOIP como transferir chamadas, fazer conferência e mudo.

## **6. CONECTIVIDADE**

**6.1** Os equipamentos e elementos de conectividade deverão ser dimensionados e adquiridos, pela Contratada, para suportar com qualidade, eficácia e eficiência, os serviços previstos neste Termo de Referência.

## **7. PLANO DE TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO**

**7.1** Atividades relacionadas à gestão de pessoas, treinamento e desenvolvimento e qualidade dos processos de atendimento:

- a) Execução dos serviços de recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos;
- b) Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- c) Implementação de planos de carreira;
- d) Condução dos processos de capacitação e de reciclagem periódica;
- e) Implementação de programas de treinamentos comportamentais;
- f) Condução de ações de melhoria do clima organizacional;
- g) Elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;
- h) Implementação de programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
- i) Mapeamento de processos e implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- j) Emissão de relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais, dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados.

**7.2** A Contratada em conjunto com a Contratante, formulará no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados.

**7.3** Os treinamentos, reciclagem e aperfeiçoamento contínuo das funcionárias, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros,

previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, deverão ser ministrados por instrutores especializados, custeados integralmente pela Contratada.

**7.4** A Contratada treinará, desenvolverá e capacitará, inicialmente, todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, os quais foram, devidamente, habilitados nas fases de Recrutamento e Seleção, executadas pela Contratada, em atividades inerentes ao Teletendimento (principalmente, no que se refere aos aspectos comportamentais, aos de técnicas de atendimento, aos de navegação em *software* e às técnicas de anti-atrito, respectivamente), utilizando-se de infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos próprios, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais da Contratante.

**7.5** Caberá à Contratante capacitar todas as atendentes, supervisoras e monitoras, sobre o conteúdo dos serviços, projetos, programas e políticas disponibilizados pela Secretaria, durante a vigência do Contrato, cujo treinamento deverá contar com o acompanhamento de profissionais da Contratada, que poderão servir de multiplicadores. A Contratada deverá disponibilizar todos os recursos necessários.

**7.6** A Contratada deverá comunicar a Contratante a necessidade identificada de reciclagem das atendentes em produtos, serviços e sistemas, para que a Contratante providencie o repasse das informações necessárias à Coordenação de Treinamento e Conteúdo, que atuará na disseminação dos conteúdos, com o apoio da Contratante.

**7.7** A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da Contratante, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:

- a) Novos serviços e sistemas para atendimento;
- b) Demandas sazonais;
- c) Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pela atendente;

**7.8** A Contratada deverá possuir procedimentos para o acompanhamento do desempenho, de forma a garantir a contínua adequação das funcionárias às necessidades dos serviços realizados. O acompanhamento do desempenho deverá incluir, no mínimo, a avaliação da qualidade e produtividade dos colaboradores, por meio de serviço sistematizado de monitoria, além da atividade de retorno (*feedback*) às funcionárias sobre a sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria;

**7.9** A avaliação de desempenho das atendentes deverá ser realizada por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após a monitoria a supervisora em conjunto com as monitoras, deverá repassar o *feedback* a atendente. No final do período determinado (semanal, quinzenal ou mensal) será realizada a consolidação dos dados e apresentado para a atendente o resultado, em ambiente adequado, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual.

## APÊNDICE II

### PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS

A fim de subsidiar o custo da contratação, foi realizada uma pesquisa de mercado em que foram recebidas três propostas comerciais das seguintes empresas: AeC Centro de Contatos S/A, Call Tecnologia e Serviços Ltda e Datamétrica Consultoria, Pesquisa e Telemarketing Ltda, conforme anexado no processo.

Diante da não previsão de valores salariais para todos os cargos previstos para contratação, optou-se por utilizar como parâmetro para o custo estimado da contratação o valor do piso salarial prevista na Convenção Coletiva de Trabalho 2014/2014 do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal, Sinttel – DF de R\$ 923,23 (novecentos e vinte e três reais e vinte e três centavos) para o cargo de Atendente Generalista. Para a composição dos salários dos demais cargos, optou-se por utilizar como referência a **média** das informações recebidas das pesquisas de mercado, obtida entre três empresas, as quais consideraram o valor praticado no mercado para a indicação dos salários conforme o perfil solicitado neste Termo de Referência, que inclui a escolaridade, atribuições, tempo de experiência e carga horária.

Diante disso, apresentamos, a seguir, os valores salariais obtidos pela média dos valores indicados pelas empresas, bem como Planilha de Custo e Formação de Preços.

#### VALORES SALARIAIS DE REFERÊNCIA

Descrição	Média
Atendente Generalista	R\$ 923,23
Atendente Especialista Nível I	R\$ 1.605,80
Atendente Especialista Nível II	R\$ 1.868,71
Supervisora de Atendente	R\$ 2.163,81
Monitora de Atendente Nível I	R\$ 1.611,22
Monitora de Atendente Nível II	R\$ 1.873,67
Coordenadora de Operação	R\$ 3.224,33
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	R\$ 3.016,00
Analista de Planejamento e Controle	R\$ 2.909,89
Psicóloga	R\$ 3.777,56*
Analista de Retaguarda	R\$ 1.928,18
Supervisora de Retaguarda	R\$ 2.353,98
Coordenadora de Retaguarda	R\$ 3.352,00
Gerente Geral	R\$ 7.461,69

Obs: A repactuação deverá considerar o percentual de reajuste salarial definido em Acordo, Convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta.

\* Para o cargo de psicóloga será utilizado como referência o valor indicado na tabela até que sobrevenha legislação que defina o piso salarial para essa classe.

## PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Atendente Generalista

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	01/01/2014
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Generalista	hPA	342
<b>TOTAL hPA</b>		<b>41.040</b>

Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 923,23
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Atendente Generalista</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 923,23
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 923,23</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 76,60
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 669,10</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 13,85
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 9,23
D	INCRA	0,20%	R\$ 1,85
E	Salário educação	2,50%	R\$ 23,08
F	FGTS	8,00%	R\$ 73,86
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 27,70
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 5,54
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 155,10</b>
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 76,91
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 76,91</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 12,92
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 89,83</b>
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,18
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,09
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,28</b>
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 3,88
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,31
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 40,16
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 17,91
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 3,01
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 6,00
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 71,27</b>

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 111,71
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 17,91
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 17,91
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 3,88
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 151,41</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 25,44
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 176,85</b>

Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 155,10
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 89,83
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,28
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 71,27
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 176,85
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 493,32</b>

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 520,14
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 153,98
B.2	PIS	0,65%	R\$ 33,36
B.3	ISS	5,00%	R\$ 256,63
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 102,65
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 546,61</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 598,16
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 1.664,92</b>

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 923,23
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 669,10
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 493,32
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 3.467,61</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 1.664,92
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 5.132,53</b>
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		<b>R\$ 42,77</b>

Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Atendente Generalista Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	01/01/2014
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Generalista Noturno	hPA	18
<b>TOTAL hPA</b>		<b>2.160</b>

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 923,23
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Atendente Generalista Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base	-	R\$ 923,23
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 184,65
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 1.107,88</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 76,60
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 669,10</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 16,62
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 11,08
D	INCRA	0,20%	R\$ 2,22
E	Salário educação	2,50%	R\$ 27,70
F	FGTS	8,00%	R\$ 88,63
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 33,24
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 6,65
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 186,12</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 92,29
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 92,29</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 15,50
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 107,79</b>

#### Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,22
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,11
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,33</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 4,65
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,37
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 48,19
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 21,49
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 3,61

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 7,20
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 85,52</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 134,05
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 21,49
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 21,49
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 4,65
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 181,69</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 30,52
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 212,22</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 186,12
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 107,79
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,33
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 85,52
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 212,22
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 591,98</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 562,64
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 166,56
B.2	PIS	0,65%	R\$ 36,09
B.3	ISS	5,00%	R\$ 277,59
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 111,04
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 591,27</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 647,03
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 1.800,94</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.107,88
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 669,10
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 591,98
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 3.750,92</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 1.800,94
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 5.551,86</b>
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		<b>R\$ 46,27</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Atendente Especialista Nível I

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Especialista Nível I	hPA	200
<b>TOTAL hPA</b>		<b>24.000</b>

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.605,80
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Atendente Especialista Nível I</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.605,80
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 1.605,80</b>

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 35,65
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 628,15</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 24,09
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 16,06
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,21
E	Salário educação	2,50%	R\$ 40,15
F	FGTS	8,00%	R\$ 128,46
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 48,17
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 9,63
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 269,77</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 133,76
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 133,76</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 22,47
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 156,24</b>

#### 4.3 Afastamento Maternidade

		%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,32
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,16
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,48</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 6,74
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,54
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 69,85
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 31,15
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 5,23
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº	0,65%	R\$ 10,44

02/2008)			
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 123,96</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 194,30
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 31,15
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 31,15
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 6,74
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 263,35</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 44,24
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 307,59</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 269,77
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 156,24
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,48
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 123,96
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 307,59
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 858,05</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 671,09
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 198,66
B.2	PIS	0,65%	R\$ 43,04
B.3	ISS	5,00%	R\$ 331,10
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 132,44
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 705,25</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 771,76
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.148,10</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.605,80
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 628,15
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 858,05
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 4.473,95</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.148,10
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 6.622,05</b>
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		<b>R\$ 55,18</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

**Atendente Especialista Nível I Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Especialista Nível I Noturno	hPA	11
<b>TOTAL hPA</b>		<b>1.320</b>

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.605,80
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Especialista Nível I Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.605,80
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 321,16
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 1.926,96</b>

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 35,65
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -

<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>	<b>R\$ 628,15</b>
--	-------------------

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 28,90
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 19,27
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,85
E	Salário educação	2,50%	R\$ 48,17
F	FGTS	8,00%	R\$ 154,16
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 57,81
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 11,56
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 323,73</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 160,52
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 160,52</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 26,97
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 187,48</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,39
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,19
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,58</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 8,09
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,65

C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 83,82
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 37,38
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 6,28
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 12,53
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 148,75</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 233,16
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 37,38
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 37,38
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 8,09
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 316,02</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 53,09
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 369,11</b>
Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 323,73
4.2	13º salário	9,73%	R\$ 187,48
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,58
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 148,75
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 369,11
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.029,65</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 745,01
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 220,54
B.2	PIS	0,65%	R\$ 47,78
B.3	ISS	5,00%	R\$ 367,57
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 147,03
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 782,93</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 856,76
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.384,69</b>

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 1.926,96
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 628,15
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.029,65

<b>Subtotal</b>		R\$	4.966,72
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$	2.384,69
<b>TOTAL</b>		<b>R\$</b>	<b>7.351,42</b>
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		R\$	61,26

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	<b>25,43%</b>		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Atendente Especialista Nível II

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Especialista Nível II	hPA	29
<b>TOTAL hPA</b>		<b>3.480</b>

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.868,71
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Especialista Nível II
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$1.868,71
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$1.868,71</b>

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 19,87
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 612,37</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 28,03
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 18,69
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,74
E	Salário educação	2,50%	R\$ 46,72
F	FGTS	8,00%	R\$ 149,50
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 56,06
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 11,21
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 313,94</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 155,66
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 155,66</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 26,15
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 181,82</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,37
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,19
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,56</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 7,85
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,63
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 81,29
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 36,25
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 6,09

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$	12,15
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	R\$	<b>144,26</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$	226,11
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$	36,25
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$	36,25
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$	7,85
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$</b>	<b>306,47</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$	51,49
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$</b>	<b>357,96</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas				
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$	313,94
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$	181,82
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$	0,56
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$	144,26
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$	357,96
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$</b>	<b>998,53</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$	729,24
<b>B</b>	<b>Tributos</b>			
B.1	COFINS	3,00%	R\$	215,87
B.2	PIS	0,65%	R\$	46,77
B.3	ISS	5,00%	R\$	359,79
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$	143,92
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$</b>	<b>766,35</b>
C	Lucro	15,00%	R\$	838,62
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>	<b>2.334,21</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>			<b>Valor (R\$)</b>	
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração		R\$	1.868,71
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários		R\$	612,37
C	Módulo 3 – Insumos Diversos		R\$	1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas		R\$	998,53
<b>Subtotal</b>			<b>R\$</b>	<b>4.861,57</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro		R\$	2.334,21
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>	<b>7.195,77</b>
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>			<b>R\$</b>	<b>59,96</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.



### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 33,64
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 22,42
D	INCRA	0,20%	R\$ 4,48
E	Salário educação	2,50%	R\$ 56,06
F	FGTS	8,00%	R\$ 179,40
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 67,27
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 13,45
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 376,73</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 186,80
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 186,80</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 31,38
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 218,18</b>

#### Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,45
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,22
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,67</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNU)	0,42%	R\$ 9,42
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,75
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 97,55
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 43,50
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 7,31
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 14,58

	02/2008)		
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 173,11</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 271,34
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 43,50
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 43,50
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 9,42
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 367,76</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 61,78
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 429,55</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 376,73
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 218,18
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,67
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 173,11
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 429,55
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.198,24</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 815,25
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 241,34
B.2	PIS	0,65%	R\$ 52,29
B.3	ISS	5,00%	R\$ 402,23
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 160,89
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 856,75</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 937,54
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.609,54</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 2.242,45
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 612,37
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.198,24
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 5.435,02</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.609,54
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 8.044,55</b>
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		<b>R\$ 67,04</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Supervisora de Atendente

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Supervisora de Atendente	Posto	38

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 2.163,81
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisora de Atendimento
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 2.163,81
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 2.163,81</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 2,17
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 594,67</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 32,46
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 21,64
D	INCRA	0,20%	R\$ 4,33
E	Salário educação	2,50%	R\$ 54,10
F	FGTS	8,00%	R\$ 173,10
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 64,91
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 12,98
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 363,52</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 180,25
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 180,25</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 30,28
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 210,53</b>

#### 4.3 Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,43
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,22
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,65</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 9,09
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,73
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 94,13
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 41,98

E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 7,05
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 14,06
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 167,04</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 261,82
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 41,98
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 41,98
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 9,09
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 354,86</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 59,62
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 414,48</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 363,52
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 210,53
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,65
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 167,04
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 414,48
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.156,21</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 794,50
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 235,19
B.2	PIS	0,65%	R\$ 50,96
B.3	ISS	5,00%	R\$ 391,99
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 156,80
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 834,93</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 913,67
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.543,10</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 2.163,81
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 594,67
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.156,21
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 5.296,65</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.543,10
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 7.839,76</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Supervisora de Atendente Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Supervisora de Atendente Noturno	posto	2

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 2.163,81
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisora de Atendimento Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 2.163,81
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 432,76
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
(I) Total de Remuneração			R\$ 2.596,57

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 2,17
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
Total de Benefícios mensais e diários		R\$ 594,67

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 38,95
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 25,97
D	INCRA	0,20%	R\$ 5,19
E	Salário educação	2,50%	R\$ 64,91
F	FGTS	8,00%	R\$ 207,73
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 77,90
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 15,58
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 436,22</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 216,29
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 216,29</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 36,34
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 252,63</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,52
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,26
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,78</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 10,91
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,87
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 112,95
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 50,37

E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$	8,46
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$	16,88
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$</b>	<b>200,44</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$	314,19
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$	50,37
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$	50,37
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$	10,91
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$</b>	<b>425,84</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$	71,54
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$</b>	<b>497,38</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas				
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$	436,22
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$	252,63
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$	0,78
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$	200,44
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$	497,38
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.387,46</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$	894,10
<b>B</b>	<b>Tributos</b>			
B.1	COFINS	3,00%	R\$	264,68
B.2	PIS	0,65%	R\$	57,35
B.3	ISS	5,00%	R\$	441,13
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$	176,45
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$</b>	<b>939,60</b>
C	Lucro	15,00%	R\$	1.028,21
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>	<b>2.861,92</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 2.596,57
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 594,67
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.387,46
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 5.960,66</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.861,92
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 8.822,57</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Monitora de Atendente Nível I

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Monitora de Atendente Nível I	Posto	26

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.611,22
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Monitora de Atendente Nível I
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.611,22
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 1.611,22</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 35,32
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 627,82</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 24,17
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 16,11
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,22
E	Salário educação	2,50%	R\$ 40,28
F	FGTS	8,00%	R\$ 128,90
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 48,34
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 9,67
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 270,68</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 134,21
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 134,21</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 22,55
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 156,76</b>

#### Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,32
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,16
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,48</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 6,77
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,54
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 70,09

D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$	31,26
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$	5,25
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$	10,47
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$</b>	<b>124,38</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$	194,96
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$	31,26
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$	31,26
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$	6,77
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$</b>	<b>264,24</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$	44,39
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$</b>	<b>308,63</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas				
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$	270,68
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$	156,76
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$	0,48
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$	124,38
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$	308,63
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$</b>	<b>860,94</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$	672,29
<b>B</b>	<b>Tributos</b>			
B.1	COFINS	3,00%	R\$	199,02
B.2	PIS	0,65%	R\$	43,12
B.3	ISS	5,00%	R\$	331,69
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$	132,68
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$</b>	<b>706,51</b>
C	Lucro	15,00%	R\$	773,13
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>	<b>2.151,93</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.611,22
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 627,82
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 860,94
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 4.481,94</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.151,93

<b>TOTAL</b>	<b>R\$</b>	<b>6.633,87</b>
--------------	------------	-----------------

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Monitora de Atendente Nível I Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Monitora de Atendente Nível I Noturno	posto	2

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.611,22
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Monitora de Atendente Nível I Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.611,22
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 322,24
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 1.933,46</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 35,32
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 627,82</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 29,00
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 19,33
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,87
E	Salário educação	2,50%	R\$ 48,34
F	FGTS	8,00%	R\$ 154,68
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 58,00
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 11,60
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 324,82</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 161,06
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 161,06</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 27,06
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 188,12</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,39
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,19
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,58</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 8,12
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,65
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 84,11

D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$	37,51
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$	6,30
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$	12,57
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	R\$	<b>149,25</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$	233,95
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$	37,51
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$	37,51
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$	8,12
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	R\$	<b>317,09</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$	53,27
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	R\$	<b>370,36</b>
Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas				
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$	324,82
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$	188,12
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$	0,58
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$	149,25
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$	370,36
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	R\$	<b>1.033,13</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$	746,46
<b>B</b>	<b>Tributos</b>			
B.1	COFINS	3,00%	R\$	220,97
B.2	PIS	0,65%	R\$	47,88
B.3	ISS	5,00%	R\$	368,29
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$	147,31
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	R\$	<b>784,45</b>
C	Lucro	15,00%	R\$	858,42
<b>TOTAL</b>			R\$	<b>2.389,33</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 1.933,46
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 627,82
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.033,13
<b>Subtotal</b>		R\$ 4.976,37
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.389,33

TOTAL	R\$	7.365,70
-------	-----	----------

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Monitora de Atendente Nível II

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Monitora de Atendente Nível II	Posto	1

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.873,67
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Monitora de Atendente Nível II
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.873,67
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 1.873,67</b>

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 19,57
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 612,07</b>

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS





Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Monitora de Atendente Nível II Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Monitora de Atendente Nível II Noturno	posto	1

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.873,67
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Monitora de Atendente Nível II Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/01/2014

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.873,67
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 374,73
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 2.248,40</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 19,57
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 612,07</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 33,73
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 22,48
D	INCRA	0,20%	R\$ 4,50
E	Salário educação	2,50%	R\$ 56,21
F	FGTS	8,00%	R\$ 179,87
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 67,45
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 13,49
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 377,73</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 187,29
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 187,29</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 31,47
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 218,76</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,45
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,22
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,67</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 9,44
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,76
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 97,81
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 43,62

E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 7,33
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 14,61
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 173,57</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 272,06
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 43,62
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 43,62
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 9,44
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 368,74</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 61,95
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 430,69</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 377,73
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 218,76
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,67
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 173,57
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 430,69
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.201,42</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 816,58
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 241,73
B.2	PIS	0,65%	R\$ 52,37
B.3	ISS	5,00%	R\$ 402,88
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 161,15
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 858,14</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 939,06
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.613,78</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 2.248,40
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 612,07
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.201,42
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 5.443,85</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.613,78
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 8.057,63</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.



3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 48,36
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 32,24
D	INCRA	0,20%	R\$ 6,45
E	Salário educação	2,50%	R\$ 80,61
F	FGTS	8,00%	R\$ 257,95
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 96,73
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 19,35
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 541,69</b>
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 268,59
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 268,59</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 45,12
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 313,71</b>
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,64
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,32
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,97</b>
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 13,54
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,08
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 140,26
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 62,55
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 10,51

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$	20,96
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$</b>	<b>248,90</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$	390,14
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$	62,55
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$	62,55
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$	13,54
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$</b>	<b>528,79</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$	88,84
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$</b>	<b>617,63</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas				
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$	541,69
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$	313,71
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$	0,97
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$	248,90
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$	617,63
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.722,89</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$	1.038,25
<b>B</b>	<b>Tributos</b>			
B.1	COFINS	3,00%	R\$	307,35
B.2	PIS	0,65%	R\$	66,59
B.3	ISS	5,00%	R\$	512,25
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$	204,90
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.091,09</b>
C	Lucro	15,00%	R\$	1.193,99
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>	<b>3.323,34</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 3.224,33
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.722,89
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 6.921,68</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.323,34
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 10.245,02</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Coordenadora de Operação Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Operação Noturno	posto	1

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 3.224,33
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Coordenadora de Operação Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 3.224,33
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 644,87
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 3.869,20</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 58,04
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 38,69
D	INCRA	0,20%	R\$ 7,74
E	Salário educação	2,50%	R\$ 96,73
F	FGTS	8,00%	R\$ 309,54
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 116,08
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 23,22
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 650,02</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 322,30
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 322,30</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 54,15
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 376,45</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,77
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,39
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 1,16</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 16,25
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,30
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 168,31
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 75,06
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 12,61



### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

**Coordenadora de Treinamento e Conteúdo**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	Posto	2

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 3.016,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Coordenadora de Treinamento e Conteúdo</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 3.016,00
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 3.016,00</b>

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 45,24
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 30,16
D	INCRA	0,20%	R\$ 6,03
E	Salário educação	2,50%	R\$ 75,40
F	FGTS	8,00%	R\$ 241,28
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 90,48
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 18,10
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 506,69</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 251,23
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 251,23</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 42,21
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 293,44</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,60
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,30
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,90</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 12,67
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,01
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 131,20
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 58,51

E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$	9,83
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$	19,60
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$</b>	<b>232,82</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$	364,94
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$	58,51
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$	58,51
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$	12,67
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$</b>	<b>494,62</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$	83,10
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$</b>	<b>577,72</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas				
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$	506,69
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$	293,44
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$	0,90
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$	232,82
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$	577,72
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.611,57</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$	990,30
<b>B</b>	<b>Tributos</b>			
B.1	COFINS	3,00%	R\$	293,16
B.2	PIS	0,65%	R\$	63,52
B.3	ISS	5,00%	R\$	488,59
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$	195,44
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.040,71</b>
C	Lucro	15,00%	R\$	1.138,85
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>	<b>3.169,86</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 3.016,00
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.611,57
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 6.602,03</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.169,86
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 9.771,90</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

**Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno	posto	1

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 3.016,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 3.016,00
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 603,20
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 3.619,20</b>

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 54,29
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 36,19
D	INCRA	0,20%	R\$ 7,24
E	Salário educação	2,50%	R\$ 90,48
F	FGTS	8,00%	R\$ 289,54
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 108,58
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 21,72
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 608,03</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 301,48
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 301,48</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 50,65
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 352,13</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,72
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,36
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 1,09</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 15,20
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,22
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 157,44
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 70,21

E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 11,80
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 23,52
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 279,38</b>

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 437,92
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 70,21
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 70,21
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 15,20
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 593,55</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 99,72
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 693,26</b>

Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 608,03
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 352,13
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 1,09
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 279,38
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 693,26
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.933,89</b>

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 1.129,13
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 334,25
B.2	PIS	0,65%	R\$ 72,42
B.3	ISS	5,00%	R\$ 557,09
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 222,84
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 1.186,60</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 1.298,50
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 3.614,23</b>

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 3.619,20
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.933,89
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 7.527,55</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.614,23
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 11.141,78</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Analista de Planejamento e Controle

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Analista de Planejamento e Controle	Posto	3

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 2.909,89
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Analista de Planejamento e Controle</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 2.909,89
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 2.909,89</b>

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 43,65
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 29,10
D	INCRA	0,20%	R\$ 5,82
E	Salário educação	2,50%	R\$ 72,75
F	FGTS	8,00%	R\$ 232,79
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 87,30
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 17,46
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 488,86</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 242,39
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 242,39</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 40,72
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 283,12</b>

#### Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,58
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,29
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,87</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 12,22
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,98
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 126,58
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 56,45
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 9,48
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº	0,65%	R\$ 18,91

	02/2008)		
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 224,63</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 352,10
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 56,45
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 56,45
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 12,22
E	Licença paternidade (CCT)	0,10%	R\$ 2,91
F	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,50%</b>	<b>R\$ 480,13</b>
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,77%	R\$ 80,66
<b>TOTAL</b>		<b>19,27%</b>	<b>R\$ 560,79</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 488,86
4.2	13 º salário	9,73%	R\$ 283,12
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,87
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 224,63
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,27%	R\$ 560,79
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,55%</b>	<b>R\$ 1.558,27</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 966,39
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 286,08
B.2	PIS	0,65%	R\$ 61,98
B.3	ISS	5,00%	R\$ 476,80
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 190,72
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 1.015,58</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 1.111,35
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 3.093,32</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 2.909,89
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.558,27
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 6.442,62</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.093,32
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 9.535,95</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

**Psicóloga**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Psicóloga	Posto	12

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 3.777,56
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Psicóloga
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 3.777,56
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 3.777,56</b>

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 56,66
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 37,78
D	INCRA	0,20%	R\$ 7,56
E	Salário educação	2,50%	R\$ 94,44
F	FGTS	8,00%	R\$ 302,20
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 113,33
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 22,67
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 634,63</b>
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 314,67
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 314,67</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 52,86
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 367,54</b>
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,76
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,38
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 1,13</b>
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 15,87
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,27
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 164,32
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 73,28
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 12,31

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 24,55
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 291,61</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 457,08
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 73,28
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 73,28
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 15,87
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 619,52</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 104,08
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 723,60</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 634,63
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 367,54
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 1,13
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 291,61
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 723,60
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 2.018,51</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 1.165,58
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 345,04
B.2	PIS	0,65%	R\$ 74,76
B.3	ISS	5,00%	R\$ 575,07
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 230,03
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 1.224,90</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 1.340,42
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 3.730,90</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 3.777,56
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 2.018,51
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 7.770,53</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.730,90
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 11.501,42</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Psicóloga Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Psicóloga Noturno	posto	1

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 3.777,56
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Psicóloga Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 3.777,56
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 755,51
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 4.533,07</b>

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 68,00
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 45,33
D	INCRA	0,20%	R\$ 9,07
E	Salário educação	2,50%	R\$ 113,33
F	FGTS	8,00%	R\$ 362,65
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 135,99
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 27,20
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 761,56</b>
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 377,60
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 377,60</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 63,44
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 441,04</b>
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,91
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,45
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 1,36</b>
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 19,04
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,52
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 197,19
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 87,94
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 14,77

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 29,46
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 349,93</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 548,50
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 87,94
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 87,94
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 19,04
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 743,42</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 124,90
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 868,32</b>
Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 761,56
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 441,04
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 1,36
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 349,93
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 868,32
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 2.422,21</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 1.339,46
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 396,52
B.2	PIS	0,65%	R\$ 85,91
B.3	ISS	5,00%	R\$ 660,86
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 264,34
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 1.407,63</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 1.540,38
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 4.287,47</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 4.533,07
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 2.422,21
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 8.929,74</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 4.287,47
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 13.217,21</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Analista de Retaguarda

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Analista de Retaguarda	Posto	285

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.928,18
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Analista de Retaguarda
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.928,18
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 1.928,18</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 16,30
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 608,80</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 28,92
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 19,28
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,86
E	Salário educação	2,50%	R\$ 48,20
F	FGTS	8,00%	R\$ 154,25
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 57,85
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 11,57
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 323,93</b>
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 160,62
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 160,62</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 26,98
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 187,60</b>
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,39
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,19
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,58</b>
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 8,10
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,65
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 83,88
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 37,41
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 6,28
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 12,53
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 148,85</b>

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 233,31
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 37,41
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 37,41
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 8,10
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 316,22</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 53,13
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 369,35</b>

Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 323,93
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 187,60
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,58
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 148,85
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 369,35
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.030,31</b>

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 742,39
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 219,77
B.2	PIS	0,65%	R\$ 47,62
B.3	ISS	5,00%	R\$ 366,28
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 146,51
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 780,17</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 853,74
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.376,30</b>

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.928,18
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 608,80
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.030,31
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 4.949,25</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.376,30
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 7.325,55</b>

Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Analista de Retaguarda Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Analista de Retaguarda Noturno	posto	15

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.928,18
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Analista de Retaguarda Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.928,18
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 385,64
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 2.313,82</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 16,30
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 608,80</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 34,71
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 23,14
D	INCRA	0,20%	R\$ 4,63
E	Salário educação	2,50%	R\$ 57,85
F	FGTS	8,00%	R\$ 185,11
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 69,41
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 13,88
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 388,72</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 192,74
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 192,74</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 32,38
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 225,12</b>

#### Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,46
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,23
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,69</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNU)	0,42%	R\$ 9,72
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,78
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 100,65
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 44,89
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 7,54
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº	0,65%	R\$ 15,04

02/2008)			
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 178,62</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 279,97
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 44,89
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 44,89
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 9,72
E	Outros (especificar)	0,00%	-
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 379,47</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 63,75
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 443,22</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 388,72
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 225,12
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,69
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 178,62
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 443,22
4.6	Outros (especificar)	0,00%	-
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.236,37</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 831,14
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 246,04
B.2	PIS	0,65%	R\$ 53,31
B.3	ISS	5,00%	R\$ 410,07
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 164,03
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 873,44</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 955,81
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.660,40</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 2.313,82
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 608,80
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.236,37
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 5.540,94</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.660,40
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 8.201,34</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Supervisora de Retaguarda

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Supervisora de Retaguarda	Posto	28

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 2.353,98
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisora de Retaguarda
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 2.353,98
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 2.353,98</b>

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 35,31
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 23,54
D	INCRA	0,20%	R\$ 4,71
E	Salário educação	2,50%	R\$ 58,85
F	FGTS	8,00%	R\$ 188,32
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 70,62
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 14,12
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 395,47</b>
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 196,09
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 196,09</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 32,94
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 229,03</b>
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,47
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,24
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,71</b>
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 9,89
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,79
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 102,40
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 45,67
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 7,67
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 15,30

<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 181,72</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 284,83
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 45,67
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 45,67
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 9,89
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 386,05</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 64,86
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 450,91</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 395,47
4.2	13 º salário	9,73%	R\$ 229,03
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,71
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 181,72
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 450,91
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.257,83</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 837,94
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 248,05
B.2	PIS	0,65%	R\$ 53,74
B.3	ISS	5,00%	R\$ 413,42
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 165,37
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 880,59</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 963,63
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.682,16</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 2.353,98
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.257,83
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 5.586,27</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.682,16
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 8.268,43</b>

Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

### Supervisora de Retaguarda Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Supervisora de Retaguarda Noturno	posto	2

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 2.353,98
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisora de Retaguarda Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 2.353,98
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 470,80
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 2.824,78</b>

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 42,37
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 28,25
D	INCRA	0,20%	R\$ 5,65
E	Salário educação	2,50%	R\$ 70,62
F	FGTS	8,00%	R\$ 225,98
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 84,74
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 16,95
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 474,56</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 235,30
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 235,30</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 39,53
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 274,83</b>

#### 4.3 Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,56
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,28
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,85</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 11,86
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,95
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 122,88
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 54,80
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 9,21
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº	0,65%	R\$ 18,36

	02/2008)		
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 218,06</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 341,80
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 54,80
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 54,80
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 11,86
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 463,26</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 77,83
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 541,09</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 474,56
4.2	13º salário	9,73%	R\$ 274,83
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,85
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 218,06
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 541,09
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.509,40</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 946,29
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 280,13
B.2	PIS	0,65%	R\$ 60,69
B.3	ISS	5,00%	R\$ 466,88
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 186,75
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 994,46</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 1.088,24
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 3.028,99</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 2.824,78
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.509,40
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 6.308,63</b>
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.028,99
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 9.337,62</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

**Coordenadora de Retaguarda**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Retaguarda	Posto	2

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 3.352,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Coordenadora de Retaguarda
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 3.352,00
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 3.352,00</b>

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**



<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 258,76</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 405,59
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 65,03
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 65,03
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 14,08
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 549,73</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 92,35
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 642,08</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 563,14
4.2	13 º salário	9,73%	R\$ 326,13
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 1,01
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 258,76
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 642,08
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 1.791,11</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 1.067,64
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 316,05
B.2	PIS	0,65%	R\$ 68,48
B.3	ISS	5,00%	R\$ 526,75
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 210,70
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 1.121,97</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 1.227,78
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 3.417,39</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 3.352,00
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.791,11
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 7.117,57</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.417,39
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 10.534,96</b>

Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

**Coordenadora de Retaguarda Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Retaguarda Noturno	posto	1

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 3.352,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Coordenadora de Retaguarda Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 3.352,00
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	20%	R\$ 670,40
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 4.022,40</b>

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 60,34
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 40,22
D	INCRA	0,20%	R\$ 8,04
E	Salário educação	2,50%	R\$ 100,56
F	FGTS	8,00%	R\$ 321,79
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 120,67
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 24,13
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 675,76</b>

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 335,07
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 335,07</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 56,29
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 391,36</b>

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 0,80
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,40
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 1,21</b>

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 16,89
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,35
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 174,97
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 78,03

E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$	13,11
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$	26,15
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$</b>	<b>310,51</b>

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)	
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$	486,71
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$	78,03
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$	78,03
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$	16,89
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$</b>	<b>659,67</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$	110,83
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$</b>	<b>770,50</b>

Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)	
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$	675,76
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$	391,36
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$	1,21
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$	310,51
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$	770,50
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$	-
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$</b>	<b>2.149,34</b>

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)	
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$	1.221,93
B	<b>Tributos</b>			
B.1	COFINS	3,00%	R\$	361,72
B.2	PIS	0,65%	R\$	78,37
B.3	ISS	5,00%	R\$	602,87
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$	241,15
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.284,12</b>
C	Lucro	15,00%	R\$	1.405,22
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>	<b>3.911,27</b>

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 4.022,40
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 2.149,34
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 8.146,19</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.911,27
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 12.057,46</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

**Gerente Geral**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Gerente Geral	Posto	1

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 7.461,69
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Gerente Geral
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 7.461,69
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)	0%	R\$ -
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	0%	R\$ -
E	Hora noturna adicional	0%	R\$ -
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 7.461,69</b>

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (CCT)	R\$ 440,00
C	Assistência médica e familiar (CCT)	R\$ 150,00
D	Auxílio Funeral (CCT)	R\$ 2,50
E	Outros (especificar)	R\$ -
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		<b>R\$ 592,50</b>

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais de consumo	R\$ -
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	R\$ 513,54
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	R\$ 24,46
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	R\$ 185,38
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	R\$ 638,63
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	R\$ 17,84
H	Outros (Links de comunicação)	R\$ 2,11
<b>Total de Insumos diversos</b>		<b>R\$ 1.381,96</b>

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)	0,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 111,93
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 74,62
D	INCRA	0,20%	R\$ 14,92
E	Salário educação	2,50%	R\$ 186,54
F	FGTS	8,00%	R\$ 596,94
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	R\$ 223,85
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 44,77
<b>TOTAL</b>		<b>16,80%</b>	<b>R\$ 1.253,56</b>
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	R\$ 621,56
<b>Subtotal</b>		<b>8,33%</b>	<b>R\$ 621,56</b>
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,40%	R\$ 104,42
<b>TOTAL</b>		<b>9,73%</b>	<b>R\$ 725,98</b>
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)	0,02%	R\$ 1,49
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	R\$ 0,75
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 2,24</b>
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)	0,42%	R\$ 31,34
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 2,51
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)	4,35%	R\$ 324,58
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)	1,94%	R\$ 144,76
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado	0,33%	R\$ 24,32

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)	0,65%	R\$ 48,50
<b>TOTAL</b>		<b>7,72%</b>	<b>R\$ 576,01</b>
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)	12,10%	R\$ 902,86
B	Ausência por doença (CCT)	1,94%	R\$ 144,76
C	Ausências legais (CCT)	1,94%	R\$ 144,76
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)	0,42%	R\$ 31,34
E	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>Subtotal</b>		<b>16,40%</b>	<b>R\$ 1.223,72</b>
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	2,76%	R\$ 205,58
<b>TOTAL</b>		<b>19,16%</b>	<b>R\$ 1.429,30</b>
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	16,80%	R\$ 1.253,56
4.2	13 ° salário	9,73%	R\$ 725,98
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 2,24
4.4	Custo de rescisão	7,72%	R\$ 576,01
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	19,16%	R\$ 1.429,30
4.6	Outros (especificar)	0,00%	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>53,43%</b>	<b>R\$ 3.987,09</b>

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)	15,00%	R\$ 2.013,49
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS	3,00%	R\$ 596,05
B.2	PIS	0,65%	R\$ 129,14
B.3	ISS	5,00%	R\$ 993,41
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2012 e Decreto nº 7828/2012)	2,00%	R\$ 397,36
<b>Subtotal</b>		<b>10,65%</b>	<b>R\$ 2.115,96</b>
C	Lucro	15,00%	R\$ 2.315,51
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 6.444,96</b>

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ 7.461,69
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	R\$ 592,50
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	R\$ 1.381,96
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 3.987,09
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 13.423,24</b>
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 6.444,96
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 19.868,20</b>

### Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Atenção! Conforme determina a IN 02/2008 e suas atualizações, os valores contingenciados deixarão de compor o valor do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	%		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
<b>Subtotal</b>	25,43%		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
<b>Total</b>	<b>32,82%</b>	<b>33,03%</b>	<b>33,25%</b>

\*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

Instalações Físicas*				
Item 3.1.12 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura				
Item	Descrição	Qtde Estimada	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
1	Sítio de operação - ambiente físico adequado à dimensão da operação, que abrigará as atividades de Teleatendimento e Retaguarda (Back Office), atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego. O sítio deverá conter um espaço livre de no mínimo 30 m <sup>2</sup> para a realização da ginástica laboral das funcionárias. O sítio será de circulação exclusiva das/os funcionárias da operação e demais funcionárias/os da empresa que tenham relação direta com a manutenção do serviço.	1	R\$ 121.500,00	R\$ 121.500,00
2	Sala de Teleatendimento Humano - onde ficarão instaladas as atendentes e supervisoras de atendimento. Deverá conter estações de trabalho mobiliadas em boas condições de uso. As estações de trabalho deverão ser instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico.	1	R\$ 162.000,00	R\$ 162.000,00
3	Sala para equipe de monitoras - isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação, equipada com estações de trabalho.	1	R\$ 8.475,00	R\$ 8.475,00
4	Sala de Retaguarda I (Back Office) - onde ficarão instaladas as Agentes de Retaguarda, Supervisoras de Retaguarda e Coordenadoras de Retaguardaisolada acusticamente.	1	R\$ 87.000,00	R\$ 87.000,00
5	Sala de Retaguarda II (Back Office) - onde ficarão instaladas as Coordenadoras de Treinamento e Conteúdo, as/os Analistas de Planejamento e Controle e as Psicólogas, isolada acusticamente.	1	R\$ 8.685,00	R\$ 8.685,00
6	Sala para Coordenadoras de Operação - isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação.	1	R\$ 1.440,00	R\$ 1.440,00
7	Sala de treinamento - capacidade para no mínimo 50 (cinquenta) cadeiras tipo universitária em boas condições de uso, dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo.	1	R\$ 16.000,00	R\$ 16.000,00
8	Salas de treinamento - capacidade para no mínimo 25 (vinte e cinco) cadeiras e mesas para computador em boas condições de uso.	2	R\$ 8.000,00	R\$ 16.000,00
9	Sala de descompressão Espaço exclusivo para as funcionárias alocadas na operação do Ligue 180, sem possibilidade de compartilhamento com outras operações da Contratada, deverá ter acesso à área de ar livre.	1	R\$ 81.000,00	R\$ 81.000,00
10	Sala para o Apoio psicológico em grupo - dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo.	1	R\$ 7.375,00	R\$ 7.375,00
11	Salas para Feedback e atendimento psicológico individual - medindo no mínimo 04 (quatro) m <sup>2</sup> , com isolamento acústico, dimensionadas na proporção de 01 sala para cada 40 (quarenta) atendentes alocadas no serviço.	10	R\$ 680,00	R\$ 6.800,00
12	Sala para Coordenação da Contratante.	1	R\$ 2.580,00	R\$ 2.580,00
13	Sala para Gerente Geral da Contratada.	1	R\$ 1.290,00	R\$ 1.290,00
14	Sala para reunião exclusiva - com capacidade para mesa com 10 (dez) cadeiras.	1	R\$ 5.100,00	R\$ 5.100,00
15	Centro de Processamento de Dados - ambiente devidamente dimensionado para receber equipamentos de suporte técnico operacional.	1	R\$ 2.675,00	R\$ 2.675,00
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 527.920,00</b>
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>				<b>1.028</b>
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>				<b>R\$ 513,54</b>

Placas de identificação: todos os ambientes deverão estar devidamente identificados e conter os avisos para segurança e prevenção de incêndios

\* As instalações físicas deverão atender as condições sanitárias de conforto previstas no anexo II, item 7 da NR 17. Os custos devem incluir disponibilização de espaço físico (aluguel condomínio, taxas, etc.), despesas de consumo (água, energia elétrica, telefone administrativo, etc.), despesas com manutenção predial, limpeza, vigilância, CFTV, etc.

Mobiliário*							
Item 3.2 e 3.3 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura							
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Unit.	Total	Depreciação anual % (**)	Valor anual R\$	Custo/mês
1	Posição de Atendimento (PA): conjunto de mobiliário in-box, com tratamento acústico, em conformidade com as exigências da NR-17 do MTE.	570	R\$ 2.728,00	R\$ 1.554.960,00	10%	R\$ 155.496,00	R\$ 12.958,00
2	Cadeiras	768	R\$ 886,83	R\$ 681.088,00	10%	R\$ 68.108,80	R\$ 5.675,73
3	Mesa de trabalho individual com gaveteiro	130	R\$ 2.760,42	R\$ 358.854,17	10%	R\$ 35.885,42	R\$ 2.990,45
4	Mesa de reunião para 10 lugares	1	R\$ 3.791,67	R\$ 3.791,67	10%	R\$ 379,17	R\$ 31,60
5	Cadeiras tipo universitária	65	R\$ 1.017,17	R\$ 66.115,83	10%	R\$ 6.611,58	R\$ 550,97
6	Mesas para computador	50	R\$ 2.716,25	R\$ 135.812,50	10%	R\$ 13.581,25	R\$ 1.131,77
7	Quadro branco	5	R\$ 400,00	R\$ 2.000,00	10%	R\$ 200,00	R\$ 16,67
8	Mesa para refeição	8	R\$ 4.905,28	R\$ 39.242,24	10%	R\$ 3.924,22	R\$ 327,02
9	Cadeira para refeição	38	R\$ 657,67	R\$ 24.991,46	10%	R\$ 2.499,15	R\$ 208,26
10	Sofás de 3 lugares	4	R\$ 5.066,67	R\$ 20.266,67	10%	R\$ 2.026,67	R\$ 168,89
<b>Total Mobiliário</b>						<b>R\$ 288.712,25</b>	<b>R\$ 24.059,35</b>
11	Despesas com Manutenção***					R\$ 12.992,05	R\$ 1.082,67
<b>Média ano (R\$)</b>						<b>R\$ 301.704,30</b>	
<b>Média mensal (R\$)</b>							<b>R\$ 25.142,03</b>
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>							<b>1.028</b>
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>							<b>R\$ 24,46</b>

(\*) O mobiliário deverá atender as especificações previstas na NR 17

(\*\*) Valor da Depreciação conforme previsto na IN SRF n°162, de 31 de dezembro de 1998

(\*\*\*) Para o item 11 considerou-se o valor de 4,5% sobre o valor total do Mobiliário, conforme menor valor previsto no contrato vigente de Teleserviços

Equipamentos							
Item 3.4 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura							
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Unit.	Total	Depreciação anual % (*)	Valor anual R\$	Custo/mês
1	Forno micro-ondas	9	R\$ 1.038,80	R\$ 9.349,20	10%	R\$ 934,92	R\$ 77,91
2	Geladeira	6	R\$ 2.954,17	R\$ 17.725,00	10%	R\$ 1.772,50	R\$ 147,71
3	Aparelho de TV	2	R\$ 5.583,33	R\$ 11.166,67	20%	R\$ 2.233,33	R\$ 186,11
4	Headseats	1.028	R\$ 2.124,00	R\$ 2.183.472,00	0%	R\$ 2.183.472,00	R\$ 181.956,00
<b>Total Equipamentos</b>						<b>R\$ 2.188.412,75</b>	<b>R\$ 182.367,73</b>
5	Despesas com Manutenção**					R\$ 98.478,57	R\$ 8.206,55
<b>Média ano (R\$)</b>						<b>R\$ 2.286.891,33</b>	
<b>Média mensal (R\$)</b>							<b>R\$ 190.574,28</b>
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>							<b>1.028</b>
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>							<b>R\$ 185,38</b>

(\*) Valor da Depreciação conforme previsto na IN SRF n°162, de 31 de dezembro de 1998

(\*\*) Para o item 5 considerou-se o valor de 4,5% sobre o valor total do Mobiliário, conforme menor valor previsto no contrato vigente de Teleserviços

Infraestrutura de TI							
Item 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.7, 4.16, 4.17 e 4.18 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura							
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Unit.	Total	Depreciação anual % (*)	Valor anual R\$	Custo/mês
1	Microcomputadores	746	R\$ 3.320,00	R\$ 2.476.720,00	20%	R\$ 495.344,00	R\$ 41.278,67
2	Monitores de vídeo	746	R\$ 743,17	R\$ 554.402,33	20%	R\$ 110.880,47	R\$ 9.240,04
3	Teclados	746	R\$ 73,50	R\$ 54.831,00	20%	R\$ 10.966,20	R\$ 913,85
4	Mouses ópticos	746	R\$ 51,00	R\$ 38.046,00	20%	R\$ 7.609,20	R\$ 634,10
5	Projektor	5	R\$ 5.566,67	R\$ 27.833,33	10%	R\$ 2.783,33	R\$ 231,94
6	Impressora	6	R\$ 7.500,00	R\$ 45.000,00	10%	R\$ 4.500,00	R\$ 375,00
7	Aparelho de fax	5	R\$ 678,17	R\$ 3.390,83	10%	R\$ 339,08	R\$ 28,26
8	Plataforma de Telecom (PABX-IP/DAC/CTI/Gravação Digital/ Discador)	1	R\$ 21.619.872,00	R\$ 21.619.872,00	20%	R\$ 4.323.974,40	R\$ 360.331,20
9	Sistema de Vídeo e/ou Chamadas para Atendimento de Deficiente Auditivo	1	R\$ 298.656,00	R\$ 298.656,00	20%	R\$ 59.731,20	R\$ 4.977,60
10	Sistema Tratamento Múltiplos Canais - FAX / SMS / E-MAIL/CHAT	1	R\$ 9.043.164,00	R\$ 9.043.164,00	20%	R\$ 1.808.632,80	R\$ 150.719,40
11	Módulo de Gestão de Processos do Contrato e da Gestão Operacional	1	R\$ 3.570.480,00	R\$ 3.570.480,00	20%	R\$ 714.096,00	R\$ 59.508,00
<b>Total dos Infraestrutura de TI</b>						<b>R\$ 7.538.856,68</b>	<b>R\$ 628.238,06</b>
12	Despesas com Manutenção**					R\$ 339.248,55	R\$ 28.270,71
<b>Média ano (R\$)</b>						<b>R\$ 7.878.105,23</b>	
<b>Média mensal (R\$)</b>							<b>R\$ 656.508,77</b>
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>							<b>1.028</b>
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>							<b>R\$ 638,63</b>

(\*) Valor da Depreciação conforme previsto na IN SRF n°162, de 31 de dezembro de 1998

(\*\*) Para o item 12 considerou-se o valor de 4,5% sobre o valor total do Mobiliário, conforme menor valor previsto no contrato vigente de Teleserviços

Hospedagem - Sistema de Atendimento											
Item 5 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura											
Item	Descrição	Qtde. Estimada	Núcleos	RAID	Placa de Rede		R\$ Unit	Total R\$	Depreciação anual % (*)	Valor anual R\$	Custo/Mês
					Qtde	Velocidade (Mbps)					
1	Servidor de aplicação	2	8	0	2	1.000	R\$ 136.800,00	R\$ 273.600,00	20%	R\$ 54.720,00	R\$ 4.560,00
2	Servidor Web	2	8	0	2	1.000	R\$ 95.766,67	R\$ 191.533,33	20%	R\$ 38.306,67	R\$ 3.192,22
3	Servidor Banco de dados	2	8	1	2	1.000	R\$ 294.000,00	R\$ 588.000,00	20%	R\$ 117.600,00	R\$ 9.800,00
<b>Total Hospedagem de Sistema</b>										<b>R\$ 210.626,67</b>	<b>R\$ 17.552,22</b>
4	Despesas com Manutenção**									R\$ 9.478,20	R\$ 789,85
<b>Média ano (R\$)</b>										<b>R\$ 220.104,87</b>	
<b>Média mensal (R\$)</b>											<b>R\$ 18.342,07</b>
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>											<b>1.028</b>
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>											<b>R\$ 17,84</b>

(\*) Valor da Depreciação conforme previsto na IN SRF n°162, de 31 de dezembro de 1998

(\*\*) Para o item 4 considerou-se o valor de 4,5% sobre o valor total do Mobiliário, conforme menor valor previsto no contrato vigente de Teleserviços

Porta de URA					
Item 1.1.1 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura					
Item	Descrição	Unid.	Qtde	R\$ Unit.	Total
1	Servidores de URA	vb/mês	480	R\$ 79,67	R\$ 38.240,00
2	Software de URA – Portal de Voz	vb/mês	480	R\$ 57,50	R\$ 27.600,00
3	Módulo ASR	vb/mês	480	R\$ 44,43	R\$ 21.328,00
4	Módulo TTS	vb/mês	480	R\$ 41,67	R\$ 20.000,00
5	Módulo SA	vb/mês	480	R\$ 38,40	R\$ 18.432,00
6	Outros (discriminar)			R\$ -	R\$ -
Média mensal (R\$)					R\$ 125.600,00
<b>TOTAL DE PORTAS DE URA</b>					<b>480</b>
<b>TOTAL POR PORTAS DE URA</b>					<b>R\$ 261,67</b>

## Memórias de Cálculo Transporte

Vale Transporte	Quant. Colaboradores	Salários	Valor Diário do VT	Quant. Dias	Custo Parcial	% DESCONTO Lei 7.418/85	DESCONTO 6% Part. Colaborador (Unitário)	Total a pagar do VT (por função)	Total a pagar do VT (empresa)
Atendente Generalista	342	R\$ 923,23	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 55,40	R\$ 76,60	R\$ 26.197,20
Atendente Generalista Noturno	18	R\$ 923,23	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 55,40	R\$ 76,60	R\$ 1.378,80
Atendente Especialista Nível I	200	R\$ 1.605,80	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 96,35	R\$ 35,65	R\$ 7.130,00
Atendente Especialista Nível I Noturno	11	R\$ 1.605,80	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 96,35	R\$ 35,65	R\$ 392,15
Atendente Especialista Nível II	29	R\$ 1.868,71	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 112,13	R\$ 19,87	R\$ 576,23
Atendente Especialista Nível II Noturno	2	R\$ 1.868,71	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 112,13	R\$ 19,87	R\$ 39,74
Supervisora de Atendente	38	R\$ 2.163,81	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 129,83	R\$ 2,17	R\$ 82,46
Supervisora de Atendente Noturno	2	R\$ 2.163,81	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 129,83	R\$ 2,17	R\$ 4,34
Monitora de Atendente Nível I	26	R\$ 1.611,22	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 96,68	R\$ 35,32	R\$ 918,32
Monitora de Atendente Nível I Noturno	2	R\$ 1.611,22	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 96,68	R\$ 35,32	R\$ 70,64
Monitora de Atendente Nível II	1	R\$ 1.873,67	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 112,43	R\$ 19,57	R\$ 19,57
Monitora de Atendente Nível II Noturno	1	R\$ 1.873,67	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 112,43	R\$ 19,57	R\$ 19,57
Coordenadora de Operação	2	R\$ 3.224,33	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Coordenadora de Operação Noturno	1	R\$ 3.224,33	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	2	R\$ 3.016,00	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno	1	R\$ 3.016,00	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Analista de Planejamento e Controle	3	R\$ 2.909,89	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Psicóloga	12	R\$ 3.777,56	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Psicóloga Noturno	1	R\$ 3.777,56	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Analista de Relaguarda	285	R\$ 1.928,18	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 115,70	R\$ 16,30	R\$ 4.645,50
Analista de Relaguarda Noturno	15	R\$ 1.928,18	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 115,70	R\$ 16,30	R\$ 244,50
Supervisora de Relaguarda	28	R\$ 2.353,98	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Supervisora de Relaguarda Noturno	2	R\$ 2.353,98	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Coordenadora de Relaguarda	2	R\$ 3.352,00	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Coordenadora de Relaguarda Noturno	1	R\$ 3.352,00	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Gerente Geral	1	R\$ 7.461,69	R\$ 6,00	22	R\$ 132,00	6%	R\$ 132,00	R\$ -	R\$ -
Total de Colaboradores	1.028								
<b>TOTAL</b>									<b>R\$ 41.719,02</b>

## Vale Alimentação

Vale Alimentação/Refeição	Quant. Colaboradores	Salários	Valor Diário do VR/VA	Quant. Dias	Custo Parcial	% DESCONTO	Valor Recuperação para a Empresa	Total a pagar do VR/VA (função)	Total a pagar do VR/VA (empresa)
Atendente Generalista	342	R\$ 923,23	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 150.480,00
Atendente Generalista Noturno	18	R\$ 923,23	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 7.920,00
Atendente Especialista Nível I	200	R\$ 1.605,80	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 88.000,00
Atendente Especialista Nível I Noturno	11	R\$ 1.605,80	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 4.840,00
Atendente Especialista Nível II	29	R\$ 1.868,71	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 12.760,00
Atendente Especialista Nível II Noturno	2	R\$ 1.868,71	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 880,00
Supervisora de Atendente	38	R\$ 2.163,81	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 16.720,00
Supervisora de Atendente Noturno	2	R\$ 2.163,81	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 880,00
Monitora de Atendente Nível I	26	R\$ 1.611,22	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 11.440,00
Monitora de Atendente Nível I Noturno	2	R\$ 1.611,22	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 880,00
Monitora de Atendente Nível II	1	R\$ 1.873,67	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 440,00
Monitora de Atendente Nível II Noturno	1	R\$ 1.873,67	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 440,00
Coordenadora de Operação	2	R\$ 3.224,33	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 880,00
Coordenadora de Operação Noturno	1	R\$ 3.224,33	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 440,00
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	2	R\$ 3.016,00	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 880,00
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno	1	R\$ 3.016,00	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 440,00
Analista de Planejamento e Controle	3	R\$ 2.909,89	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 1.320,00
Psicóloga	12	R\$ 3.777,56	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 5.280,00
Psicóloga Noturno	1	R\$ 3.777,56	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 440,00
Analista de Relaguarda	285	R\$ 1.928,18	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 125.400,00
Analista de Relaguarda Noturno	15	R\$ 1.928,18	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 6.600,00
Supervisora de Relaguarda	28	R\$ 2.353,98	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 12.320,00
Supervisora de Relaguarda Noturno	2	R\$ 2.353,98	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 880,00
Coordenadora de Relaguarda	2	R\$ 3.352,00	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 880,00
Coordenadora de Relaguarda Noturno	1	R\$ 3.352,00	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 440,00
Gerente Geral	1	R\$ 7.461,69	R\$ 20,00	22	R\$ 440,00	0,00%	R\$ -	R\$ 440,00	R\$ 440,00
Total de Colaboradores	1.028								
<b>TOTAL</b>									<b>R\$ 452.320,00</b>

Links de Comunicação	Valor mensal (R\$)	Total de Links	Custo Total	Precentual para Rateo	Total anual de Aprovisionamento	Total Mensal de Aprovisionamento	Total de Colaboradores	Total mensal por Colaborador
	R\$ 6.500,00	4	R\$ 26.000,00	100%	R\$ 26.000,00	R\$ 2.166,67	1.028	R\$ 2,11

Custos Indiretos	AeC	Datamétrica	Call	Menor %
	20%	18%	15%	15%

Lucro	AeC	Datamétrica	Call	Menor %
	15%	15%	15%	15%

	Média das empresas - Total por Colaborador
Instalações Físicas	R\$ 513,54
Mobiliário	R\$ 24,46
Equipamentos	R\$ 37,41
Infraestrutura de TI	R\$ 638,63
Hospedagem de Sistema	R\$ 17,84

	Média das empresas - Total por URA
Porta de URA	R\$ 261,67

Planilha Resumo							
1. Serviço de teleatendimento humano (Receptivo e Ativo):							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. Estimada de hPA (A)	Salário	Valor Unitário hPA (B) - TA / 120	Total Mensal (C)=(AxB)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
1.1	Hora de Posição de Atendimento Generalista Diurno	hPA	41.040	R\$ 923,23	R\$ 42,77	R\$ 1.755.324,32	R\$ 21.063.891,88
1.2	Hora de Posição de Atendimento Generalista Noturno	hPA	2.160	R\$ 923,23	R\$ 46,27	R\$ 99.933,56	R\$ 1.199.202,66
1.3	Hora de Posição de Atendimento Especialista Nível I Diurno	hPA	24.000	R\$ 1.605,80	R\$ 55,18	R\$ 1.324.410,77	R\$ 15.892.929,18
1.4	Hora de Posição de Atendimento Especialista Nível I Noturno	hPA	1.320	R\$ 1.605,80	R\$ 61,26	R\$ 80.865,60	R\$ 970.387,22
1.5	Hora de Posição de Atendimento Especialista Nível II Diurno	hPA	3.480	R\$ 1.868,71	R\$ 59,96	R\$ 208.677,45	R\$ 2.504.129,43
1.6	Hora de Posição de Atendimento Especialista Nível II Noturno	hPA	240	R\$ 1.868,71	R\$ 67,04	R\$ 16.089,11	R\$ 193.069,30
<b>Subtotal 1</b>						<b>R\$ 3.485.300,81</b>	<b>R\$ 41.823.609,68</b>
2. Serviço de apoio à operação:							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. Estimada de Postos (A)	Salário	Valor Unitário (B) Planilha de custos	Total Mensal (C)=(AxB)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
2.1	Supervisora de Atendente Diurno	Posto	38	R\$ 2.163,81	R\$ 7.839,76	R\$ 297.910,78	R\$ 3.574.929,32
2.2	Supervisora de Atendente Noturno	Posto	2	R\$ 2.163,81	R\$ 8.822,57	R\$ 17.645,15	R\$ 211.741,76
2.3	Monitora de Atendente Nível I Diurno	Posto	26	R\$ 1.611,22	R\$ 6.633,87	R\$ 172.480,73	R\$ 2.069.768,80
2.4	Monitora de Atendente Nível I Noturno	Posto	2	R\$ 1.611,22	R\$ 7.365,70	R\$ 14.731,40	R\$ 176.776,82
2.5	Monitora de Atendente Nível II Diurno	Posto	1	R\$ 1.873,67	R\$ 7.206,59	R\$ 7.206,59	R\$ 86.479,13
2.6	Monitora de Atendente Nível II Noturno	Posto	1	R\$ 1.873,67	R\$ 8.057,63	R\$ 8.057,63	R\$ 96.691,53
2.7	Coordenadora de Operação Diurno	Posto	2	R\$ 3.224,33	R\$ 10.245,02	R\$ 20.490,04	R\$ 245.880,48
2.8	Coordenadora de Operação Noturno	Posto	1	R\$ 3.224,33	R\$ 11.709,53	R\$ 11.709,53	R\$ 140.514,37
2.9	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Diurno	Posto	2	R\$ 3.016,00	R\$ 9.771,90	R\$ 19.543,79	R\$ 234.525,50
2.10	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno	Posto	1	R\$ 3.016,00	R\$ 11.141,78	R\$ 11.141,78	R\$ 133.701,39
<b>Subtotal 2</b>						<b>R\$ 580.917,43</b>	<b>R\$ 6.971.009,10</b>

3. Serviço de Retaguarda da Operação							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. Estimada de Postos (A)	Salário	Valor Unitário (B) Planilha de custos	Total Mensal (C)=(Ax B)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
3.1	Analista de Planejamento e Controle Diurno	Posto	3	R\$ 2.909,89	R\$ 9.535,95	R\$ 28.607,84	R\$ 343.294,10
3.2	Psicóloga Diurno	Posto	12	R\$ 3.777,56	R\$ 11.501,42	R\$ 138.017,07	R\$ 1.656.204,87
3.3	Psicóloga Noturno	Posto	1	R\$ 3.777,56	R\$ 13.217,21	R\$ 13.217,21	R\$ 158.606,57
3.4	Analista de Retaguarda - PAR Diurno	Posto	285	R\$ 1.928,18	R\$ 7.325,55	R\$ 2.087.781,30	R\$ 25.053.375,54
3.5	Analista de Retaguarda - PAR Noturno	Posto	15	R\$ 1.928,18	R\$ 8.201,34	R\$ 123.020,10	R\$ 1.476.241,19
3.6	Supervisora de Retaguarda-PSR Diurno	Posto	28	R\$ 2.353,98	R\$ 8.268,43	R\$ 231.515,97	R\$ 2.778.191,64
3.7	Supervisora de Retaguarda-PSR Noturno	Posto	2	R\$ 2.353,98	R\$ 9.337,62	R\$ 18.675,24	R\$ 224.102,88
3.8	Coordenadora de Retaguarda - PCR Diurno	Posto	2	R\$ 3.352,00	R\$ 10.534,96	R\$ 21.069,92	R\$ 252.839,10
3.9	Coordenadora de Retaguarda - PCR Noturno	Posto	1	R\$ 3.352,00	R\$ 12.057,46	R\$ 12.057,46	R\$ 144.689,55
<b>Subtotal 3</b>						<b>R\$ 2.673.962,12</b>	<b>R\$ 32.087.545,44</b>
4. Serviço de Gerente Geral							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. de Postos (A)	Salário	Valor Unitário (B) Planilha de custos	Total Mensal (C)=(Ax B)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
4.1	Gerente Geral-PGG Diurno	Posto	1	R\$ 7.461,69	R\$ 19.868,20	R\$ 19.868,20	R\$ 238.418,38
<b>Subtotal 4</b>						<b>R\$ 19.868,20</b>	<b>R\$ 238.418,38</b>
<b>VALOR Teleatendimento Humano (1+2+3+4)</b>						<b>R\$ 6.760.048,55</b>	<b>R\$ 81.120.582,61</b>
5. Serviço de Teleatendimento Eletrônico - URA (ASR/TTS/SA)							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. Estimada de Portas de URA (A)	Valor Unitário (B)	Total Mensal (C)=(Ax B)	Valor Global (D)=(C x 12meses)	
5.1	Teleatendimento Eletrônico - Porta de URA	un.	480	R\$ 261,67	R\$ 125.600,00	R\$ 1.507.200,00	
<b>VALOR Teleatndimento Eletrônico 5</b>						<b>R\$ 125.600,00</b>	<b>R\$ 1.507.200,00</b>
<b>VALOR TOTAL (SUBTOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5)</b>						<b>R\$ 6.885.648,55</b>	<b>R\$ 82.627.782,61</b>

## APÊNDICE III

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E AUTORIZAÇÃO DE ACESSO

Entre (**nome da Contratada**) e funcionário autorizado ao acesso, abaixo qualificado, para uso dos Sistemas da Central de Atendimento à Mulher.

A (**nome da Contratada**) autoriza o funcionário \_\_\_\_\_, portador(a) do R.G. nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, a utilizar os seus sistemas de computação a partir de \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ compromissos do funcionário autorizado ao acesso:

#### 1. SENHAS/SCRIPTS

1.1 A senha é de uso individual e intransferível. Uma vez ciente das senhas de logon, scripts e quaisquer outros dados aqui descritos, o funcionário habilitado ao acesso compromete-se a mantê-los confidenciais.

#### 2. LIMITES DE ACESSO/UTILIZAÇÃO

2.1 Utilização da Rede Local e do Correio Eletrônico deve obedecer às normas internas em vigor. É expressamente proibida a sua utilização em procedimentos alheios à rotina de trabalho e sem autorização da gerência.

#### 3. SEGURANÇA FÍSICA DO ACESSO

3.1 O equipamento (*hardware*) através do qual o funcionário executará os acessos autorizados deve, para efeitos de segurança, estar protegido com recursos, tais como senha da rede.

#### 4. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

4.1 Abrange toda informação obtida pelo acesso permitido nos termos do presente instrumento, ou através de qualquer outro meio, tais como informações referentes a faturamento; contabilização; produtos e serviços da (**empresa Contratada**); processos, operações e estratégias de gestão; detalhes sobre a organização da empresa; funcionários; cadastro de usuárias e listas semelhantes; dados estatísticos e de qualidade; base instalada e bancos de dados.

4.2 O funcionário compromete-se a não revelar a terceiros qualquer informação confidencial ou não, seja ela obtida através de sua utilização das conexões aos sistemas de computação ou através de qualquer outro meio sem autorização prévia.

4.3 Especificamente no que se refere às informações pessoais das usuárias da Central de Atendimento à Mulher, a quebra do sigilo constituirá motivo de dispensa por justa causa.

4.4 Não obstante a eventual cessação do relacionamento entre as partes (empresa Contratada) e o funcionário do acesso autorizado, subsistirá para o funcionário a obrigação permanente de não divulgar as informações confidenciais das quais tenha conhecimento, conforme aqui disposto. Esta obrigação é “ad eternum” (perpétua).

## 5. DEVOLUÇÃO DO “MATERIAL DE TRABALHO”

5.1 O funcionário deverá devolver todo o “material de trabalho”, inclusive relatórios, manuais, programas de computação, programas utilitários, fluxogramas, materiais instrutivos, equipamentos de informática e quaisquer outros itens que foram utilizados ou produzidos em função deste acordo, imediatamente quando da cessação do relacionamento entre a (**empresa Contratada**) e o funcionário, ou, em qualquer ocasião, por solicitação dessa empresa.

5.2 O funcionário só poderá manter os itens acima citados se (**empresa Contratada**) autorizar, por escrito, essa concessão.

## 6. MONITORAÇÃO DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

6.1 O funcionário deverá estar ciente que todas as ligações telefônicas serão monitoradas e/ou gravadas com o intuito de orientar e melhorar a qualidade do atendimento.

## 7. MONITORAÇÃO DO CORREIO ELETRÔNICO

7.1 O funcionário deverá estar ciente que todas as mensagens do correio eletrônico serão monitoradas.

## 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 O funcionário declara estar ciente de que é terminantemente proibido utilizar, nas máquinas dentro da (**empresa Contratada**), disquetes e *software* não autorizados pela gerência.

8.2 O funcionário não deve em hipótese alguma mover/instalar ou desinstalar qualquer equipamento ou acessório, como por exemplo, aparelhos telefônicos, *headsets*, mouses e etc, sem prévia autorização da gerência.

8.3 A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste instrumento sujeitará o infrator ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos e estimados, inclusive as de ordem moral e concorrencial, sem prejuízo da responsabilidade criminal, podendo ser, inclusive, considerada como justa causa para dispensa motivada do emprego.

8.4 E estando cientes justos e acordados, assinam o presente “Termo de Confidencialidade” em 02 (duas) vias igual teor, juntamente com as duas testemunhas adiante indicadas para fins de direito.

### **TERMO DE ASSINATURAS**

**Funcionário autorizado ao acesso:**

**Nome completo:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_, **Data:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Assinatura do funcionário:** \_\_\_\_\_

**Assinatura (empresa Contratada):** \_\_\_\_\_

1ª Testemunha \_\_\_\_\_

2ª Testemunha \_\_\_\_\_

## APÊNDICE IV

### TERMO DE RESPONSABILIDADE CIVIL E CRIMINAL

Os abaixo assinados, de um lado a Secretaria de Políticas para as Mulheres, com sede na Via N1 Leste, s/n, pavilhão das metas, Zona Cívico Administrativa, doravante denominada **CONTRATANTE**, e de outro lado o(a) Sr(a) ....., CPF nº ...../....., Carteira de Identidade ..... SSP/XX, residente na cidade de ....., à Rua: ....., bairro....., doravante denominado **PROFISSIONAL DA EMPRESA TERCEIRIZADA**, têm entre si justa e acertada a celebração do presente TERMO DE RESPONSABILIDADE CIVIL E CRIMINAL, através do qual o **PROFISSIONAL DA EMPRESA TERCEIRIZADA** ratifica estar ciente de que a elaboração de artefatos técnicos e gerenciais, relacionados com o contrato número XXXXXXXX, cujo conteúdo seja qualificado com vício, fraude, deturpação da realidade ou dos requisitos do usuário, cujos resultados da atividade resultem em diminuição da qualidade do trabalho, ausência de funcionalidades, aumento dos custos, ausência ou redução das atividades relacionadas à testes e qualidade, entre outros similares, não limitados a estes relacionados, poderá ensejar atividade criminosa de responsabilidade civil e criminal.

Por tais atividades e comportamentos, o **PROFISSIONAL DA EMPRESA TERCEIRIZADA** poderá ser denunciado junto a polícia civil e ao Ministério Público para abertura de processo civil e criminal.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

\_\_\_\_\_  
Contratante

\_\_\_\_\_  
Contratada

## APÊNDICE V

### DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO SALARIAL

Eu, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (nacionalidade), \_\_\_\_\_ (estado civil), RG nº \_\_\_\_\_, e CPF nº \_\_\_\_\_, na condição de procurador/preposto da empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, DECLARO, sob as penas da lei\*, que a pessoa jurídica acima nominada encontra-se em situação regular com todas as obrigações trabalhistas de natureza salarial (pagamento de salários, décimo terceiro, rescisões, e depósito do FGTS) para com seus empregados na presente data. Por ser esta uma declaração da verdade, firmo o presente para os efeitos pretendidos, especialmente para comprovação de regularidade de pagamento salarial junto ao Sistema Federal de Inspeção do Trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego.

Brasília, de \_\_\_\_\_ 2014.

\_\_\_\_\_  
(assinatura)

\*Código Penal, art. 299

## APÊNDICE VI

### ACORDO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

#### ACORDO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE QUE FAZEM A SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES E A EMPRESA.....

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado por e entre a ....., com sede ....., CEP ....., fone..... e fax ....., inscrita no CNPJ sob o nº....., neste ato representada pelo senhor ... (dados pessoais), residente e domiciliado ....., doravante denominada Contratada, e a Secretaria de Políticas para as Mulheres - Contratante, vinculada à Presidência da República, com sede em Brasília-DF, no ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., neste ato representada pelo (a)....., Sr (a).....,(dados pessoais), residente e domiciliado (a) em....., doravante denominada Contratante.

#### 1. INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

1.1. Para os propósitos deste Acordo, o termo “informações confidenciais” irá significar quaisquer informações e dados de natureza confidencial que venham a ser revelados, abstraídos, assimilados, deduzidos ou prospectados, em conformidade com este Acordo, referente a dados de usuárias (os) da Central de Atendimento à Mulher;

1.2. Será também considerada como “informações confidenciais”, informações técnicas e relativas a desenvolvimento, estratégias, operações, desempenho, tecnologia, processos e outras informações proprietárias designadas como tal, ou assim subentendidas pelas partes, sejam elas apresentadas na forma escrita, oral, gráfica, eletrônica ou outro meio qualquer de registro.

1.3. O termo “informações confidenciais” irá incluir quaisquer amostras, modelos ou protótipos, ou partes destes.

#### 2. SIGILO

2.1 As partes pactuam que todas as informações confidenciais recebidas uma da outra serão mantidas no mais estrito sigilo. As partes prometem não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem publicar tais Informações, no território brasileiro ou no exterior.

2.2 Só os representantes e prepostos devidamente autorizados das partes cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados neste contrato, terão acesso às mesmas.

2.3 Com respeito aos sócios, diretores, empregados, agentes e representantes da Contratada, as partes pactuam que a Contratada deverá obter de todas essas pessoas um Acordo de sigilo, conforme modelo de **“TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E AUTORIZAÇÃO DE ACESSO”**, obrigando-as a respeitar os mesmos pactos de sigilo aqui contidos.

2.4 Todas as informações confidenciais serão guardadas e mantidas a salvo num lugar seguro, com proteção adequada para assegurar que nenhuma pessoa não autorizada tenha acesso às informações confidenciais.

2.5 As partes concordam em notificar imediatamente uma à outra, por escrito, qualquer má utilização, revelação não autorizada, esbulho ou apropriação indébita das informações confidenciais que lhe foram reveladas, ou qualquer violação deste Acordo que chegue ao seu conhecimento.

### **3. PROPRIEDADE**

3.1 Todos os materiais, inclusive, sem limitações, documentos, desenhos, modelos, projetos, programas de computador, mapas, informações, e dados do funcionário (juntamente com quaisquer meios de suporte, p. ex.: discos, fitas), incluindo, estejam ou não designados como informações confidenciais, quaisquer dados, documentos ou materiais elaborados em função da execução das atividades inerentes ao contrato e resultantes das revelações aqui previstas, serão e permanecerão sendo de propriedade da Contratante.

3.2 Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pelas partes ou seus representantes, que contenham ou reflitam de outra maneira as informações confidenciais, próprias ou reveladas pela outra parte, serão também consideradas informações confidenciais, e serão havidas como de propriedade da Contratante, somente naquilo que não conflitar com direitos preexistentes da outra parte.

### **4. NÃO REVELAÇÃO**

4.1 Tanto as partes como seus respectivos funcionários, agentes e terceiros direta ou indiretamente relacionados, concordam que não só durante o período de vigência deste acordo, mas após o seu término ou seu cancelamento, ou encerramento da relação de negócios resultante, as partes não revelarão a ninguém, nem usarão para seu próprio benefício, nem para o benefício de ninguém, as informações confidenciais sem o consentimento prévio por escrito.

4.2 As restrições aqui estabelecidas, não se aplicarão a qualquer informação, dados ou outros materiais cedidos, na medida em que existir, ou vierem a existir, qualquer uma das condições seguintes:

- Fosse previamente conhecida pela parte receptora, livre de qualquer obrigação de mantê-la confidencial conforme demonstrado pelos registros escritos da parte receptora, desde que ela não tenha recebido essa informação, direta ou indiretamente, da parte cedente; ou
- Seja ou se torne de domínio público, por revelação que não seja desautorizada; ou
- Seja obtida independentemente pela parte receptora sem conhecimento das informações

confidenciais, conforme demonstrado pelos registros escritos; ou

- Seja revelada a terceiros, sem restrições, pela Contratante; ou
- Seja recebida legalmente pela parte receptora de uma terceira parte cuja revelação não tenha violado qualquer sigilo ou outra obrigação legal;
- Que venha a ser tornada pública por ação ou omissão não atribuível à parte que recebeu as informações confidenciais não serão consideradas como pertencentes ao domínio público simplesmente por estarem parcialmente incorporadas a descobertas em geral, ou porque características individuais suas, componentes seus, ou combinações disso, sejam agora ou venham a ser conhecidos pelo público.

## **5. DEVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**

5.1 Quando do encerramento do presente acordo e/ou das relações de negócios entre a Contratante e a Contratada, ou mais cedo, de comum acordo entre as partes, a Contratada deverá entregar em até 15 (quinze) dias à Contratante, ou a quem ela designar, toda e qualquer informação confidencial em sua posse ou sob seu controle, exceto se a Contratante, através de prévia permissão por escrito, tenha concordado em que a informação seja retida pela Contratada.

5.2 A Contratada irá se certificar de que todas as informações confidenciais e cópias, ou extrações destas, tenham sido devolvidas à Contratante, ou a quem ela designar, bem como que sejam destruídas, de maneira irrecuperável, todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (back up), exceto as informações históricas operacionais e as gravações de ligações, cujo back up deverá ser entregue à Contratante para efeito de registro e auditoria futura.

## **6. REVELAÇÃO ORDENADA EM JUÍZO**

6.1 A Contratada não será responsável pela revelação de informações confidenciais caso esta seja feita em resposta a ordem válida de um tribunal ou agência autorizada do governo, contanto que seja dada notificação à Contratante, tão logo tal ordem seja recebida, para que a Contratante possa buscar uma medida protetora, caso seja adequado.

## **7. ACORDO DE OBRIGAÇÃO DOS SUCESSORES**

7.1 Este Acordo terá caráter obrigatório e deverá vigorar em benefício das partes aqui signatárias, seus herdeiros, administradores, sucessores e depositários.

## **8. TRANSFERIBILIDADE**

8.1 Os direitos decorrentes deste **Acordo** não serão cedidos ou transferidos por nenhum ato ou operação legal de qualquer uma das partes sem o exposto consentimento anterior por escrito da outra parte.

## **9. INTEGRAÇÃO E VALIDADE**

9.1 Este Acordo constitui o entendimento integral das partes, revogando e substituindo todos os entendimentos anteriores, escritos ou verbais, entre a Contratada e o Contratante com relação ao

objeto deste Acordo, conforme descrito no contrato, e pretende ser a expressão final da vontade entre as partes.

9.2 Este Acordo não poderá ser modificado, nem emendado ou abandonado, na íntegra ou em parte, exceto através de acordo por escrito, assinado por ambas as partes.

9.3 Este Acordo terá precedência sobre quaisquer outros documentos que possam estar em conflito com este.

9.4 Este Acordo se efetivará a partir da data em que forem subscritas as assinaturas abaixo consignadas, e terminará a qualquer tempo por rescisão.

9.5 O encerramento desse Acordo não eximirá as partes de cumprirem com as obrigações e responsabilidades assumidas durante sua vigência.

## 10. RESCISÃO

10.1 Este **Acordo** poderá ser rescindido:

- Por acordo entre as partes;
- Por qualquer das **partes**, se a outra deixar de cumprir ou observar qualquer dos termos deste **Acordo** e não tomar providências para sanar essa violação dentro de 10 (dez) dias após receber notificação da **PARTE** prejudicada, solicitando que a sane;

10.2 As partes poderão considerar rescindido este acordo, de pleno direito, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, e sem que disso decorra direito a indenização, compensação ou retenção de qualquer natureza, caso qualquer das partes seja declarada falida, crie ou permita uma adjudicação em benefício dos seus credores, seja dissolvida, ou a propriedade e controle dessa parte seja transferida para um terceiro.

## 11. FORO

11.1 Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Acordo, as partes elegem o Foro da Circunscrição Judiciária de Brasília – Distrito Federal, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11.2 Em testemunho disto, as partes, por intermédio de seus representantes devidamente autorizados, assinam o presente Acordo em 2 (duas) vias de igual forma e teor, perante as testemunhas abaixo, para que se produzam os efeitos legais, obrigando-se por si e seus sucessores.

Brasília, de \_\_\_\_\_ de 2014.

-----  
**Contratada**

-----  
**CONTRATANTE**

## APÊNDICE VII

### PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 001/2014-SPM PROCESSO Nº 00036.000532/2014-43X

#### CONTA VINCULADA - MODELO DE CONTRATO DE CONTA DE DEPÓSITO EM GARANTIA DO BANCO DO BRASIL

#### CONTRATO DE CONTA DE DEPÓSITO EM GARANTIA – BLOQUEADO PARA MOVIMENTAÇÃO

**CONTRATANTE:** A Pessoa - Física ou Jurídica - indicada e qualificada no Anexo I do Termo de Cooperação Técnica assinado entre o Banco do Brasil e o Órgão Público, denominada simplesmente **CONTRATANTE**, que vier a aderir a este Contrato.

**CONTRATADO:** Banco do Brasil S.A., com sede em Brasília, Distrito Federal, doravante denominado simplesmente **BANCO**.

#### DO OBJETIVO DA CONTA DE DEPÓSITO EM GARANTIA – BLOQUEADO PARA MOVIMENTAÇÃO

1. As contas regem-se pelas disposições legais pertinentes à matéria e pelas normas presentes neste contrato.
2. As contas destinam-se ao depósito de valores a título de garantia de execução de contrato administrativo referente a prestação de serviços de natureza continuada, efetuada pelo **CONTRATANTE** junto ao Órgão Público.
3. As contas de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação são abrigadas nos sistemas do Banco dentro de um Evento, que é a representação interna do Contrato entre o Órgão da Administração Pública e o Prestador de Serviço, ora denominado **CONTRATANTE**.

#### DA MOVIMENTAÇÃO DA CONTA DE DEPÓSITO EM GARANTIA – BLOQUEADO PARA MOVIMENTAÇÃO

4. A movimentação a débito da conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação far-se-á exclusivamente por ordem do Órgão da Administração Pública ao qual estiver vinculada a referida conta, nos sistemas do **BANCO**.
5. O **CONTRATANTE** desde já concorda com todas as movimentações da conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação, que forem determinadas pelo Órgão da Administração ao qual a conta estiver vinculada, estando ciente que eventuais contestações deverão ser dirigidas ao Órgão, não cabendo ao **BANCO** qualquer intermediação nesse sentido.
6. O **CONTRATANTE** fica cientificado e concorda com a impossibilidade de movimentar a conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação sem a concordância do Órgão da Administração ao qual a mesma está vinculada.

7. Todas as importâncias depositadas na conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação ficarão à disposição do Órgão da Administração ao qual está vinculada a mesma.

8. A movimentação da conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação pode ser acompanhada por meio de extratos, fornecido diretamente pelo Órgão da Administração Pública que a conta está vinculada.

### TARIFA

9. O **CONTRATANTE** fica ciente de que a conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação está sujeita à cobrança de tarifas pela prestação de serviços bancários, a ser debitada diretamente na conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação, conforme Tabela de Tarifas afixada nas agências do **BANCO** e disponíveis na internet ([www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)) na forma da regulamentação vigente do Banco Central do Brasil, sendo eventuais alterações nos valores constantes da referida tabela divulgadas pelos mesmos meios com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início de sua vigência.

### DA REMUNERAÇÃO DOS SALDOS DEPOSITADOS

10. O saldo da conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação será remunerado conforme índice utilizado para as cadernetas de poupança, na forma pró-rata dia, ou outro índice que venha a substituí-lo.

### ENCERRAMENTO DE CONTA

11. A conta de Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação não movimentada no período de 180 (cento e oitenta) dias corridos e sem saldo, será considerada inativa, podendo ser encerrada pelo **BANCO**.

12. O **CONTRATANTE** declara estar ciente e de pleno acordo com as disposições deste contrato.

E, assim, por estarem justos e acordados, os signatários 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.

\_\_\_\_\_ (local) \_\_\_\_\_ (data)

#### CONTRATANTE

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_

#### CONTRATADO

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_

#### TESTEMUNHAS:

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_



Encaminha-se à Coordenadora da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 para conhecimento e anuência deste Termo de Referência.

Brasília, de agosto de 2014.

**Cecília Maria de Souza Escobar**  
Analista Técnica de Políticas Sociais

De acordo.

Encaminhe-se à Secretária Adjunta de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres para anuência deste Termo de Referência e providências cabíveis quanto ao processo licitatório.

Brasília, agosto de 2014.

**Laiza Mara Neves Spagna**  
Coordenadora da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180  
Secretaria de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres

**ANEXO II**

**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 001/2014-SPM  
PROCESSO Nº 00036.000532/2014-43**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS  
(Proposta Comercial)**

**Referência: Pregão, na forma eletrônica, Nº 001/2014-SPM**

**Data de Abertura: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2014**

**ITEM ÚNICO**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID	QTD.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR GLOBAL R\$
1	Serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Teleserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, conforme as especificações constantes no <b>Termo de Referência – Anexo – I do edital.</b>	Serviço	1		(*)
<b>VALOR GLOBAL DOS SERVIÇOS</b>					

(\*) O valor global (anual) é o que deve ser cadastrado no sistema Comprasnet;

**ATENÇÃO:** As Planilhas de Custos e Formação de Preços constantes do **Apêndice I do Anexo II** devem ser preenchidas e encaminhadas juntamente com a proposta comercial após a fase de lances e convocação do pregoeiro.

**Observações:**

- a) Prazo de validade da proposta de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) **dias**, a contar da data de sua apresentação. *(No mínimo 60 (sessenta) dias)*

## 2 Declaração

2.1 Declaro expressamente estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão.

## 3 Dados da empresa:

Empresa/Razão Social:

Endereço:

Cep:

CNPJ:

Telefone:

Fax:

Banco:

Agência:

Conta-Corrente:

E-mail:

## 4 Qualificação do preposto autorizado a firmar o Contrato:

Nome completo:

CPF:

RG:

Nacionalidade:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014

\_\_\_\_\_  
(Nome completo do declarante)

\_\_\_\_\_  
(Nº da CI do declarante)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do declarante)

**ANEXO II – APÊNDICE I**

**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 001/2014-SPM  
PROCESSO Nº 00036.000532/2014-43**

**MODELOS DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**Atendente Generalista**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	01/01/2014
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Generalista	hPA	342
<b>TOTAL hPA</b>		<b>41.040</b>

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Atendente Generalista</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
---	-------------------------------------	--------------------

A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			

4.3	Afastamento Maternidade		
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			

**Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas**

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		

**Atendente Generalista Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	01/01/2014
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Generalista Noturno	hPA	18
<b>TOTAL hPA</b>		<b>2.160</b>

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Atendente Generalista Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		

<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		

### Atendente Especialista Nível I

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Especialista Nível I	hPA	200
<b>TOTAL hPA</b>		<b>24.000</b>

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Especialista Nível I
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio		

	trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		

**Atendente Especialista Nível I Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Especialista Nível I Noturno	hPA	11
<b>TOTAL hPA</b>		<b>1.320</b>

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Atendente Especialista Nível I Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio		

	trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	<b>Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)</b>		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	<b>Lucro</b>		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		

### Atendente Especialista Nível II

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Atendente Especialista Nível II	hPA	29
<b>TOTAL hPA</b>		<b>3.480</b>

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Especialista Nível II
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra	0%	R\$ -
G	Outros (especificar)	0%	R\$ -
<b>(I) Total de Remuneração</b>			<b>R\$ 1.796,54</b>

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		

<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B Tributos</b>			
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		

### Atendente Especialista Nível II Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
<b>Atendente Especialista Nível II Noturno</b>	<b>hPA</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL hPA</b>		<b>240</b>

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Atendente Especialista Nível II Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	

B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
4.3	Afastamento Maternidade		
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		
<b>VALOR hPA (TA / 120)</b>		

### Supervisora de Atendente

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
<b>Supervisora de Atendente</b>	<b>Posto</b>	<b>38</b>

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Supervisora de Atendimento</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		

<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Supervisora de Atendente Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Supervisora de Atendente Noturno	posto	2

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Supervisora de Atendimento Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio		

	trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Monitora de Atendente Nível I

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Monitora de Atendente Nível I	Posto	26

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Monitora de Atendente Nível I
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)

A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			

**Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas**

4	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

5	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	%	Valor (R\$)
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Monitora de Atendente Nível I Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Monitora de Atendente Nível I Noturno	posto	2

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Monitora de Atendente Nível I Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		

<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Monitora de Atendente Nível II

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Monitora de Atendente Nível II	Posto	1

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Monitora de Atendente Nível II
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>		
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		

<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Monitora de Atendente Nível II Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	CCT 2014/ 2014
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Monitora de Atendente Nível II Noturno	posto	1

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Monitora de Atendente Nível II Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/01/2014

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		

E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 ° salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	<b>Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)</b>		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	<b>Lucro</b>		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Coordenadora de Operação

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Operação	Posto	2

### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Coordenadora de Operação</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio		

	trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Coordenadora de Operação Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

<b>Discriminação dos Serviços</b>		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

<b>Identificação do Serviço</b>		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
<b>Coordenadora de Operação Noturno</b>	<b>posto</b>	<b>1</b>

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

<b>Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra</b>		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Coordenadora de Operação Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Coordenadora de Treinamento e Conteúdo**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	Posto	2

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		

E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
<b>Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno</b>	<b>posto</b>	<b>1</b>

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 ° salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	<b>Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)</b>		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	<b>Lucro</b>		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Analista de Planejamento e Controle

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
<b>Analista de Planejamento e Controle</b>	<b>Posto</b>	<b>3</b>

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Analista de Planejamento e Controle</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio		

	trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Licença paternidade (CCT)		
F	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Psicóloga**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Psicóloga	Posto	12

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Psicóloga
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		

<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Psicóloga Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Psicóloga Noturno	posto	1

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Psicóloga Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)

A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			

**Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas**

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Analista de Retaguarda

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Analista de Retaguarda	Posto	285

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Analista de Retaguarda
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)

A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Analista de Retaguarda Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
<b>Analista de Retaguarda Noturno</b>	<b>posto</b>	<b>15</b>

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	<b>Tipo de Serviço</b>	<b>TELEATENDIMENTO</b>
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	<b>Analista de Retaguarda Noturno</b>
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>		
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado		

(IN nº 02/2008)			
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Supervisora de Retaguarda

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Supervisora de Retaguarda	Posto	28

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisora de Retaguarda
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
4.1	Encargo previdenciário e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		

<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

### Supervisora de Retaguarda Noturno

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Supervisora de Retaguarda Noturno	posto	2

#### Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisora de Retaguarda Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

#### MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

#### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

#### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		

<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
B	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Coordenadora de Retaguarda**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Retaguarda	Posto	2

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Coordenadora de Retaguarda
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº		

	02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
C	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Coordenadora de Retaguarda Noturno**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Coordenadora de Retaguarda Noturno	posto	1

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Coordenadora de Retaguarda Noturno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem ")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>		
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		

F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado (IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente do trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

#### MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

**Gerente Geral**

Nr Processo:	
Licitação Nr:	
Data/Hora:	

Discriminação dos Serviços		
A	Data de Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília - DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unid. de Medida	Qtde Total a Contratar
Gerente Geral	Posto	1

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de Serviço	TELEATENDIMENTO
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Gerente Geral
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional Periculosidade (sobre salário base)		
C	Adicional Insalubridade (salário base ou mínimo)		
D	Adicional Noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Outros (especificar)		
<b>(I) Total de Remuneração</b>			

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS**

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (CCT)	
C	Assistência médica e familiar (CCT)	
D	Auxílio Funeral (CCT)	
E	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

**MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS**

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais de consumo	
C	Instalações Físicas (transportar o valor por colaborador da Planilha "Instalações Físicas")	
D	Mobiliário (transportar o valor por colaborador da Planilha "Mobiliário")	
E	Equipamentos (transportar o valor por colaborador da Planilha "Equipamentos")	
F	Infraestrutura de TI (transportar o valor por colaborador da Planilha "Infraestrutura de TI")	
G	Hospedagem do Sistema (transportar o valor por colaborador da Planilha "Hospedagem")	
H	Outros (Links de comunicação)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

<b>MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS			
<b>4.1</b>	<b>Encargo previdenciário e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS (incidente sobre faturamento conf. Lei 12.546/2011)		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.2 - 13º Salário			
<b>4.2</b>	<b>13º Salário</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário		
<b>TOTAL</b>			
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade (CCT)		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
<b>4.4</b>	<b>Provisão para rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado (CNJ)		
B	Incidência do FGTS sobre Aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio indenizado (IN nº 02/2008)		
D	Aviso prévio trabalhado (TCU)		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuições sociais sobre aviso prévio trabalhado		

	(IN nº 02/2008)		
<b>TOTAL</b>			
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias e terço constitucional de férias (IN nº 02/2008)		
B	Ausência por doença (CCT)		
C	Ausências legais (CCT)		
D	Ausência por acidente de trabalho (CCT)		
E	Outros (especificar)		
<b>Subtotal</b>			
F	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			
<b>Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>			
<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		
4.2	13 º salário		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		
<b>TOTAL</b>			

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

<b>5</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos (Despesas Operacionais/Administrativas)		
<b>B</b>	<b>Tributos</b>		
B.1	COFINS		
B.2	PIS		
B.3	ISS		
B.4	Outros tributos (Lei nº 12.546/2011 e Decreto nº 7828/2012)		
<b>Subtotal</b>			
<b>C</b>	Lucro		
<b>TOTAL</b>			

<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal</b>		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>TOTAL</b>		

<b>Instalações Físicas*</b>				
<b>Item 3.1.12 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura</b>				
Item	Descrição	Qtde Estimada	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
1	Sítio de operação - ambiente físico adequado à dimensão da operação, que abrigará as atividades de Teleatendimento e Retaguarda (Back Office), atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego. O sítio deverá conter um espaço livre de no mínimo 30 m <sup>2</sup> para a realização da ginástica laboral das funcionárias. O sítio será de circulação exclusiva das/os funcionárias da operação e demais funcionárias/os da empresa que tenham relação direta com a manutenção do serviço.	1		
2	Sala de Teleatendimento Humano - onde ficarão instaladas as atendentes e supervisoras de atendimento. Deverá conter estações de trabalho mobiliadas em boas condições de uso. As estações de trabalho deverão ser instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico.	1		
3	Sala para equipe de monitoras - isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação, equipada com estações de trabalho.	1		
4	Sala de Retaguarda I (Back Office) - onde ficarão instaladas as Agentes de Retaguarda, Supervisoras de Retaguarda e Coordenadoras de Retaguardaisolada acusticamente.	1		
5	Sala de Retaguarda II (Back Office) - onde ficarão instaladas as Coordenadoras de Treinamento e Conteúdo, as/os Analistas de Planejamento e Controle e as Psicólogas, isolada acusticamente.	1		
6	Sala para Coordenadoras de Operação - isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação.	1		
7	Sala de treinamento - capacidade para no mínimo 50 (cinquenta) cadeiras tipo universitária em boas condições de uso, dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo.	1		
8	Salas de treinamento - capacidade para no mínimo 25 (vinte e cinco) cadeiras e mesas para computador em boas condições de uso.	2		
9	Sala de decompressão Espaço exclusivo para as funcionárias alocadas na operação do Ligue 180, sem possibilidade de compartilhamento com outras operações da Contratada, deverá ter acesso à área de ar livre.	1		
10	Sala para o Apoio psicológico em grupo - dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo.	1		
11	Salas para Feedback e atendimento psicológico individual - medindo no mínimo 04 (quatro) m <sup>2</sup> , com isolamento acústico, dimensionadas na proporção de 01 sala para cada 40 (quarenta) atendentes alocadas no serviço.	10		
12	Sala para Coordenação da Contratante.	1		
13	Sala para Gerente Geral da Contratada.	1		
14	Sala para reunião exclusiva - com capacidade para mesa com 10 (dez) cadeiras.	1		
15	Centro de Processamento de Dados - ambiente devidamente dimensionado para receber equipamentos de suporte técnico operacional.	1		
<b>TOTAL</b>				
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>				
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>				

**Placas de identificação:** todos os ambientes deverão estar devidamente identificados e conter os avisos para segurança e prevenção de incêndios

\* As instalações físicas deverão atender as condições sanitárias de conforto previstas no anexo II, item 7 da NR 17. Os custos devem incluir disponibilização de espaço físico (aluguel condomínio, taxas, etc.), despesas de consumo (água, energia elétrica, telefone administrativo, etc.), despesas com manutenção predial, limpeza, vigilância, CFTV, etc.

Mobiliário*							
Item 3.2 e 3.3 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura							
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Unit.	Total	Depreciação anual % (**)	Valor anual R\$	Custo/mês
1	Posição de Atendimento (PA): conjunto de mobiliário inbox, com tratamento acústico, em conformidade com as exigências da NR-17 do MTE.	570					
2	Cadeiras	768					
3	Mesa de trabalho individual com gaveteiro	130					
4	Mesa de reunião para 10 lugares	1					
5	Cadeiras tipo universitária	65					
6	Mesas para computador	50					
7	Quadro branco	5					
8	Mesa para refeição	8					
9	Cadeira para refeição	38					
10	Sofás de 3 lugares	4					
<b>Total Mobiliário</b>							
11	Despesas com Manutenção***						
<b>Média ano (R\$)</b>							
<b>Média mensal (R\$)</b>							
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>							
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>							

(\*) O mobiliário deverá atender as especificações previstas na NR 17

(\*\*) Valor da Depreciação conforme previsto na IN SRF nº162, de 31 de dezembro de 1998

(\*\*\*) Para o item 11 considerou-se o valor de 4,5% sobre o valor total do Mobiliário, conforme previsto no contrato vigente de Teleserviços

Equipamentos							
Item 3.4 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura							
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Unit.	Total	Depreciação anual % (*)	Valor anual R\$	Custo/mês
1	Forno micro-ondas	9					
2	Geladeira	6					
3	Aparelho de TV	2					
4	Headseats	1.028					
<b>Total Equipamentos</b>							
5	Despesas com Manutenção**						
<b>Média ano (R\$)</b>							
<b>Média mensal (R\$)</b>							
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>							
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>							

(\*) Valor da Depreciação conforme previsto na IN SRF nº162, de 31 de dezembro de 1998

(\*\*) Para o item 5 considerou-se o valor de 4,5% sobre o valor total do Mobiliário, conforme previsto no contrato vigente de Teleserviços.

Infraestrutura de TI							
Item 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.7, 4.16, 4.17 e 4.18 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura							
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Unit.	Total	Depreciação anual % (*)	Valor anual R\$	Custo/mês
1	Microcomputadores	746					
2	Monitores de vídeo	746					
3	Teclados	746					
4	Mouses ópticos	746					
5	Projeter	5					
6	Impressora	6					
7	Aparelho de fax	5					
8	Plataforma de Telecom (PABX-IP/DAC/CTI/Gravação Digital/ Discador)	1					
9	Sistema de Vídeo e/ou Chamadas para Atendimento de Deficiente Auditivo	1					
10	Sistema Tratamento Múltiplos Canais - FAX / SMS / E-MAIL/CHAT	1					
11	Módulo de Gestão de Processos do Contrato e da Gestão Operacional	1					
<b>Total dos Infraestrutura de TI</b>							
12	Despesas com Manutenção**						
<b>Média ano (R\$)</b>							
<b>Média mensal (R\$)</b>							
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>							
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>							

(\*) Valor da Depreciação conforme previsto na IN SRF nº162, de 31 de dezembro de 1998

(\*\*) Para o item 12 considerou-se o valor de 4,5% sobre o valor total do Mobiliário, conforme previsto no contrato vigente de Teleserviços

Hospedagem - Sistema de Atendimento											
Item 5 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura											
Item	Descrição	Qtde. Estimada	Núcleos	RAID	Placa de Rede		R\$ Unit	Total R\$	Depreciação anual % (*)	Valor anual R\$	Custo/Mês
					Qtde	Velocidade (Mbps)					
1	Servidor de aplicação	2	8	0	2	1.000					
2	Servidor Web	2	8	0	2	1.000					
3	Servidor Banco de dados	2	8	1	2	1.000					
<b>Total Hospedagem de Sistema</b>											
4	Despesas com Manutenção**										
<b>Média ano (R\$)</b>											
<b>Média mensal (R\$)</b>											
<b>TOTAL DE COLABORADOR</b>											
<b>TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)</b>											

(\*) Valor da Depreciação conforme previsto na IN SRF n°162, de 31 de dezembro de 1998

(\*\*) Para o item 4 considerou-se o valor de 4,5% sobre o valor total do Mobiliário, conforme previsto no contrato vigente de Teleserviços

Porta de URA					
Item 1.1.1 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura					
Item	Descrição	Unid.	Qtde	R\$ Unit.	Total
1	Servidores de URA	vb/mês	480		
2	Software de URA – Portal de Voz	vb/mês	480		
3	Módulo ASR	vb/mês	480		
4	Módulo TTS	vb/mês	480		
5	Módulo SA	vb/mês	480		
6	Outros (discriminar)				
<b>Média mensal (R\$)</b>					
<b>TOTAL DE PORTAS DE URA</b>					
<b>TOTAL POR PORTAS DE URA</b>					

## Memórias de Cálculo

### Transporte

Vale Transporte	Quant. Colaboradores	Salários	Valor Diário do VT	Quant. Dias	Custo Parcial	% DESCONTO Lei 7.418/85	DESCONTO 6% Part. Colaborador (Unitário)	Total a pagar do VT (por função)	Total a pagar do VT (empresa)
Atendente Generalista	342								
Atendente Generalista Noturno	18								
Atendente Especialista Nível I	200								
Atendente Especialista Nível I Noturno	11								
Atendente Especialista Nível II	29								
Atendente Especialista Nível II Noturno	2								
Supervisora de Atendente	38								
Supervisora de Atendente Noturno	2								
Monitora de Atendente Nível I	26								
Monitora de Atendente Nível I Noturno	2								
Monitora de Atendente Nível II	1								
Monitora de Atendente Nível II Noturno	1								
Coordenadora de Operação	2								
Coordenadora de Operação Noturno	1								
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	2								
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno	1								
Analista de Planejamento e Controle	3								
Psicóloga	12								
Psicóloga Noturno	1								
Analista de Retaguarda	285								
Analista de Retaguarda Noturno	15								
Supervisora de Retaguarda	28								
Supervisora de Retaguarda Noturno	2								
Coordenadora de Retaguarda	2								
Coordenadora de Retaguarda Noturno	1								
Gerente Geral	1								
Total de Colaboradores	1.028								
<b>TOTAL</b>									

### Vale Alimentação

Vale Alimentação/Refeição <sup>2</sup>	Quant. Colaboradores	Salários	Valor Diário do VR/VA	Quant. Dias	Custo Parcial	% DESCONTO	Valor Recuperação para a Empresa	Total a pagar do VR/VA (função)	Total a pagar do VR/VA (empresa)
Atendente Generalista	342								
Atendente Generalista Noturno	18								
Atendente Especialista Nível I	200								
Atendente Especialista Nível I Noturno	11								
Atendente Especialista Nível II	29								
Atendente Especialista Nível II Noturno	2								
Supervisora de Atendente	38								
Supervisora de Atendente Noturno	2								
Monitora de Atendente Nível I	26								
Monitora de Atendente Nível I Noturno	2								
Monitora de Atendente Nível II	1								
Monitora de Atendente Nível II Noturno	1								
Coordenadora de Operação	2								
Coordenadora de Operação Noturno	1								
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	2								
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno	1								
Analista de Planejamento e Controle	3								
Psicóloga	12								
Psicóloga Noturno	1								
Analista de Retaguarda	285								
Analista de Retaguarda Noturno	15								
Supervisora de Retaguarda	28								
Supervisora de Retaguarda Noturno	2								
Coordenadora de Retaguarda	2								
Coordenadora de Retaguarda Noturno	1								
Gerente Geral	1								
Total de Colaboradores	1.028								
<b>TOTAL</b>									

Links de Comunicação	Valor mensal (R\$)	Total de Links	Custo Total	Precentual para Rateo	Total anual Aprovisionamento	Total Mensal Aprovisionamento	Total de Colaboradores	Total mensal por Colaborador
		4		100%			1.028	

Custos Indiretos	AeC	Datamétrica	Call	Flex Contact	Menor %

Lucro	AeC	Datamétrica	Call	Flex Contact	Menor %

	Média das empresas - Total por Colaborador
Instalações Físicas	
Mobiliário	
Equipamentos	
Infraestrutura de TI	
Hospedagem de Sistema	

	Média das empresas - Total por URA
Porta de URA	

Planilha Resumo							
1. Serviço de teleatendimento humano (Receptivo e Ativo):							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. Estimada de hPA (A)	Salário	Valor Unitário hPA (B) - TA / 120	Total Mensal (C)=(Ax B)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
1.1	Hora de Posição de Atendimento Generalista Diurno	hPA	41.040				
1.2	Hora de Posição de Atendimento Generalista Noturno	hPA	2.160				
1.3	Hora de Posição de Atendimento Especialista Nível I Diurno	hPA	24.000				
1.4	Hora de Posição de Atendimento Especialista Nível I Noturno	hPA	1.320				
1.5	Hora de Posição de Atendimento Especialista Nível II Diurno	hPA	3.480				
1.6	Hora de Posição de Atendimento Especialista Nível II Noturno	hPA	240				
<b>Subtotal 1</b>							
2. Serviço de apoio à operação:							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. Estimada de Postos (A)	Salário	Valor Unitário (B) Planilha de custos	Total Mensal (C)=(Ax B)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
2.1	Supervisora de Atendente Diurno	Posto	38				
2.2	Supervisora de Atendente Noturno	Posto	2				
2.3	Monitora de Atendente Nível I Diurno	Posto	26				
2.4	Monitora de Atendente Nível I Noturno	Posto	2				
2.5	Monitora de Atendente Nível II Diurno	Posto	1				
2.6	Monitora de Atendente Nível II Noturno	Posto	1				
2.7	Coordenadora de Operação Diurno	Posto	2				
2.8	Coordenadora de Operação Noturno	Posto	1				
2.9	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Diurno	Posto	2				
2.10	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo Noturno	Posto	1				
<b>Subtotal 2</b>							

<b>3.Serviço de Retaguarda da Operação</b>							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. Estimada de Postos (A)	Salário	Valor Unitário (B) Planilha de custos	Total Mensal (C)=(Ax B)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
3.1	Analista de Planejamento e Controle Diurno	Posto	3				
3.2	Psicóloga Diurno	Posto	12				
3.3	Psicóloga Noturno	Posto	1				
3.4	Analista de Retaguarda - PAR Diurno	Posto	285				
3.5	Analista de Retaguarda - PAR Noturno	Posto	15				
3.6	Supervisora de Retaguarda-PSR Diurno	Posto	28				
3.7	Supervisora de Retaguarda-PSR Noturno	Posto	2				
3.8	Coordenadora de Retaguarda - PCR Diurno	Posto	2				
3.9	Coordenadora de Retaguarda - PCR Noturno	Posto	1				
<b>Subtotal 3</b>							
<b>4.Serviço de Gerente Geral</b>							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. de Postos (A)	Salário	Valor Unitário (B) Planilha de custos	Total Mensal (C)=(Ax B)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
4.1	Gerente Geral-PGG Diurno	Posto	1				
<b>Subtotal 4</b>							
<b>VALOR Teleatendimento Humano (1+2+3+4)</b>							
<b>5. Serviço de Teleatendimento Eletrônico - URA (ASR/TTS/SA)</b>							
Item	Descrição	Unidade Contratada	Qtde. Estimada de Portas de URA (A)		Valor Unitário (B)	Total Mensal (C)=(Ax B)	Valor Global (D)=(C x 12meses)
5.1	Teleatendimento Eletrônico - Porta de URA	un.	480				
<b>VALOR Teleatndimento Eletrônico 5</b>							
<b>VALOR TOTAL (SUBTOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5)</b>							

**ANEXO III**

**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 001/2014-SPM  
PROCESSO Nº 00036.000532/2014-43**

**MODELO DE DECLARAÇÃO**

**(Redação dada pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)**

**DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS  
COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaro que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) no \_\_\_\_\_, inscrição estadual no \_\_\_\_\_, estabelecida em \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a administração pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total do contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos R\$ \_\_\_\_\_

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do emissor

Observação:

Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

**ANEXO IV**

**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 001/2014-SPM  
PROCESSO Nº 00036.000532/2014-43**

**MODELO DE AUTORIZAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE  
ABERTURA DA CONTA VINCULADA.**

(Nome da empresa) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_ portador da carteira de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_ sediada (endereço completo) \_\_\_\_\_, em cumprimento ao disposto no art. 19-A da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008, com as alterações introduzidas pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 03, de 15 de outubro de 2009, **AUTORIZA** a União, representada pela Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.510.958/0001-46, situada no Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) – SCES, Trecho 2, Lote 22. Edifício Tancredo Neves, 1º andar, em Brasília-DF, a solicitar junto a Instituição Bancária Oficial (Banco -----, agência -----), a abertura de conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, exceto quando autorizada pelo Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, em nome desta empresa, com a finalidade de depositar mensalmente os valores correspondentes as provisões previstas no anexo VII das mencionadas Instruções Normativas e no Edital do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/2014-SPM.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

\_\_\_\_\_  
(Nome e assinatura do representante legal)

OBS.: Esta autorização deverá ser assinada pela licitante vencedora na data de assinatura do contrato.

## ANEXO V

### PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 001/2014-SPM

#### MINUTA DE CONTRATO

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÃO GLOBAL PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES, QUE, ENTRE SI, FAZEM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES, E A EMPRESA.....**

**PROCESSO Nº 00036.000532/2014-43**

**CONTRATO Nº /2014**

A **UNIÃO**, por intermédio da Secretaria de Políticas para as Mulheres, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, neste ato representada pelo ....., Senhor ....., brasileiro, residente e domiciliado nesta cidade, CPF nº ....., de acordo com a competência prevista no ....., publicada no Diário Oficial da União de ....., doravante designada simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa ....., CNPJ nº ....., com sede na ....., CEP: ....., telefone nº (...) / fax nº (...) ....., neste ato representado pelo Senhor ....., CPF nº ....., daqui por diante denominada simplesmente **CONTRATADA** têm, entre si, acordado os termos deste Contrato, objeto do Pregão, na forma eletrônica, nº 001/2014-SPM consoante consta do Processo nº **00036.000532/2014-43**, sujeitando-se as partes integralmente à Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e os Decretos nºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, 6.204, de 5 de setembro de 2007, e 7.203, de 4 de junho de 2010, e e 2.271, de 7 de julho de 1997, a IN nº 02 SLTI/MP, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, e a IN SLTI/MP nº 02, de 11 de outubro de 2010, e a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Teleserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação

e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, conforme especificações constantes neste instrumento.

**Subcláusula Única** – Vinculam-se ao presente contrato o Edital do Pregão, na forma eletrônica, nº 001/2014-SPM, bem como a proposta da **CONTRATADA**, os quais constituem parte integrante deste instrumento, independentemente de sua transcrição.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

I - São obrigações da **CONTRATADA**, além de outras assumidas neste Contrato:

- 1) Atender a todas as exigências constantes no Edital do Pregão nº 001/2014-SPM e seus anexos.
- 2) Indicar formalmente um preposto para representa-la na execução do contrato.
- 3) Responder por danos materiais ou físicos, causados por seus empregados, diretamente à **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.
- 4) Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que venham a ser exigidas por força de lei, ligadas ao cumprimento deste Contrato.
- 5) Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar à **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 6) Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**.
- 7) Acatar orientações da **CONTRATANTE**, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- 8) Observar rigorosamente os horários de ocupação das posições de atendimento definido pela Contratante, alocado nas dependências da Contratada
- 9) Pagar os funcionários, conforme prazo legal estabelecido, não condicionando esta ou quaisquer outras obrigações trabalhistas ao recebimento de sua fatura emitida contra o Contratante em função dos serviços prestados;
  - 9.1) O pagamento dos salários dos empregados pela empresa Contratada deverá ser feito por depósito bancário, na conta dos empregados, em agências situadas no Distrito Federal, conforme disposto no inciso III do art. 19-A da IN 06/2013.
- 10) Assumir total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente contrato.
- 11) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que venham a ser vítimas os seus empregados em serviço, cumprindo todas as obrigações que as leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurarem e demais exigências para o exercício das atividades;
- 12) Efetuar a prestação dos serviços conforme fixado neste Contrato e demais anexos do edital.

13) Instalar e manter, no Distrito Federal, toda infraestrutura para a operação do serviço, durante a vigência do contrato.

14) Cumprir rigorosamente os prazos pactuados entre as partes na prestação do serviço e na entrega de produtos e/ou relatórios, sob pena de sanção constante na **Cláusula Décima Segunda - Itens 5 e 6**.

15) Disponibilizar pelo menos 02 (dois) aparelhos adequados ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva. As adequações relativas aos feixes E1 serão de responsabilidade da Contratante.

16) Informar imediatamente à Contratante qualquer eventualidade que comprometa o funcionamento da operação.

17) Comunicar à Contratante qualquer alteração de ordem, operacional, técnica ou administrativa, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência ou, em caso de emergências, comunicar imediatamente, no prazo máximo de 01 (uma) hora do ocorrido.

18) Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pela Contratante quanto à prestação do serviço.

19) Garantir a boa qualidade do serviço prestado, fornecendo suporte técnico e de recursos humanos, relativo às atendentes responsáveis pelo teleatendimento, monitoras, supervisoras de operação, coordenadoras, agentes de retaguarda, supervisoras de retaguarda, psicólogas e analista de tráfego e de qualidade, bem como o treinamento e capacitação constantes de toda a equipe de trabalho, conforme especificado no Termo de Referência – Anexo I do edital.

20) Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência – Anexo I do edital.

21) Autorizar, no momento da assinatura do contrato, a Contratante a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos, de acordo com o previsto na IN nº 06/2013, art. 19-a, V;

22) Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vierem a causar à Contratante ou a terceiros, tendo como agente a Contratada, na pessoa do preposto.

23) Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego, com adequada luminosidade, ventilação, aclimatação, higiene e segurança.

24) Substituir, imediatamente, por motivos de faltas injustificadas, afastamentos médicos, afastamentos legais, férias, bem como qualquer outro motivo, seja temporário, periódico ou definitivo, as funcionárias que compõem sua equipe de trabalho, observando que a funcionária substituta deverá estar em condição plena para realização dos serviços a que se pretende, devidamente treinada e capacitada, sem ônus para a Contratante. A substituição de profissional deverá considerar a demanda de serviço.

24.1) Comunicar formalmente à Contratante, apresentando justificativa, qualquer substituição de profissionais de Cargos Gerenciais (Supervisoras, Coordenadoras, Gerente) e Analista de Planejamento e Controle pelos motivos listados no item anterior, sob pena de sanção constante na **Cláusula Décima Segunda - Item 1**.

- 24.2) As substituições dos postos de Gerente, Coordenadoras e Analista de Planejamento e Controle deverão ser comunicadas previamente a Contratante, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por meio de apresentação de justificativa formal.
- 24.3) Nas substituições, as profissionais que ocuparem o cargo substituído deverão receber a remuneração prevista para o cargo em questão, sob pena de glosa na fatura referente ao valor do cargo substituído.
- 25) Alocar somente pessoas de alta qualificação técnica e experiência na prestação dos serviços de acordo com o objeto do Termo de Referência – Anexo I do edital.
- 26) Realizar, no mínimo, 05 (cinco) monitorias por atendente, por mês, utilizando critérios determinados pela Contratante.
- 27) Disponibilizar serviço psicológico, específico sobre a temática do serviço a toda a operação, sendo que todas as atendentes, supervisoras e monitoras receberão apoio psicológico, no mínimo, uma vez por semana. O atendimento deverá ser realizado pelas Psicólogas habilitadas no ambiente da Contratada.
- 28) Apresentar, no primeiro mês da prestação dos serviços, a seguinte documentação:
- a) Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
  - b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela Contratada; e
  - c) Exames médicos admissionais dos empregados da Contratada que prestarão os serviços;
- 29) Entregar até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade dos mesmos no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:
- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
  - b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
  - c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
  - d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
  - e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 30) Sempre que houver admissão de novos empregados pela Contratada, os documentos elencados deverão ser apresentados.
- 31) Entregar, quando solicitado pela Administração, quaisquer dos seguintes documentos:
- a) Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração Contratante;
  - b) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade Contratante;
  - 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) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;
- 32) Entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços:
- 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; e
- c) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e
- d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 33) Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;
- 34) Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;
- 35) Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento sempre que solicitado pela fiscalização;
- 36) Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da Contratante às componentes da equipe de trabalho, cuidando para que espelhem seu real conteúdo e intenção. As disseminadoras da Contratada deverão ser as coordenadoras de treinamento e conteúdo, as coordenadoras de operação e retaguarda, as supervisoras, as monitoras e a gerente.
- 37) Realizar estudos constantes referentes à curva de tráfego e à melhoria do nível de qualidade no atendimento, bem como garantindo um atendimento de elevado nível de qualidade, submetendo os resultados à apreciação de representante(s) da Contratante, para averiguações periódicas.
- 38) Apresentar à Contratante, sugestões e novas técnicas surgidas no mercado de teleatendimento, visando sempre melhorar o elevado nível da qualidade dos serviços contratados.
- 39) Emitir e disponibilizar com periodicidade a ser definida pela Contratante, em idioma português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controles e gestão dos serviços contratados disponibilizando e remetendo-os via internet, de forma “on line e real time”, para os destinatários designados pela Contratante e realizar reuniões periódicas para ajustes e tomadas de decisões.
- 40) Dar ciência à Contratante quando houver número significativo de casos de funcionárias com grave índice de estresse emocional causado pelo trabalho, por meio de relatórios do apoio psicológico, resguardando a identidades das funcionárias.
- 41) Comunicar à Contratante (Gestor/a titular do contrato ou seu/sua substituto/a ou a Secretária de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres), no prazo máximo de 01 (uma) hora da ocorrência, por telefonema e/ou por escrito, todo o ocorrido não usual, na realização dos serviços

da operação, em especial, interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (hardwares e softwares) utilizados para o pleno funcionamento da operação, sob pena de sanção constante no item 15.1, alínea “b”.

- 42) Reunir-se com a Contratante sempre que solicitado por esta.
- 43) Disponibilizar para a Contratante o acesso “on line e real time”, aos sistemas de atendimento e à base de dados gerada pelo teleatendimento utilizados para a execução dos serviços contratados.
- 44) Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.
- 45) Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregados.
- 46) Garantir as facilidades necessárias à Contratante, em suas dependências, para a realização de auditorias nos serviços e realização de pesquisa de satisfação da equipe quanto às suas chefias, bem como permitir acesso às suas instalações, de terceiros contratados pela Contratante para o desenvolvimento e manutenção do Sistema de Atendimento e disponibilização dos softwares de apoio de gestão e de pessoas indicadas pela SPM, sempre que necessário e/ou quando solicitado pela Contratante.
- 47) Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela Contratante, documentando-as.
- 48) Corrigir às suas expensas, imperfeições ou omissões nos serviços executados.
- 49) Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários para instalação e execução dos serviços em suas instalações.
- 50) Produzir, editar e disponibilizar para uso no teleatendimento mensagens necessárias ao atendimento, à recepcionista digital e ao sistema de URA`s.
- 51) Responsabilizar-se pelas solicitações e acompanhamentos das manutenções necessárias nos “links” de voz E1, requeridos da empresa de telefonia, registrando e informando os fatos à Contratante.
- 52) Somente permitir e disponibilizar acesso aos sistemas, aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do teleatendimento da Contratante, aos funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente pela Contratante, observando, rigorosamente, a classificação por restrição.
- 53) Apresentar mensalmente, a nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis de seu vencimento.
- 54) Executar a gestão do serviço operacional do serviço de teleatendimento ativo e receptivo da Contratante, em suas dependências, exercendo todas as atividades descritas neste contrato, de acordo com as políticas, diretrizes, normas, padrões e índices determinados, de forma explícita pela Contratante.
- 55) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital do Pregão, na forma eletrônica, nº 001/2014-SPM.

II - São obrigações da **CONTRATANTE**, além de outras assumidas neste Contrato:

- 1) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da **CONTRATADA**;
- 2) Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- 3) Exercer a fiscalização dos serviços prestados por servidores designados;
- 4) Comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- 5) Definir políticas e padrões dos serviços de teleatendimento, de composição e geração da base de dados resultantes do teleatendimento e do serviço de Retaguarda, tendo como base, diretrizes de agilidade, clareza, assertividade, profissionalismo, eficiência e qualidade.
- 6) Exercer controle, administração e gestão do contrato, além da aferição, acompanhamento e controle por indicadores e metas de desempenho do cumprimento das diretrizes determinadas.
- 7) Realizar treinamento inicial do produto da Contratante, bem como aperfeiçoamento contínuo para a equipe da Contratada, nos procedimentos e normas estabelecidos, para os serviços e informações.
- 8) Disponibilizar 01 (uma) pessoa que atuará como suporte no período de transição da operacionalização dos serviços de teleatendimento, o qual terá a duração máxima de 03 (três) meses.
- 9) Solicitar a substituição de imediato e a qualquer tempo de funcionárias da Contratada que não atenderem às exigências do contrato e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções do teleatendimento, tráfego e apoio.
- 10) Informar a Contratada, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, sobre a necessidade de ampliação ou supressão do número de hPA's para atuarem na execução dos serviços previstos em contrato.
- 11) Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados.
- 12) Prestar todas as informações necessárias à Contratada para a execução dos serviços.
- 13) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.
- 14) Notificar a Contratada, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.
- 15) Reter ou glosar o pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a Contratada não produzir os resultados esperados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 16) Realizar os pagamentos e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos, por meio de desconto nas faturas, conforme o que dispõe o art. 19-A, V da IN nº 06/2013;

17) Providenciar junto à Empresa de Telefonia a disponibilização dos links de voz E1 necessários ao teleatendimento, ficando a cargo da Contratada a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos à Contratante.

18) Arcar com o pagamento das contas de telefone receptivas e ativas, bem como todas as despesas de links de voz E1.

19) Responsabilizar-se pelos custos de postagem para o encaminhamento das respostas aos fax, cartas e telegramas.

20) Disponibilizar o sistema de registro dos atendimentos, que será utilizado na operação, sendo que à Contratada caberá apenas a hospedagem.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

A **CONTRATANTE** designará um gestor titular e um substituto para exercer a fiscalização do contrato resultante da licitação que registrará todas as ocorrências, deficiências em relatório, cuja cópia será encaminhada à contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

**Subcláusula Primeira** – O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

**Subcláusula Segunda** – A existência e a atuação da fiscalização pela **CONTRATANTE** em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da contratada no que concerne à execução do objeto contratado.

**Subcláusula Terceira** – Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, assiduidade e pontualidade dos colaboradores terceirizados, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

**Subcláusula Quarta** – Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da Contratada que estiver sem uniforme ou crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.

**Subcláusula Quinta** – Examinar as Carteiras Profissionais dos empregados colocados a serviço da Contratante, para comprovar o registro da função profissional.

**Subcláusula Sexta** – Solicitar à Contratada a substituição de qualquer produto cujo uso seja considerado prejudicial à boa conservação de seus bens e/ou instalações, ou ainda, que não atendam às necessidades dos serviços contratados.

**Subcláusula Sétima** – Documentar e firmar em registro próprio, juntamente com o preposto da Contratada, a frequência dos empregados e as ocorrências havidas, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou incorreções observadas.

**Subcláusula Oitava** – Fiscalizar o cumprimento, pela Contratada, das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no que se refere à execução do contrato.

**Subcláusula Nona** – Verificar a regularidade da documentação apresentada pela Contratada a fim de atestar a conformidade dos serviços executados.

**Subcláusula Décima** – Quando da rescisão contratual, a fiscalização do contrato deve verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

**Subcláusula Décima Primeira** – Além das disposições elencadas anteriormente, a fiscalização contratual afeta à prestação dos serviços seguirá o disposto no anexo IV da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008, atualizada.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO**

Os pagamentos serão creditados mensalmente em nome da Contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ele indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas as condições estabelecidas neste edital, em até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal/fatura, a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, mediante apresentação, aceitação e atesto do Gestor do Contrato nos documentos hábeis de cobrança.

**Subcláusula Primeira** – O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a **CONTRATADA** efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

**Subcláusula Segunda** - Para execução do pagamento de que trata esta Cláusula, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível, em nome da Secretaria de Políticas para as Mulheres, CNPJ nº 05.510.958/0001-46, o nome do banco, o número da sua conta bancária e da respectiva agência.

**Subcláusula Terceira** – O pagamento dos salários dos empregados não está condicionado ao pagamento da Nota Fiscal/Fatura e deverá ser efetivado até o 5º (quinto) dia útil, em horário bancário, do mês posterior ao da prestação dos serviços.

**Subcláusula Quarta** – Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar a nota fiscal, com a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

**Subcláusula Quinta** – Para efeito de cada pagamento mensal, a **CONTRATADA** deverá apresentar, obrigatoriamente, junto com as notas fiscais/faturas:

- a) Relação nominal dos profissionais alocados, com os comprovantes de pagamento salarial, relativo ao mês de referência do faturamento cobrado (cópia da folha de pagamento do mês anterior à execução do serviço), devidamente recebidos pelos funcionários ou comprovantes de depósitos em suas contas correntes; bem como de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte e vale-alimentação) devidamente assinados pelos empregados;
- b) Quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas, indicando se houve ou não a ocupação do posto de trabalho, referente ao mês anterior à prestação dos serviços;
- c) Planilha de cálculo do valor a ser deduzido na nota fiscal pela não ocupação do

quantitativo de trabalhadores, em caso de faltas, férias e posto vago;

- d) GFIP correspondente às guias de recolhimento do INSS e do FGTS, relativas ao mês de referência do faturamento, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados, por tomador de serviço;
- e) Guia de recolhimento autenticado do INSS e do FGTS, relativas ao mês de referência do faturamento, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados;
- f) Certidão Negativa de Débito Salarial e Certidão Negativa de Infrações Trabalhistas, emitidas pela Delegacia Regional do Trabalho;
- g) Certidão Negativa de Débito – CND (Previdência Social);
- h) Certificado de Regularidade do FGTS;
- i) Certidão Negativa de Débitos de Tributos Federais e Dívida Ativa da União;
- j) Planilha consolidada das peças fornecidas, mediante ressarcimento, acompanhada das autorizações de compra e respectivas cópias das Notas Fiscais das peças, devidamente autenticadas em cartório;
- k) RAIS (no mês de ocorrência); e
- l) CAGED (no mês de ocorrência).

**Subcláusula Sexta** – A documentação trabalhista apresentada pela empresa deverá estar devidamente autenticada.

**Subcláusula Sétima** – A nota fiscal/fatura correspondente deverá ser entregue pela **CONTRATADA** diretamente ao gestor deste Contrato, que somente atestará e liberará para pagamento, quando cumpridas todas as condições pactuadas.

**Subcláusula Oitava** – Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

**Subcláusula Nona** – No caso de eventual atraso de pagamento, mediante pedido da **CONTRATADA**, desde que ela não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido será atualizado financeiramente, ficando convencionado que o índice de compensação financeira devido será calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

- EM** = Encargos Moratórios;
- N** = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP** = Valor da parcela a ser paga;
- I** = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
- I** =  $\frac{(TX)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$
- TX** = Percentual da taxa anual = 6%

**Subcláusula Décima** – A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

**Subcláusula Décima Primeira** – Para o pagamento a CONTRATANTE realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, quanto à **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal (Receita Federal do Brasil (certidão conjunta), FGTS e INSS) e Trabalhista (Certidão Negativa de Débito Trabalhista), Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal) e Qualificação econômico-Financeira (Índices Calculados: SG, LG e LC)**, para verificar a manutenção das condições de habilitação da licitação, podendo ser consultados nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constituindo meio legal de prova.

**Subcláusula Décima Segunda** – Constatada a situação de irregularidade junto ao SICAF, a CONTRATADA será notificada, por escrito, para que no prazo de 30 (trinta) dias regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

**Subcláusula Décima Terceira** – O prazo estipulado poderá ser prorrogado a critério da Administração.

**Subcláusula Décima Quarta** – Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada à CONTRATANTE, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da CONTRATADA os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

**Subcláusula Décima Quinta** – O pagamento efetuado pela CONTRATANTE não isenta a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

**Subcláusula Décima Sexta** – A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

**Subcláusula Décima Sétima** – Em caso de rescisão contratual, até que a contratada comprove o pagamento das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, a Presidência da República irá reter a garantia prestada e os valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013).

## **CLÁUSULA QUINTA – DA CONTA VINCULADA**

Para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, a CONTRATANTE depositará, mensalmente, em conta vinculada específica, os valores provisionados para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA envolvidos na execução do contrato, em consonância com os dispostos no art. 19-A, e no anexo VII, ambos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008, com as alterações introduzidas pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 03, de 15 de outubro de 2009, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas seguintes condições:

- a) parcial e anualmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários, quando devidos;

- b) parcialmente, pelo valor correspondente as férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados ao contrato;
- c) parcialmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado ao contrato;
- d) ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias; e
- e) o saldo restante, com a execução completa do Contrato, após a comprovação, por parte da **CONTRATADA**, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

**Subcláusula Primeira** - As provisões para o pagamento dos encargos trabalhistas de que tratam este item, poderão ser destacadas do valor mensal do Contrato e depositados na mencionada conta vinculada, aberta em nome da **CONTRATADA**, em instituição bancária oficial, bloqueada para movimentação.

**Subcláusula Segunda** - A movimentação da conta vinculada será mediante autorização da **CONTRATANTE**, exclusivamente para o pagamento dessas obrigações.

**Subcláusula Terceira** - O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes previsões:

- a) 13º salário;
- b) férias e Abono de Férias;
- c) adicional do FGTS para as rescisões sem justa causa; e,
- d) impacto sobre férias e 13º salário.

**Subcláusula Quarta** - Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados na Subcláusula anterior, depositados em conta vinculada deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à **CONTRATADA**.

**Subcláusula Quinta** - O montante de que trata o aviso prévio trabalhado, 23,33% da remuneração mensal, deverá ser integralmente depositado durante a primeira vigência do contrato.

**Subcláusula Sexta** - A **CONTRATADA** poderá solicitar a autorização da **CONTRATANTE** para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato.

**Subcláusula Sétima** - Para a liberação dos recursos da conta vinculada, para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE** os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

**Subcláusula Oitava** - A **CONTRATANTE** expedirá, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, a autorização para a movimentação, encaminhada a referida autorização à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios da **CONTRATADA**.

**Subcláusula Nona** - A autorização de que trata a Subcláusula anterior deverá especificar que a movimentação será exclusiva para a transferência bancária para a conta corrente dos trabalhadores favorecidos.

**Subcláusula Décima** - A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de três dias, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

**Subcláusula Décima Primeira** - O saldo remanescente da conta vinculada será liberado à **CONTRATADA**, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos do inciso II da art. 57 da Lei nº 8.666/93, mediante celebração de termo aditivo, até um total de 60 (sessenta) meses.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA REPACTUAÇÃO/REAJUSTE**

Será permitida a repactuação, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir.

**Subcláusula Primeira** – Será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

**Subcláusula Segunda** – Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

**Subcláusula Terceira** – A repactuação será precedida de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração de custos, por meio de apresentação de planilha(s) de custo e formação de preços e do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

**Subcláusula Quarta** – A **CONTRATANTE** poderá realizar diligência para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

**Subcláusula Quinta** – As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

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

**Subcláusula Sétima** – Será realizada negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano de contratação.

**Subcláusula Oitava** – A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

**Subcláusula Nona** – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

**Subcláusula Décima** – Os itens envolvendo materiais poderão ser reajustados, desde que precedidos da solicitação da contratada, de acordo com a variação do índice indicado no subitem abaixo, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

**Subcláusula Décima Primeira** – O reajuste se dará de acordo com a legislação em vigor ou em conformidade com outra norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pela Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, ocorrida no período, ou por outro índice que o venha a substituir, utilizando-se da seguinte fórmula:

$$R = V \times \frac{I - I_0}{I_0}$$

**I<sub>0</sub>**

**R** = Valor do reajuste procurado;

**V** = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

**I** = Índice relativo à data do reajuste;

**I<sub>0</sub>** = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

**Subcláusula Décima Segunda** – A **CONTRATADA** deverá apresentar planilha de composição de custos unitários com a descrição dos componentes e do valor detalhado de cada item de serviço, tendo em vista que o reajustamento pressupõe a demonstração analítica de aumento dos custos contratuais para justificar o aumento nos preços.

**Subcláusula Décima Segunda** – Os equipamentos não sofrerão reajustes, por não serem cotados na planilha pelo seu valor de aquisição integral, mas apenas o valor equivalente à taxa de depreciação anual ou prazo de vida útil.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Os recursos necessários ao atendimento das despesas estimadas para a contratação, no valor de **R\$** ..... (.....), correrão à conta do Programas de Trabalho: 14.422.2016.8831.0001, Elemento de Despesa: 3390, Unidade Gestora: 200021 e Nota de Empenho: ....., sendo:

**Subcláusula Única** – A despesa para os exercícios subsequentes, quando for o caso, será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada pela Lei Orçamentária Anual.

## CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

No prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por igual período, a critério da **CONTRATANTE**, contado da **assinatura do contrato**, a **CONTRATADA** deverá apresentar comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, a fim de assegurar a sua execução, cabendo-lhe optar por uma das modalidades de garantia prevista no art. 56, § 1º da Lei nº 8.666/93.

**Subcláusula Primeira** – A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual e ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato.

**Subcláusula Segunda** – A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá assegurar o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

**Subcláusula Terceira** – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos subitens da subcláusula anterior.

**Subcláusula Quarta** – A **CONTRATADA** obriga-se a repor, no prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, contado da notificação, prorrogáveis por igual período, a critério da **CONTRATANTE**, o valor da garantia prestada quando vier a ser utilizado pela **CONTRATANTE** e por qualquer outro motivo que venha alterar o valor da contratação, de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, bem como nos casos de prorrogação contratual.

**Subcláusula Quinta** – A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação da sanção prevista no **Item 2 da Cláusula Décima Segunda** deste contrato.

**Subcláusula Sexta** – O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

**Subcláusula Sétima** – A garantia será considerada extinta:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
- b) após o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto na Subcláusula Primeira desta cláusula, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

**Subcláusula Oitava** – O contratante não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

- c) descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
- d) prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

**Subcláusula Nona** – Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas na subcláusula anterior.

**Subcláusula Décima** – A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e, caso esse pagamento 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, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV, da Instrução Normativa nº 02/2008.

**Subcláusula Décima Primeira** – A **CONTRATANTE** poderá reter a garantia prestada, podendo utilizá-la para assegurar o pagamento dos prejuízos e multas de que tratam a Subcláusula Segunda desta cláusula, inclusive nos casos de rescisão contratual por culpa da **CONTRATADA**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO**

No interesse da **CONTRATANTE** o objeto deste Contrato poderá ser acrescido ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no art. 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**

1) **TELEATENDIMENTO** - Os acordos de nível de serviço que estabelecerão os índices dos indicadores de desempenho a ser cumpridos pela Contratada serão:

**1.1) IDST - Índice de Disponibilidade da Solução de Telefonia (DAC/URA/PABX-IP) → 99,8% por mês**

**Descrição:** é o percentual de tempo, em horas, em que a URA da Central de Atendimento deverá estar em pleno funcionamento. O IDST será apurado diariamente. O IDST será igual ao tempo total em que os serviços estiveram disponíveis, dividido pelo tempo total em que os serviços deveriam estar disponíveis.

**1.2) NS - Nível de Serviço → 90/20**

**Descrição:** Percentual de chamadas atendidas em relação ao tempo de espera, medido: 90% (noventa por cento) das chamadas atendidas em até 20 (vinte) segundos.

**1.3) IAL - Índice de Abandono de Ligações → 10%**

**Descrição:** Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por atendentes, após 20 (vinte) segundos, em relação ao total de chamadas encaminhadas para atendimento humano.

**1.4) TME - Tempo Médio de Espera → 20 segundos**

**Descrição:** Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

**1.5) TTC - Tempo Total de Conversação →** para apuração desse índice será realizada uma análise comparativa do TTC com as ligações improdutivas, cujo resultado poderá exigir da

empresa um plano de ação.

**Descrição:** Tempo total de conversação em intervalo de tempo logado das atendedoras por hora.

**Aplicação:** O índice de TTC será aplicado quando da ocorrência de intervalos em que o volume de chamadas for superior à capacidade instalada de hPA's (horas de Posição de Atendimento), medida em intervalos de hora/dia.

Neste caso, o índice de TTC substituirá os índices NS, IAL e TME nos intervalos de hora das ocorrências.

Quando do intervalo de horas em que o volume de chamadas for compatível com a capacidade de atendimento da Central, não haverá apuração de TTC.

### 1.6) IFQA - Índice Final da Qualidade de Atendimento → 90%

**Descrição:** Será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela Contratada e pela Contratante, com o monitoramento, em separado, por módulo dos serviços de Telemarketing Receptivo e Ativo. Os itens e fatores de avaliação, previamente definidos pela Contratante, serão formalizados em documento específico - Termo de Compromisso sobre a Qualidade do Atendimento, cujos critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da Contratante.

2) **Retaguarda (Back Office)** - Os acordos de nível de serviço que estabelecerão os índices dos indicadores de desempenho a ser cumpridos pela Contratada dependerão da natureza da tarefa a ser desenvolvida por equipes específicas dentro da retaguarda. Dentre as especificidades, os índices de desempenho serão:

2.1) **PDTE - Percentual de Demandas registradas pelo Teleatendimento** (multicanal – telefone, *web*, *chat*, *e-mail*, etc.) **Encaminhadas** pela Retaguarda (*Back Office*) aos órgãos responsáveis com as seguintes classificações:

- a) Demandas classificadas com prioridade alta: 100% encaminhadas em até 24h (vinte e quatro horas) úteis após o registro no teleatendimento;
- b) Demandas classificadas com prioridade média: 100% encaminhadas em até 48h (quarenta e oito horas) úteis após o registro no teleatendimento;
- c) Demandas classificadas com prioridade baixa: 100% encaminhadas em até 72h (setenta e duas horas) úteis após o registro no teleatendimento.

2.1.1) Essas classificações poderão ser revistas a qualquer tempo, considerando a capacidade de trabalho da equipe alocada, bem como a utilização de ferramentas tecnológicas/ sistema a serem disponibilizadas pela Contratante. O início dessa medição será determinado pela Contratante.

2.1.2) Ficarão excluídos dos procedimentos de apuração de PDTE os registros cujo encaminhamento não for possível devido à indisponibilidade de contato com o órgão responsável de destino após 03 (três) tentativas de contato.

### 2.2) **IMDV - Índice de Monitoramento de Demandas encaminhadas com prazo de providências Vencido**

- **Descrição:** Coeficiente mensal de Demandas Monitoradas com o prazo de providência vencido em relação ao total de Demandas Encaminhadas no período.

**IMDV = DM/DE**, onde:

**DM** = Demandas Monitoradas;

**DE** = Demandas Encaminhadas

2.2.1) Esse índice será apurado a depender da capacidade de trabalho da equipe alocada, bem como a utilização de ferramentas tecnológicas/ sistema a serem disponibilizadas pela Contratante. O início dessa medição será determinado pela Contratante.

3) A Contratante adotará como período de estabilização os primeiros 90 (noventa) dias de operação dos serviços, período este no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, em comum acordo entre as partes.

4) Os níveis de serviço serão exigidos considerando o número de *link*'s E1 e a quantidade de hPA's em operação, no período.

5) As apurações de Nível de Serviço serão alinhadas aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade sempre considerando a capacidade de atendimento da demandada escalonada pela Contratante à Contratada.

6) Ficarão isentas de apuração de Níveis de Serviço os intervalos de dia/mês em que a demanda de serviços for efetivamente maior do que a capacidade de atendimento instalada.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES**

Se no decorrer da **na execução do objeto** do presente edital, ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a CONTRATADA, esta, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá sofrer as seguintes penalidades:

1) advertência;

2) **multa de 0,07%** (sete centésimos por cento) calculada sobre o valor total atualizado do contrato, por dia de atraso, em caso de inobservância do prazo fixado para apresentação e reposição da garantia, observado o máximo de 2% (dois por cento);

2.1) o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a **CONTRATANTE** a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

3) **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor faturado no mês da última advertência, no caso de a Contratada acumular 3 (três) advertências;

4) **Multa de 2% (dois por cento)** sobre o valor faturado no mês da última advertência, no caso de a Contratada acumular 4 (quatro) advertências;

5) **Multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento)** ao dia sobre a parcela que deu causa em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias;

6) **Multa de 10% (dez por cento)**, sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no item anterior;

7) **Multa de 20% (vinte por cento)**, calculada sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8) **Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento)**, calculada sobre o valor da contratação, quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste contrato e termo

de referência, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas.

**9)** As interrupções do serviço provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos, sob a responsabilidade da Contratada, devem ser eliminadas em prazo máximo de 02 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico.

**9.1)** Se a interrupção do serviço perdurar por mais de 02 (duas) horas, será aplicada multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por hora sobre o valor faturado no mês da interrupção.

**10)** O descumprimento da Taxa de Ocupação Mensal de Agentes Logadas (hPA's) enumeradas no quadro abaixo, acarretará:

<b>TAXA DE OCUPAÇÃO MENSAL (%)</b>	<b>PENALIDADES</b>
Menor que 100 e maior ou igual a 95	Tolerado
Menor que 95 e maior ou igual a 90	Advertência
Menor que 90 e maior ou igual a 88	Multa de 1% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 88 e maior ou igual a 85	Multa de 2% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 85	Multa de até 5% sobre o valor faturado no mês da infração
02 Advertências Consecutivas	Multa de 1% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
03 Advertências não Consecutivas	Multa de 2% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
04 Multas consecutivas ou não	Proposição da rescisão do contrato

**11) Acordo de Nível de Serviço**

a) Fica estabelecido que a soma dos valores das multas previstas no Contrato, a serem aplicadas pela Contratante à Contratada, fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês.

b) Caso a Contratada não atinja os índices de Nível de Serviço fixados no Termo de Referência, a Contratante aplicará penalidades definidas conforme as regras a seguir:

- Baixo Impacto: Advertência;
- Médio Impacto: incide multa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- Alto Impacto: incide multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>IMPACTO</b>		
		<b>BAIXO</b>	<b>MÉDIO</b>	<b>ALTO</b>
IDST	99,8%	95,1% a 99,8%	84,9% a 95%	≤ 85%
NS	90%	75% a 89,9%	64,9% a 74,9%	≤ 65%
IAL	10%	10,1% a 12%	12,1% a 14,9%	≥ 15%
TME	20	20 a 30	31 a 35	> 35
IFQA	90%	75% a 89,9%	64,9% a 74,9%	≤ 65%

**Subcláusula Primeira** - Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor para a contratação, a **CONTRATADA** que:

- a) deixar de entregar documentação exigida no edital;
- b) apresentar documentação falsa;
- c) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- d) não mantiver a proposta;
- e) falhar na execução do contrato;
- f) fraudar na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo;
- h) fizer declaração falsa;
- i) cometer fraude fiscal.
- j) não recolher o FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como não pagar o salário, vale-transporte e auxílio-alimentação dos empregados. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013 e retificado em 9 de janeiro de 2014 – publicado no DOU nº 6, Seção 1, pg. 58/59).

**Subcláusula Segunda** – O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

**Subcláusula Terceira** – A **CONTRATANTE** poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fe ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

**Subcláusula Quarta** – Quando da rescisão contratual, o gestor deverá verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

**Subcláusula Quinta** – A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui a possibilidade de aplicação de outras previstas na legislação vigente, inclusive responsabilização da **CONTRATADA** por eventuais perdas e danos causados à Administração.

**Subcláusula Sexta** – A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CONTRATANTE**.

**Subcláusula Sétima** – O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na **CONTRATANTE**, em favor da **CONTRATADA**, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

**Subcláusula Oitava** – Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

**Subcláusula Nona** – Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

**Subcláusula Décima** – As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**Subcláusula Décima Primeira** – Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e ampla defesa.

**Subcláusula Décima Segunda** – A multa, aplicada após regular processo administrativo, poderá ser descontada da garantia do respectivo contratado.

**Subcláusula Décima Terceira** – Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**Subcláusula Décima Quarta** – As sanções aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO**

Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

**Subcláusula Primeira** – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação da garantia contratual autoriza a **CONTRATANTE** a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

**Subcláusula Segunda** – O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

**Subcláusula Terceira** – A **CONTRATANTE** poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fe ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

**Subcláusula Quarta** – Quando da rescisão contratual, o gestor deverá verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO**

A **CONTRATANTE** providenciará a publicação resumida do presente instrumento, nos termos do art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO**

As questões decorrentes da execução deste Contrato que não possam ser dirimidas administrativamente serão processadas e julgadas no Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem de pleno acordo com o que neste instrumento é pactuado, assinam o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para que produzam os efeitos dele decorrente.

Brasília/DF,                    de                    de 2014.

---

**SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES**

---

**CONTRATADA**