



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	
Pregão Eletrônico N.º 074/2010	
(Regido pela Lei Complementar 123/06, pela Lei 10.520/02, pelos Decretos 5.450/05, 6.204/07 e subsidiariamente pelas Leis 8.078/90, Lei 8.666/93, 9.784/99 e suas alterações)	
Setor:	CLCON – Coordenadoria de Licitações e Contratos
Tipo:	Menor Preço
Objeto:	Prestação de serviço de implantação e operação de central de atendimento a usuários de tecnologia da informação do Tribunal Superior do Trabalho ( <i>Service Desk</i> )
SESSÃO PÚBLICA PARA FORMULAÇÃO DE LANCES	
Dia:	Consultar o portal <a href="http://www.comprasnet.gov.br">www.comprasnet.gov.br</a>
Hora:	Consultar o portal <a href="http://www.comprasnet.gov.br">www.comprasnet.gov.br</a>
Local:	<a href="http://www.comprasnet.gov.br">www.comprasnet.gov.br</a>
Local, dias e horários para leitura ou obtenção deste edital	
Dia:	Segunda a sexta-feira
Hora:	Das 12h às 18h
Local:	SAFS quadra 8, lote 1, bloco A, 3º andar, sala 333, Coordenadoria de Licitações e Contratos, CEP 70070-600, Brasília-DF
Custo do edital impresso: R \$ 0,15 (quinze centavos) por página	

**Acompanhe esta licitação e seus atos na internet nos portais**  
[www.tst.jus.br](http://www.tst.jus.br) e [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**Observação:** o pregoeiro informa que os pedidos de esclarecimento e as impugnações referentes a este procedimento devem ser encaminhados exclusivamente por meio eletrônico via internet, para o endereço [cpl@tst.jus.br](mailto:cpl@tst.jus.br), conforme o art. 19 do decreto n.º 5.450/05.

Retire o edital gratuitamente pelos portais  
[www.tst.jus.br](http://www.tst.jus.br) e [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)



## 1. Objeto da Licitação

- 1.1. O objeto deste certame é a prestação de serviços de implantação e operação de central de atendimento a usuários de tecnologia da informação do Tribunal Superior do Trabalho (*Service Desk*), englobando os serviços de atendimento de 1º e 2º níveis, código **CATSER: 22950**, conforme especificado na Tabela abaixo, nos termos e condições constantes no Termo de Referência, neste edital e seus anexos.

GRUPO 1			
ITEM	POSTO DE TRABALHO	QUANT. DE POSTOS DE TRABALHO	CARGA HORÁRIA (DIURNA)
1	Atendente Ligações Telefônicas	4	30 horas
2	Atendente Suporte de Primeiro Nível	16	30 horas
3	Atendente Presencial de Software	4	30 horas
4	Atendente Presencial de Hardware	8	30 horas
5	Atendente Presencial de Telefonia	4	30 horas
6	Supervisor de Atendimento Remoto	1	40 horas
7	Supervisor de Atendimento Presencial	1	40 horas
8	Gestor de <i>Service Desk</i>	1	40 horas

- 1.2. O detalhamento do objeto deste edital consta no Anexo do Termo de Referência – Caderno de Especificações Técnicas – Anexo Técnico, que acompanha este Edital.
- 1.3. Ainda quanto ao detalhamento do objeto, deverão ser observados os seguintes subitens do mencionado Termo de Referência:
- 1.3.1. 2.2. Modelo de execução; 2.3. Modelo de níveis de serviços; 2.4. Execução dos serviços, 2.5. Medição mensal dos serviços prestados e 2.6. Homologação dos serviços.
- 1.4. Observações gerais quanto ao objeto do edital
- 1.4.1. Fica estabelecido que os salários dos postos de serviço, correspondentes ao objeto do contrato, não serão inferiores aos discriminados no Anexo IV do Termo de Referência, considerando as peculiaridades das atividades desenvolvidas no Tribunal, o nível de atuação necessário à categoria profissional e os valores praticados em outros órgãos.
- 1.4.1.1. A necessidade de fixação salarial fundamenta-se conforme item 17 do Termo de Referência.
- 1.4.2. Em virtude das férias dos Ministros e da predominância de férias dos servidores nos meses de Janeiro e Julho, os quantitativos médios de



chamados nestes períodos normalmente apresentam um decréscimo de aproximadamente 40% em relação à média dos demais meses.

- 1.4.3. O serviço de suporte local pode ter aumento de 20% na quantidade de chamados devido à necessidade de instalação de novos microcomputadores e impressoras em substituição a equipamentos antigos.

## **2. Condições para Participação**

- 2.1. Poderão participar deste pregão os interessados que atenderem a todas as exigências constantes deste edital e seus anexos, que estiverem previamente credenciados perante a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, provedor do sistema eletrônico, cuja comunicação se dá pela Internet.

- 2.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do pregão deverão dispor de chave de identificação e senha que poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou em virtude de seu descadastramento perante o SICAF.

- 2.1.2. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua inteira responsabilidade bem assim quaisquer transações efetuadas diretamente ou por seu representante, e não caberá ao provedor do sistema ou ao TST a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

- 2.1.3. A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

- 2.1.4. O credenciamento perante o provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

- 2.2. Ficam impedidos de participar desta licitação:

- 2.2.1. Os interessados que se encontrem sob falência, concordata, concurso de credores, dissolução, liquidação ou em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, empresas estrangeiras que não funcionem no país, nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar pelo TST.



- 2.2.2. As Sociedades Cooperativas de mão-de-obra, constituídas nos termos da Lei n.º 5.764, de 16.12.1971, devido à impossibilidade dos serviços serem executados com autonomia pelos cooperados, de modo a não demandar relação de subordinação entre a cooperativa e os cooperados, nem entre a Administração e os cooperados.
- 2.2.3. As instituições sem fins lucrativos cujo estatuto e objetivos sociais não prevejam ou não estejam de acordo com o objeto deste edital, conforme estabelecido no artigo 5º da Instrução Normativa n.º 02, de 30.04.2008 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG.

### 3. Credenciamento dos Representantes

- 3.1. O credenciamento do licitante bem assim a sua manutenção dependerá de registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no § 2º do art. 3º do Decreto nº 5.450/05.
- 3.1.1. Caberá ao licitante interessado em participar do pregão eletrônico credenciar-se no SICAF, conforme disposto no inciso I do art. 13 do Decreto 5.450/05.
- 3.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico e assumirá como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

### 4. Forma de Apresentação da Proposta

- 4.1. As propostas deverão ser formuladas e encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, respeitados os prazos nele estipulados, e consignar nos campos apropriados do sistema o preço unitário, correspondente ao valor mensal de um posto de trabalho, e o preço total, correspondente ao valor mensal do total de postos de trabalho, para cada item integrante do grupo, expressos em reais, incluindo todos os impostos, taxas, fretes e demais encargos.
- 4.2. Os interessados deverão cotar **todos os itens do grupo**, sob pena de desclassificação.
- 4.3. No campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado” solicita-se que seja indicado o prazo de validade da proposta, que deverá ser de, no mínimo, noventa dias, cuja omissão e/ou contrariedade implica a aceitação do prazo indicado.
- 4.4. Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação, **que deixarem de cotar qualquer item do grupo**, ou as que desatendam às exigências deste edital.



- 4.5. Os licitantes, no ato de envio de suas propostas, devem encaminhar, de forma virtual, utilizando a funcionalidade existente no sistema de pregão eletrônico, as seguintes declarações:
- 4.5.1. Inexistência de fato superveniente que o impeça de participar do certame;
  - 4.5.2. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
  - 4.5.3. Concordância com as condições estabelecidas neste edital e que atende aos requisitos de habilitação;
  - 4.5.4. Atendimento aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, no caso de microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas.
- 4.6. As referidas declarações somente poderão ser visualizadas e impressas a partir da fase de aceitação e habilitação, respectivamente, quando também poderão ser alteradas ou reenviadas pelos licitantes, por solicitação do pregoeiro.

## **5. Critério de Aceitabilidade dos Preços**

- 5.1. Todos os preços deverão ser cotados em reais, com apenas duas casas decimais, sob pena de serem truncados, e serão irrealizáveis.
- 5.2. Serão desclassificadas as propostas e, quando possível, os lances que ofereçam preços excessivos ou inexeqüíveis.
- 5.2.1. Somente poderá ser considerado excessivo qualquer preço após o encerramento da etapa de lances e, quando formulada contraproposta pelo Pregoeiro, após sua recusa ou no caso de omissão por parte do respectivo proponente.
  - 5.2.2. O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo de três dias úteis contados da notificação.

## **6. Sessão Pública do Pregão Eletrônico**

- 6.1. A sessão pública deste pregão eletrônico, conduzida pelo pregoeiro designado, ocorrerá em data e hora indicadas exclusivamente no sistema eletrônico e obedecerá ao rito estabelecido nos Decretos 5.450/05 e 6.204/07.
- 6.1.1. Por força do disposto no art. 13, inciso IV do Decreto 5450/2005, os licitantes estão obrigados a acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a licitação, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.



- 6.2. Aberta a sessão pública, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas cujos dados disponíveis revelem estarem em desconformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.
- 6.2.1. O pregoeiro, ao abrir os itens para análise, abrirá o grupo e procederá a análise das propostas de cada item do grupo.
- 6.2.2. A desclassificação de um único item do grupo implicará a desclassificação da proposta para todo o grupo.
- 6.2.3. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento, em tempo real, por todos os participantes.
- 6.2.4. 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 de sua proposta, durante a realização da Sessão Pública.
- 6.3. O sistema ordenará automaticamente somente as propostas classificadas pelo pregoeiro, as quais participarão da fase de lances.
- 6.4. O pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 6.5. Na fase de lances, a disputa será por item, embora a classificação final seja pelo valor global do grupo.
- 6.5.1. Não se recomenda concentrar o esforço de redução em apenas um, ou mesmo em um subconjunto de itens que integram o grupo, pois os demais, se incompatíveis com o respectivo valor estimado, podem levar à desclassificação da respectiva empresa proponente, nos termos do item 7.4.1.
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e inferiores aos últimos por eles ofertados e registrados pelo sistema, e caso haja dois ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 6.7. A cada lance ofertado por item, o Sistema atualizará automaticamente o valor global do grupo.
- 6.8. Durante o transcurso da sessão pública, os 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.
- 6.9. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro.



- 6.10. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, no fim do qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.11. **A empresa que ofertar o menor valor global do grupo será classificada em primeiro lugar pelo critério de Julgamento por Preço Global – Lote.**
- 6.12. No caso de desconexão do pregoeiro durante a etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.13. Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes no endereço eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.14. **Se estiverem participando do certame microempresas e empresas de pequeno porte, após verificação automática perante a Receita Federal do porte da empresa, será observada a disciplina estabelecida nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar 123/06, regulamentados pelo art. 5º do Decreto 6.204/07.**

## **7. Julgamento das Propostas e Habilitação**

- 7.1. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro, utilizando a funcionalidade de “convocação de anexos” existente no sistema de pregão eletrônico, notificará o licitante melhor classificado a enviar as planilhas de custos e formação de preços, conforme modelo exemplificativo constante do Anexo VI do Termo de Referência anexo deste Edital, no prazo de uma hora, o qual poderá ser estendido, a critério do pregoeiro.
- 7.1.1. Juntamente com a Planilha de Custos e Formação de Preços, a empresa melhor classificada deverá enviar memorial descritivo dos cálculos realizados para cômputo dos custos dos insumos de mão de obra e dos tributos, contendo todas as informações que considere necessárias para avaliação dos preços ofertados.
- 7.1.2. Erros e omissões existentes nas planilhas inicialmente enviadas poderão ser retificados pelo licitante, após solicitação ou consentimento do pregoeiro, desde que nenhum dos preços finais ofertados para cada um dos itens que compõem o grupo sofra acréscimo.
- 7.1.3. Este documento não integra a proposta e o seu envio constitui mera diligência destinada a comprovar a exequibilidade do preço ofertado.



- 7.1.4. As referidas planilhas deverão ser impressas e remetidas, preferencialmente, no formato PDF, criado exatamente com a finalidade de conferir portabilidade a operações como esta.
- 7.1.5. Os valores dos salários a serem pagos deverão observar os pisos mínimos estabelecidos no Anexo IV do Termo de Referência.
- 7.1.6. Os percentuais relativos às provisões de férias e abono de férias, 13º salário e multa do FGTS devem ser cotados nas planilhas em conformidade com o Anexo I da Resolução n.º 98/2009, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- 7.2. Examinada as referidas planilhas pela unidade administrativa responsável, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da aceitabilidade da proposta, observados os seguintes requisitos:
  - 7.2.1. Conformidade com as especificações do objeto.
  - 7.2.2. Compatibilidade do preço ofertado em relação ao estimado.
- 7.3. As propostas que apresentarem preços manifestamente inexeqüíveis serão desclassificadas.
  - 7.3.1. Consideram-se preços manifestamente inexeqüíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.
  - 7.3.2. Se houver indícios de inexeqüibilidade da proposta de preço, ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas outras diligências.
- 7.4. **O pregoeiro realizará a aceitação da proposta para o grupo, sendo impossível aceitar parte dos itens.**
  - 7.4.1. O preço ofertado final de cada item que integra um grupo deve ser compatível com o valor estimado para a respectiva contratação.
- 7.5. O pregoeiro poderá encaminhar contraproposta ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso pelo sistema eletrônico, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, inadmissível negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.
  - 7.5.1. A negociação será realizada exclusivamente pelo canal de comunicação (*chat*) existente no sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.6. Em seguida, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital.





- 7.7. Constatado o atendimento pleno das exigências contidas no edital, o proponente será declarado vencedor.
- 7.8. Se a proposta não for aceita ou se o licitante não atender às exigências habilitadoras, em descumprimento dos requisitos estabelecidos neste edital e seus anexos, o proponente será afastado do certame e o pregoeiro examinará as propostas subseqüentes, na ordem de classificação, até a obtenção de uma que atenda ao edital.
- 7.9. Será desconsiderada qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital e em seus anexos.
- 7.10. O pregoeiro, em qualquer fase do procedimento, poderá promover diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, e os licitantes deverão atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da notificação.
- 7.11. Se um dos licitantes estiver impedido de participar em licitações ou tiver sido declarado inidôneo para licitar e contratar com a Administração Pública, será afastado do certame sem prejuízo das sanções legais cabíveis.
- 7.12. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos, nem sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.13. **As empresas vencedoras do certame somente deverão encaminhar propostas, declarações ou quaisquer outros documentos se expressamente solicitado pelo pregoeiro, mediante notificação efetuada pelo canal de comunicação (*chat*), sob pena de serem descartados.**
- 7.14. O sistema eletrônico produzirá automaticamente ata circunstanciada da sessão pública imediatamente após seu encerramento, a qual ficará acessível no Portal de Compras do Governo Federal – COMPRASNET e nela serão registradas as ocorrências relevantes.

## 8. Requisitos de Habilitação dos Licitantes

- 8.1. Para habilitar-se na presente licitação, o interessado deverá apresentar toda a documentação comprobatória da:
- a) Habilitação jurídica;
  - b) Regularidade fiscal;
  - c) Qualificação econômica e financeira;



d) Qualificação técnica;

e) Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

8.2. A **habilitação jurídica** será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

8.2.1. Prova de registro comercial, no caso de empresa individual;

8.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado, no caso de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, no qual deverá estar contemplado, entre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação;

8.2.3. Inscrição do ato constitutivo no órgão competente acompanhada, no caso de sociedades civis, de prova da diretoria em exercício;

8.2.4. Decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País;

8.3. A **regularidade fiscal** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

8.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

8.3.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

8.3.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal mediante Certidão conjunta quanto a débitos relativos a tributos federais e à dívida ativa da União expedida pela Secretaria da Receita Federal e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, nos termos do art. 1.º do Decreto n.º 6.106/2007.

8.3.4. Prova de regularidade perante as Fazendas Estadual e Municipal, mediante certidões expedidas pelos órgãos competentes, quando for o caso, e que estejam dentro do prazo de validade expresso na própria certidão, composta de:

8.3.4.1. Certidão negativa expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado ou Distrito Federal; e

8.3.4.2. Certidão negativa expedida pela Prefeitura Municipal, quando couber.



8.3.5. Prova de situação regular perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, mediante a apresentação do CRF - Certificado de Regularidade do FGTS.

8.3.5.1. Caso a empresa licitante não apresente o CRF, o pregoeiro verificará a regularidade pela consulta à base de dados da Caixa Econômica Federal, pela Internet.

8.3.6. Comprovação de que a empresa detém situação regular perante o INSS, na forma exigida no § 3.º do art. 195 da Constituição Federal, com a apresentação da CND - Certidão Negativa de Débitos.

8.3.6.1. Caso a empresa licitante não apresente a CND, o pregoeiro verificará a regularidade pela consulta à base de dados da Previdência Social, pela Internet.

8.4. A **qualificação econômico-financeira** será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:

8.4.1. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

8.4.2. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, em que sejam nomeados os valores do ativo circulante (AC) e do passivo circulante (PC), de modo a extrair-se **Índice de Liquidez Corrente (ILC) superior a um**, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios.

8.4.2.1. As empresas que apresentarem ILC igual ou menor do que um quando de sua habilitação, em vista dos riscos para a administração, deverão comprovar capital social no valor mínimo de dez por cento do valor da contratação resultante da licitação, admitida a atualização para a data de apresentação da proposta mediante índices oficiais.

8.4.2.2. Serão considerados aceitos, na forma da lei, balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

- a) Publicados em Diário Oficial ou;
- b) Publicados em jornal de grande circulação ou;
- c) Registrados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou;
- d) Por cópia do Livro Diário autenticado pela Junta Comercial da sede ou do domicílio da licitante, na forma da IN 65 do



Departamento Nacional do Registro do Comércio – DNRC, de 1.º-08-97, art. 6º, junto com o original do Diário para cotejo pelo pregoeiro ou acompanhada obrigatoriamente da cópia dos Termos de Abertura e de Encerramento.

8.4.2.3. As empresas com menos de um exercício financeiro devem cumprir a exigência deste item mediante apresentação de Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado, conforme o caso.

8.5. A **qualificação técnica** será comprovada mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços compatíveis com o objeto deste Edital.

8.5.1. Entende-se por compatíveis os serviços prestados em qualquer época ou lugar com um quantitativo de, no mínimo, 25% do efetivo total previsto neste Edital, ou seja, a empresa deverá comprovar já ter executado serviços de *Service Desk* relacionados com o emprego de, no mínimo, nove prestadores de serviço.

8.6. Disposições gerais sobre habilitação:

8.6.1. Para conferir a qualificação técnica das empresas informada mediante documentos, o Pregoeiro poderá visitar as instalações da proponente, a seu critério e sem comunicação prévia, sob pena de exclusão do certame a qualquer tempo, em caso de discrepância.

8.6.2. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, quando dos procedimentos licitatórios.

8.6.3. **Os licitantes que estiverem em situação regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF poderão deixar de apresentar os documentos referentes à HABILITAÇÃO JURÍDICA, QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA e REGULARIDADE FISCAL.**

8.6.4. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF deverão ser encaminhados utilizando-se a funcionalidade de “convocação de anexos” existente no sistema de pregão eletrônico, no prazo de uma hora contado da solicitação do Pregoeiro, e apresentados no original ou por cópia autenticada em dois dias úteis após o encerramento da sessão pública.



- 8.6.4.1. Comprovada a impossibilidade de envio por meio da referida ferramenta, a critério do Pregoeiro, poderá ser utilizada outra forma de envio.
- 8.6.5. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos portais oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 8.6.6. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste edital e seus anexos, poderá o pregoeiro considerar o proponente inabilitado.
- 8.6.7. Caso o licitante seja inabilitado por irregularidade constatada quando da consulta no SICAF, e comprovar, exclusivamente mediante apresentação do formulário de Recibo de Solicitação de Serviço (Anexo III da IN MARE 05/95), ter entregado a documentação à sua Unidade Cadastradora no prazo regulamentar, o pregoeiro suspenderá os trabalhos e comunicará o fato ao Órgão Gestor do SICAF.
- 8.6.8. Os documentos deverão ter validade expressa ou estabelecida em lei, admitindo-se como válidos, no caso de omissão, os emitidos a menos de noventa dias.
- 8.6.9. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente edital e seus anexos.
- 8.6.10. Os documentos apresentados com a validade expirada, se não for falta sanável, acarretarão a inabilitação do proponente.
- 8.6.11. **Para as microempresas e empresas de pequeno porte, a comprovação da regularidade fiscal observará a disciplina estabelecida nos artigos 42 e 43 da Lei Complementar 123, de 14/12/06, regulamentados pelo art. 4º do Decreto 6.204, de 05/09/07.**

## **9. Instruções e Normas para Impugnação do Edital e Interposição de Recursos**

- 9.1. Até **dois dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá **impugnar** o ato convocatório do pregão eletrônico.
- 9.1.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 horas.
- 9.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.



- 9.2. Os **pedidos de esclarecimento** referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até **três dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via Internet, para o endereço indicado na folha de rosto, em mensagens escritas que não podem conter qualquer anexo, sob pena de serem descartadas, assim como as impugnações que não observarem as mesmas restrições de forma e conteúdo.
- 9.3. A formulação da proposta, sem impugnação tempestiva ao edital, implica a plena aceitação pelos interessados das condições nele estabelecidas.
- 9.4. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar sua **intenção de recorrer** ao final da sessão pública, **imediata e motivadamente**, em campo próprio do sistema, o qual terá **três dias** para apresentar as **razões de recurso**, e os demais licitantes ficam, desde logo, notificados a apresentar **contra-razões em igual prazo** contado do término do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 9.5. O encaminhamento das razões de recurso bem assim das contra-razões deverá ser efetuado somente por meio do sistema eletrônico.
- 9.6. O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.
- 9.7. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito e o pregoeiro ficará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.
- 9.8. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.9. Se não reconsiderar sua decisão, o pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração da autoridade competente que proferirá decisão final antes da homologação do procedimento.
- 9.10. Os autos permanecerão com vista franqueada aos interessados na Coordenadoria de Licitações e Contratos do TST, sito no SAFS, Quadra 8, lote 1, Bloco A, 3º andar, sala 333.

## **10. Prazos e Condições para Assinatura do Contrato**

- 10.1. Após a homologação do resultado, o TST convocará a empresa adjudicatária para retirar a nota de empenho e assinar o instrumento contratual, quando será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital.
- 10.2. A convocação de que trata o item anterior deverá ser atendida no prazo máximo de dois dias úteis, prorrogável uma única vez a critério do TST, sob pena de decair o



direito à contratação e de serem aplicadas as sanções previstas neste edital e no art. 28 do Decreto 5.450/05.

- 10.3. A assinatura do contrato e a entrega da nota de empenho respectiva ficarão diretamente condicionadas à formalidade assinatura do próprio contrato, e cabe à empresa fazer-se representar por profissional habilitado a cotejar a minuta com o instrumento obrigacional definitivo bem assim a firmá-lo.
- 10.4. O exame a que alude o item anterior se dará no recinto do Tribunal e poderá ser utilizado todo o tempo necessário à análise e conferência das peças mencionadas, inclusive fora do expediente normal de trabalho.
- 10.5. Não serão admitidos recursos, protestos, representações, ressalvas ou outra forma de discordância ou inconformismo a quaisquer tópicos do contrato que guardem absoluta conformidade com sua minuta, em expressão e substância.
- 10.6. Para segurança da Administração quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a adjudicatária deverá optar, no montante de 5% do valor total do contrato, por uma das seguintes modalidades de garantia:
- 10.6.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
  - 10.6.2. Seguro garantia;
  - 10.6.3. Fiança bancária.
- 10.7. A Contratada deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em cinco dias úteis, contados do recebimento da convocação de que trata o item 10.1, sob pena de ser-lhe imputada multa, conforme item 18 deste edital.
- 10.8. É de inteira responsabilidade do adjudicatário a renovação da garantia prestada, quando couber, estando sua liberação condicionada ao término das obrigações contratuais com o TST.
- 10.9. Ao assinar o instrumento contratual e retirar a nota de empenho, a empresa adjudicatária obriga-se a prestar os serviços conforme especificações e condições contidas neste edital, em seus anexos e também na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições do edital.



## **11. Vigência do Contrato**

11.1. O prazo de vigência do contrato será de doze meses contados da data da sua assinatura, e poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de sessenta meses, com fundamento no art. 57, inciso II da Lei 8.666/93, e terá validade e eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

11.1.1. Referido prazo terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último.

## **12. Fiscalização da Execução Contratual**

12.1. A execução das obrigações contratuais objeto deste pregão eletrônico será fiscalizada por um servidor designado pela Administração, doravante denominado Fiscalização, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral durante a execução contratual.

12.2. São atribuições da Fiscalização, entre outras:

12.2.1. Encaminhar à Secretaria de Administração Orçamento e Finanças - SEAOF os documentos que relacionem às ocorrências que impliquem possíveis sanções punitivas a serem aplicadas à Contratada;

12.2.2. Solicitar à Contratada e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução contratual e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências;

12.2.3. Ordenar à Contratada corrigir, refazer ou reconstruir as partes do objeto contratual executadas com erros, imperfeições, em desacordo com as especificações;

12.2.4. Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica;

12.2.5. Acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade destes serviços ou não cumprimento do contrato;

12.3. A Unidade Administrativa Responsável promoverá mensalmente, por ocasião do atesto dos serviços prestados, rigorosa conferência do faturamento, de acordo com registro próprio de controle da prestação dos serviços, e providenciará o pagamento da fatura apenas após a Contratada comprovar a quitação das obrigações previdenciárias e trabalhistas.





12.4. A ação da Fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

### **13. Condições de Recebimento do Objeto da Licitação**

13.1. O serviço objeto da presente licitação será recebido das seguintes formas:

- 13.1.1. **Provisória**, mediante recibo, imediatamente após a entrega da nota fiscal, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados;
- 13.1.2. **Definitiva**, mediante recibo, em até cinco dias úteis, após a verificação da perfeita execução nos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

13.2. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pela Fiscalização, contado da data do recebimento de notificação escrita necessariamente acompanhada do Termo de Recusa, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução.

- 13.2.1. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

13.3. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

### **14. Condições de Pagamento**

14.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após a apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela Fiscalização, acompanhadas do relatório de indicadores de níveis de serviço emitido pelo TST, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

- 14.1.1. Nos pagamentos deverão ser verificadas as condições estabelecidas no item 5 do Termo de Referência anexo a este Edital.
- 14.1.2. As notas fiscais e os documentos exigidos no edital e no contrato, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues exclusivamente na Coordenadoria de Material e Logística, situada no SAFS, quadra 8, lote 1, Bloco A, 4º andar, sala 420.



14.2. A Contratada deverá efetuar os pagamentos, incondicionalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, dos salários dos empregados utilizados na prestação dos serviços, e, fornecer, até o último dia do mês, auxílio-alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda os respectivos deslocamentos.

14.2.1. Pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

14.3. As faturas deverão corresponder à prestação dos serviços do mês de competência.

14.4. A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução, para que haja o acerto do faturamento; e deverão estar acompanhadas da documentação descrita nos subitens subsequentes:

14.4.1. Folha de Pagamento Analítica e Resumo de Folha de Pagamento, referente ao mês da prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que, transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante;

14.4.2. Comprovante de quitação da Folha de Pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado, contendo nome completo do beneficiário, CPF, data da operação e valor creditado.

14.4.2.1. Outras formas de comprovação de quitação da Folha de Pagamento serão analisadas pela Fiscalização, a fim de se assegurar a fidedignidade das informações apresentadas, podendo ser determinada a entrega do comprovante descrito no subitem anterior.

14.4.3. Comprovante de pagamentos dos vales-alimentação e vales-transporte de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que, transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante, referente ao mês subsequente ao da prestação dos serviços.

14.4.3.1. Por ocasião da apresentação da primeira nota fiscal, a empresa deverá comprovar o pagamento dos benefícios referentes ao mês da prestação dos serviços.

14.4.3.2. A prova de pagamento dos vales-alimentação e vales-transporte poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões de crédito, assinado pelo seu



responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado alfabeticamente e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos.

- 14.4.4. Certidão Negativa de Débitos das Contribuições Previdenciárias, Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e o Certificado de Regularidade do FGTS.

14.4.4.1. A não apresentação das certidões supramencionadas ensejará a postergação do pagamento até a regularização da situação da empresa frente ao Fisco. A manutenção dessa condição, ou a ocorrência reiterada da não apresentação de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, permitirá a notificação do fato à autoridade fazendária competente e a rescisão contratual, respeitada a ampla defesa, em face de configurada a inexecução do contrato e a ofensa à regra trazida no art. 55, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/1993.

- 14.4.5. Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação dos serviços, representada e acompanhada pela seguinte documentação:

14.4.5.1. Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social, cujo Número Referencial do Arquivo (NRA) corresponda ao conteúdo do campo “Nº Arquivo” dos relatórios gerados no fechamento do movimento, com a finalidade de garantir que tais relatórios referem-se ao protocolo de envio;

14.4.5.2. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – RE;

14.4.5.3. Cópia da Relação de Tomadores/Obras – RET;

14.4.5.4. Cópia do Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP – Tomador/Obra;

14.4.5.5. Cópia do Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;

14.4.5.6. Cópia da Guia da Previdência Social, com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP; e



- 14.4.5.7. Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP.
- 14.4.5.8. A vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.
- 14.4.5.9. O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos das contribuições previdenciárias dos empregados.
- 14.5. Serão retidos da Contratada, em conta vinculada, os custos relativos às provisões de férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS e impacto sobre férias e 13º salário, em conformidade com a Resolução n.º 98/2009, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Anexo I do Termo de Referência. Ao valor do depósito em conta vinculada será acrescido o percentual de lucro proposto pela Contratada.
- 14.5.1. O saldo total da conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – será liberado à empresa na ocasião do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento dos empregados;
- 14.5.2. Os valores provisionados, mencionados no item 14.5, serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da empresa.
- 14.6. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no artigo 4º da Resolução nº 98/2009, do Conselho Nacional de Justiça, depositados na conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa.
- 14.6.1. Os valores retidos da Contratada referentes às provisões com férias e abono de férias; 13º salário; multa do FGTS; à incidência do grupo A da Planilha de Custos e Formação de Preços, constante do Anexo VI, sobre os valores de 13º salário e férias; e ao valor correspondente ao percentual de lucro proposto, serão liberados somente quando da ocorrência das indenizações trabalhistas, com prévia autorização do Contratante, na forma prevista na Resolução CNJ n.º 98/2009.



- 14.7. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;  
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;  
EM = Encargos moratórios;  
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;  
VP = Valor da parcela em atraso.

## 15. Repactuação

- 15.1. Será permitida repactuação do contrato, desde que observada a periodicidade mínima de um ano, a contar da data da proposta ou, da data do orçamento a que a proposta se referir ou, ainda, da data da última repactuação.
- 15.2. Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.
- 15.3. As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.
- 15.3.1. 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.
- 15.4. Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:
- 15.4.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- 15.4.2. As particularidades do contrato em vigência;
- 15.4.3. O novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- 15.4.4. A nova planilha com a variação dos custos apresentada;



- 15.4.5. Indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- 15.4.6. A disponibilidade orçamentária do Contratante.
- 15.5. O Contratante realizará diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.
- 15.6. O prazo para solicitação da repactuação contratual pela Contratada terá início a partir da data de homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato e findará na data da prorrogação contratual subsequente, ou seja, na data em que for assinado o termo aditivo de prorrogação.
  - 15.6.1. Caso a Contratada não solicite a repactuação tempestivamente, perderá o direito a repactuar, o qual poderá ser exercido novamente apenas após a nova data base da categoria;
  - 15.6.2. Nas hipóteses em que as negociações para a celebração do acordo ou convenção de trabalho, ou solução do dissídio coletivo eventualmente instaurado, se prolonguem após a data-base da categoria profissional abrangida pelo contrato e, nesse intervalo, o Contratante convoque a Contratada para prorrogação contratual, caberá à Contratada solicitar a inclusão, no novo termo aditivo a ser celebrado, de cláusula que resguarde o seu direito à repactuação tão logo disponha do instrumento relativo ao acordo ou convenção devidamente registrado.
- 15.7. Os efeitos financeiros decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
  - 15.7.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa a repactuação;
  - 15.7.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
  - 15.7.3. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando da repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.



- 15.8. No caso previsto no subitem 15.7.3, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 15.9. O valor do contrato, depois de aplicada a repactuação, deverá estar compatível com o praticado no mercado.

## **16. Obrigações da Contratada**

- 16.1. Executar os serviços, objeto da presente licitação, conforme determinado neste edital e seus anexos.
- 16.2. Estabelecer critérios rigorosos a fim de selecionar os profissionais que serão alocados para a prestação dos serviços.
- 16.3. Empregar pessoal habilitado para a execução dos serviços, observando o quantitativo e a qualificação mínima exigida, bem assim a carga horária semanal da categoria profissional, de acordo com a legislação vigente.
- 16.4. Apresentar à Área Administrativa Responsável do TST, no início das atividades contratuais, fichas dos profissionais a serem alocados nos respectivos postos de serviço, que deverão estar sempre atualizadas e acondicionadas em pastas suspensas, contendo todas as identificações dos empregados: foto, tipo sanguíneo/fator Rh, endereço/telefone residencial; comprovação de formação específica do profissional, mediante cópia autenticada do certificado do curso de formação.
- 16.5. Instruir os seus empregados sobre as normas do Contratante.
- 16.6. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- 16.7. Respeitar o sistema de segurança do TST e fornecer todas as informações solicitadas por ele.
- 16.8. Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, conforme o artigo 74, parágrafo 2º da CLT, permitindo à Fiscalização do Contratante acesso aos respectivos dados.
- 16.9. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seu supervisor.
- 16.10. Manter o pessoal, quando em serviço, devidamente uniformizado e com o crachá de identificação.



- 16.11. Fornecer, a cada seis meses, aos profissionais alocados nos postos de trabalho, inclusive aos supervisores, uniformes novos, conforme descrição constante no Anexo III do Termo de Referência, submetendo-os previamente à aprovação do TST, resguardado o direito do TST exigir, a qualquer momento, a substituição daqueles que não atendam às condições mínimas de apresentação.
- 16.11.1. O primeiro fornecimento deverá ocorrer antes do início da execução do contrato.
- 16.11.2. O uniforme deverá ser entregue aos empregados mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser fornecida ao TST, no prazo de cinco dias úteis a contar da entrega, não podendo ser repassado o custo do uniforme ao ocupante do posto de serviço.
- 16.11.3. As despesas com o fornecimento dos uniformes serão exclusivamente da empresa contratada.
- 16.12. Emitir fatura correspondente aos serviços prestados nos postos implementados.
- 16.13. Arcar com o ônus de fornecimento, pelo Contratante, de cada crachá de identificação dos seus empregados, conforme norma vigente, sendo atualmente o valor de R\$ 5,21 (cinco reais e vinte e um centavos), não estando incluído o valor do cartão de proximidade, que é de propriedade do TST;
- 16.13.1. indenizar, em caso de dano irreparável ou perda do crachá pelo empregado, a confecção de um novo, completo, no valor atual de R\$ 20,00 (vinte reais), estando aí incluído o cartão de proximidade;
- 16.13.2. recolher e devolver, à Coordenadoria de Segurança e Transporte da Contratante, todos os crachás fornecidos, ao final do contrato, e os crachás dos empregados removidos dos postos de serviço contratados, sob pena de ressarcimento.
- 16.14. Arcar com todas as despesas decorrentes de quaisquer prejuízos ocasionados, ao Contratante ou a terceiros, pelo pessoal empregado na execução dos serviços contratados, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste Edital.
- 16.15. Realizar, por meios próprios, a fiscalização das atividades contratadas em todas as instalações do Contratante.
- 16.16. Cumprir as normas e regulamentos internos do Contratante.
- 16.17. Acatar a fiscalização do serviço contratado, levado a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim pelo Contratante e atender às solicitações imediatamente.





- 16.18. Conservar e reparar as instalações do Contratante disponibilizadas para uso dos seus empregados.
- 16.19. Não permitir a utilização dos telefones do Contratante, sob a responsabilidade da Contratada, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço;
- 16.19.1. será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos mencionados, quando comprovadamente feito por empregados da Contratada.
- 16.20. Não permitir que seus empregados executem quaisquer outras atividades durante o horário em que estiverem prestando o serviço.
- 16.21. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- 16.22. Comprovar a qualquer tempo, quando exigido pelo Contratante, os vínculos empregatícios mantidos com seus empregados.
- 16.23. Indicar, a partir da assinatura do contrato, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, preposto(s), para efetuar atendimentos aos profissionais alocados nos postos de trabalho, em horário comercial, tais como: entrega de contracheques, vale-transporte, vale-alimentação, assinatura de folha de ponto e outras de responsabilidade da Contratada, conforme consignado neste edital e que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, bem como atender às solicitações do Contratante.
- 16.24. Dar conhecimento prévio à Fiscalização do Contratante das alterações de empregados a serem efetuadas, decorrentes de substituições, exclusões ou inclusões necessárias.
- 16.25. Substituir, sempre que exigido pelo Contratante, de forma diligente e inquestionável, no prazo máximo de um dia útil, os empregados cuja permanência, atuação ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços;
- 16.25.1. ficam vedadas quaisquer coberturas de empregados por profissionais substituídos anteriormente a pedido do TST;
- 16.26. Identificar todos os materiais e equipamentos de sua propriedade de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do Contratante.



- 16.27. Comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente as suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 16.28. Alocar profissionais nos postos de serviço de supervisão devidamente treinados, com capacidade de liderança, responsabilidade da função, atendimento de pessoas, motivação de equipe, identificação de riscos em geral e outros necessários à capacitação profissional de supervisor.
- 16.29. Adotar as condutas necessárias ao atendimento de todas as demandas relacionadas ao objeto do contrato e à legislação vigente.
- 16.30. Proporcionar sessões de transferência de conhecimento aos empregados, periodicamente, com a participação de todos os profissionais, sem que isso implique em ônus para o Contratante ou para os empregados.
- 16.31. Não abordar autoridades e servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for membro da Comissão de Fiscalização.
- 16.32. Instruir aos empregados no sentido de não participarem, no âmbito do Contratante, de grupos de manifestações ou reivindicações, e de evitarem a prática de boatos ou comentários desrespeitosos relativos a outras pessoas.
- 16.33. Fornecer e instalar dois Relógios de Controle de Ponto Biométrico (impressão digital), conforme especificações constantes no Anexo II deste Termo de Referência, ou outro similar, que tenha as mesmas funcionalidades especificadas, sem ônus adicional para o Tribunal;
- 16.33.1. O Sistema deverá registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho, permitindo à Fiscalização do TST o acesso aos respectivos dados;
- 16.33.2. Os funcionários da Contratada deverão registrar no sistema eletrônico indicado no item anterior, os horários de início e término de sua jornada de trabalho. Além disso, o mencionado sistema permitirá aferir o quantitativo mensal de horas de funcionamento de cada posto de trabalho;
- 16.33.3. A instalação do sistema eletrônico de controle de frequência não exime a Contratada da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados na prestação dos serviços;
- 16.33.4. A Contratada deverá fornecer e instalar os relógios de controle de ponto biométrico indicados no Anexo II do Termo de Referência em até cinco dias antes do início da execução do contrato.



- 16.34. Orientar seus empregados, no sentido de:
- 16.34.1. ser pontual e permanecer no posto de serviço;
  - 16.34.2. adotar os procedimentos de segurança aplicáveis na execução dos serviços;
  - 16.34.3. prestar os serviços com higiene pessoal satisfatória;
  - 16.34.4. operar equipamentos de comunicação ou sistemas utilizados na execução dos serviços;
  - 16.34.5. articular-se com a área competente do Contratante, visando à solução das dificuldades eventualmente surgidas na execução dos serviços;
- 16.35. Atender as instruções do Contratante quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nos prédios do Tribunal.
- 16.36. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.
- 16.37. Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho.
- 16.38. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Contratante.
- 16.39. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Edital, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 16.40. Submeter seus empregados aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo Contratante, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 16.41. Cumprir todos os requisitos do Anexo Técnico, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o Contratante.
- 16.42. Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do Contratante, sendo vedadas, à Contratada, sua cessão, locação ou venda a terceiros.



- 16.43. Utilizar padrões definidos em conjunto com o Tribunal (nomenclaturas, metodologias etc.).
- 16.44. Avisar por escrito e de imediato qualquer alteração em seu endereço ou telefone, para assegurar rápida solução às questões geradas em face da perfeita execução do contrato.
- 16.45. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o TST.
- 16.46. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao TST 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.
- 16.47. A Contratada não será responsável:
- 16.47.1. Por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou de força maior;
  - 16.47.2. Por quaisquer obrigações, responsabilidades, trabalhos ou serviços não previstos neste edital e no Contrato a ser assinado com o TST.
- 16.48. TST não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

## **17. Obrigações do TST**

- 17.1. O TST, após a retirada da nota de empenho, compromete-se a:
- 17.1.1. Assegurar o livre acesso dos empregados da Contratada, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas;
  - 17.1.2. Efetuar o pagamento conforme estipulado neste edital e na legislação em vigor;
  - 17.1.3. Conferir todas as anotações nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social dos empregados, por amostragem, e verificar se elas coincidem com o informado pela empresa e pelo empregado.
  - 17.1.4. Exigir da Contratada, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas neste edital;
  - 17.1.5. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitados, desde que atendidas as obrigações contratuais.



## **18. Sanções para o Caso de Inadimplemento**

18.1. Fundamentado 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, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do Tribunal, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado para a contratação, a empresa que:

- 18.1.1. apresentar documentação falsa;
- 18.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 18.1.3. falhar na execução do objeto;
- 18.1.4. fraudar na execução do contrato;
- 18.1.5. comportar-se de modo inidôneo;
- 18.1.6. fizer declaração falsa;
- 18.1.7. cometer fraude fiscal.

18.2. Fundamentado nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- 18.2.1. Advertência;
- 18.2.2. Multa;
- 18.2.3. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Tribunal Superior do Trabalho, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 18.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na condição anterior.
  - 18.2.4.1. Para os fins do subitem 18.2.4, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.
- 18.2.5. No caso de atraso para início da execução do objeto, as multas aplicadas serão de:



- 18.2.5.1. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 18.2.5.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;
- 18.2.5.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 18.2.6. Além das multas elencadas nos itens acima, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas 1 e 2 a seguir:

Grau	Correspondência
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,4% do valor mensal do Contrato
3	0,8% do valor mensal do Contrato
4	1,0% do valor mensal do Contrato
5	1,5% do valor mensal do Contrato
6	4,1% do valor mensal do Contrato

INFRAÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO	Grau	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letais;	6	Por ocorrência
2	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	6	Por dia e por posto de serviço
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados;	4	Por ocorrência



4	Retirar do Tribunal Superior do Trabalho quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável;	4	Por item e por ocorrência
5	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá;	2	Por empregado e por ocorrência
6	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato;	2	Por serviço e por dia
7	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante;	5	Por empregado e por dia
8	Entregar com atraso os documentos exigidos.	1	Por ocorrência e dia de atraso

Para os itens a seguir, deixar de:

9	Fornecer os equipamentos relacionados neste Termo em perfeitas condições de uso;	4	Por item e por dia
10	Prestar manutenção aos equipamentos, e de zelar pelas instalações utilizadas do TST;	4	Por item e por dia
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários;	1	Por funcionário e por dia
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar pela fiscalização;	2	Por ocorrência
13	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente dentro do prazo estabelecido em contrato;	2	Por funcionário e por dia
14	Pagar os salários e entregar os vales-transporte e/ou vales-refeição nas datas avençadas;	5	Por ocorrência e por dia
15	Efetuar a reposição de funcionários faltosos;	2	Por funcionário e por dia
16	Substituir os equipamentos que apresentarem rendimento insatisfatório e baixa qualidade nos serviços executados;	3	Por equipamento e por dia
17	Substituir os equipamentos que apresentarem defeitos;	3	Por item e por dia
18	Cumprir itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas;	2	Por item e por ocorrência
19	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização;	3	Por item e por ocorrência
20	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da contratada;	1	Por ocorrência
21	Não apresentar garantia contratual;	4	Por dia
22	Atingir para cada indicador de nível de serviço não alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês;	4	Por item
23	Atingir para cada indicador de nível de serviço não	6	Por ocorrência



	alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês, em relação à meta prevista em 3 medições consecutivas, ou em 3 medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses		
24	Atingir para cada indicador de nível de serviço não alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês sobre o valor mensal do contrato para cada atendimento caracterizado como Especial, segundo Anexo Técnico	6	Por item e por ocorrência

18.3. Sem prejuízo das penalidades impostas em decorrência da previsão contida no item 18, estão previstas as reduções percentuais no faturamento mensal da Contratada pelo não atingimento das metas de qualidade e de nível de serviço, estabelecidas no Item 5 do Termo de Referência. Cabe ainda informar os índices para inexecução parcial ou total do contrato nos seguintes termos:

18.3.1. Indicadores fora das percentagens listadas serão considerados como inexecução parcial (20% a 39,9%) ou total (0% a 19,9%) dos índices geral ou específico.

18.3.2. Caso seja constatado a inexecução parcial (20% a 39,9%) descritos no subitem acima (18.3.1) haverá redução do valor mensal faturado em percentual de 20%.

18.3.3. Caso seja constatado a inexecução total (0% a 19,9%) descritos no subitem acima (18.3.1) haverá redução do valor mensal faturado em percentual de 30%.

18.4. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à Contratada.

18.4.1. Se o valor a ser pago à Contratada não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.

18.4.2. Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

18.4.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada ao Contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

18.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.

18.6. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93, e a solicitação





dilatória deverá ser recebida contemporaneamente ao fato que a ensejar, considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação.

18.6.1. A solicitação de prorrogação formal, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações, deverá ser encaminhada com antecedência mínima de um dia do vencimento do prazo.

## 19. Generalidades

19.1. O CNPJ do TST é 00.509.968/0001-48 e a UASG é 80001.

19.2. Esta licitação poderá ser revogada total ou parcialmente, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos do art. 29 do Decreto 5.450/05.

19.3. No curso do contrato, é admitida a fusão, cisão ou incorporação da empresa, bem assim sua alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura, desde que não prejudique a execução do contrato, cabendo à Administração decidir pelo prosseguimento ou rescisão do contrato.

19.4. De acordo com a RESOLUÇÃO Nº 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, do Conselho Nacional de Justiça, fica o TST ciente de que: “É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante”.

19.4.1. Conforme entendimento do Exmo Senhor Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho, manifestado nos autos administrativos nº 500.375/2009-9, a Resolução nº 07 do Conselho Nacional de Justiça aplica-se também aos eventuais ocupantes de função comissionada no âmbito do TST, que direta ou indiretamente tenham poder de fiscalização ou gestão de contratos.

19.4.2. A Contratada deverá obter dos empregados declaração, por escrito, de que não se enquadram na vedação mencionada nos subitens 19.4 e 19.4.1.

19.5. Em caso de discrepância entre os anexos e o Edital prevalecerá a redação do instrumento convocatório.

19.6. Quaisquer outros elementos necessários ao perfeito entendimento deste edital poderão ser obtidos na Coordenadoria de Licitações e Contratos, exclusivamente pelo endereço eletrônico [cpl@tst.jus.br](mailto:cpl@tst.jus.br).



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

**Pregão n.º 074/2010 – Pág. 34**

**Versão:** 14/07/2010 17:18

19.7. Esta licitação poderá ser acompanhada pelos portais [www.tst.jus.br](http://www.tst.jus.br) e [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), onde são divulgados prazos, consultas e demais informações do certame.



## ANEXO

### TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)

#### 1. OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa especializada na área de informática, visando à prestação de serviços de implantação e operação (Service Desk) de central de atendimento a usuários da Secretaria de Tecnologia da Informação, englobando os serviços de atendimento de 1º e 2º níveis.
- 1.2 A modalidade de licitação adotada será o pregão na forma prevista pela Lei 10.520/2002.
- 1.3 Os serviços a serem contratados (CATSERV: 22950) encontram-se resumidos na Tabela 1:

ITEM	SERVIÇO
1	Atendimento Telefônico
2	Nível 1 – Central de Atendimento a Usuários
3	Nível 2 – Atendimento de Suporte Presencial e Especial

Tabela 1 – Relação dos serviços

#### 2. – DETALHAMENTO

- 2.1. No documento intitulado Anexo - Caderno de Especificações Técnicas do Edital de Licitação, doravante denominado Anexo Técnico, parte integrante deste Termo, estão incluídas todas as especificações técnicas e informações adicionais referentes à licitação dos serviços definidos como objeto deste documento, de forma que as empresas interessadas em participar da licitação possam elaborar suas propostas comerciais.
- 2.2. Modelo de execução
- I. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão dos serviços e gestão dos



recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

### 2.3. Modelo de níveis de serviço

- I. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- II. Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- III. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal e realizado pelo TST, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TST até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- IV. Os primeiros 90 dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas serão aferidas pelo SLA.
- V. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Tribunal. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:
  - a) para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes das especificações técnicas;
  - b) para o 2º mês de execução contratual: 80% das metas constantes das especificações técnicas;
  - c) para o 3º mês de execução contratual: 90% das metas constantes das especificações técnicas; e
  - d) a partir do 4º mês de execução contratual: 100% das metas constantes das especificações técnicas.



#### 2.4. Execução dos serviços

- I. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo Tribunal, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

#### 2.5. Medição mensal dos serviços prestados

- I. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço e a importância do indicador na composição do serviço. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.

#### 2.6. Homologação dos serviços

- I. Os serviços prestados serão avaliados e homologados até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a serem implementadas e assinado termo de homologação - documento a ser definido pelas partes - com as informações necessárias à atestação dos serviços.

### 3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 3.1. Na execução do objeto do presente instrumento, obriga-se a CONTRATADA a enviaar todo o empenho e a dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe serão confiados, a observar o disposto na Lei 8.666/1993 e normas regulamentares pertinentes e, ainda, a:

- I. respeitar o sistema de segurança do TST e fornecer todas as informações solicitadas por ele.
- II. estabelecer critérios rigorosos a fim de selecionar os profissionais que serão alocados para a prestação dos serviços;
- III. empregar pessoal habilitado para a execução dos serviços, observando o quantitativo e a qualificação mínima exigida, bem assim a carga horária semanal da categoria profissional, de acordo com a legislação vigente;
- IV. apresentar à Administração do CONTRATANTE, no início das atividades contratuais, fichas dos profissionais a serem alocados nos respectivos postos de serviço, que deverão estar



sempre atualizadas e acondicionadas em pastas suspensas, contendo todas as identificações dos empregados: foto, tipo sanguíneo/fator Rh, endereço/telefone residencial; comprovação de formação específica do profissional, mediante cópia autenticada do certificado do curso de formação;

- V. instruir os seus empregados sobre as normas do CONTRATANTE;
- VI. manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- VII. registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, conforme o artigo 74, parágrafo 2º da CLT, permitindo à Fiscalização do CONTRATANTE acesso aos respectivos dados;
- VIII. assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seu supervisor;
- IX. manter o pessoal, quando em serviço, devidamente uniformizado e com o crachá de identificação;
- X. fornecer ao CONTRATANTE, juntamente com a fatura de cada mês, cópia da folha de pagamento e dos comprovantes de recolhimento dos encargos sociais;
- XI. emitir fatura correspondente aos serviços prestados nos postos implementados;
- XII. arcar com o ônus de fornecimento, pelo CONTRATANTE, de cada crachá de identificação dos seus empregados, conforme norma vigente, sendo atualmente o valor de R\$ 5,21 (cinco reais e vinte e um centavos), não estando incluído o valor do cartão de proximidade, que é de propriedade do TST;
- XIII. indenizar, em caso de dano irreparável ou perda do crachá pelo empregado, a confecção de um novo, completo, no valor atual de R\$ 20,00 (vinte reais), estando aí incluído o cartão de proximidade;
- XIV. recolher e devolver, à Coordenadoria de Segurança e Transporte da CONTRATANTE, todos os crachás fornecidos, ao final do contrato, e os crachás dos empregados removidos dos postos de serviço contratados, sob pena de ressarcimento;
- XV. pagar, incondicionalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês, auxílio-alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda os respectivos deslocamentos;



- XVI. arcar com todas as despesas decorrentes de quaisquer prejuízos ocasionados, ao CONTRATANTE ou a terceiros, pelo pessoal empregado na execução dos serviços contratados, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste Termo de Referência;
- XVII. realizar, por meios próprios, a fiscalização das atividades contratadas em todas as instalações do CONTRATANTE;
- XVIII. cumprir as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE;
- XIX. acatar a fiscalização do serviço contratado, levado a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim pelo CONTRATANTE e atender às solicitações imediatamente;
- XX. conservar e reparar as instalações do CONTRATANTE disponibilizadas para uso dos seus empregados; não permitir a utilização dos telefones do CONTRATANTE, sob a responsabilidade da CONTRATADA, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço;
- XXI. será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos mencionados, quando comprovadamente feito por empregados da CONTRATADA;
- XXII. não permitir que seus empregados executem quaisquer outras atividades durante o horário em que estiverem prestando o serviço;
- XXIII. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- XXIV. comprovar a qualquer tempo, quando exigido pelo CONTRATANTE, os vínculos empregatícios mantidos com seus empregados;
- XXV. indicar, a partir da assinatura do contrato, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, preposto(s), para efetuar atendimentos aos profissionais alocados nos postos de trabalho, em horário comercial, tais como: entrega de contracheques, vale-transporte, vale-alimentação, assinatura de folha de ponto e outras de responsabilidade da CONTRATADA, conforme consignado neste Termo de Referência e que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, bem como atender às solicitações do CONTRATANTE;
- XXVI. dar conhecimento prévio à Fiscalização do CONTRATANTE das alterações de empregados a serem efetuadas, decorrentes de substituições, exclusões ou inclusões necessárias;
- XXVII. sempre que exigido pelo CONTRATANTE, substituir de forma diligente e inquestionável, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, os empregados cuja permanência, atuação ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à



técnica ou ao interesse dos serviços;

- XXVIII. ficam vedadas quaisquer coberturas de empregados por profissionais substituídos anteriormente a pedido do TST;
- XXIX. identificar todos os materiais e equipamentos de sua propriedade de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;
- XXX. comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente as suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados;
- XXXI. alocar profissionais nos postos de serviço de supervisão devidamente treinados, com capacidade de liderança, responsabilidade da função, atendimento de pessoas, motivação de equipe, identificação de riscos em geral e outros necessários à capacitação profissional de supervisor;
- XXXII. adotar as condutas necessárias ao atendimento de todas as demandas relacionadas ao objeto do contrato e à legislação vigente;
- XXXIII. proporcionar sessões de transferência de conhecimento aos empregados, periodicamente, com a participação de todos os profissionais, sem que isso implique em ônus para o CONTRATANTE ou para os empregados;
- XXXIV. não abordar autoridades e servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for membro da Comissão de Fiscalização;
- XXXV. instruir aos empregados no sentido de não participarem, no âmbito do CONTRATANTE, de grupos de manifestações ou reivindicações, e de evitarem a prática de boatos ou comentários desrespeitosos relativos a outras pessoas;
- XXXVI. Fornecer e instalar 2 (dois) Relógios de Controle de Ponto Biométrico (impressão digital), conforme especificações constantes no Anexo II deste Termo de Referência, ou outro similar, que tenha as mesmas funcionalidades especificadas, sem ônus adicional para o Tribunal;
- O Sistema deverá registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho, permitindo à Fiscalização do TST o acesso aos respectivos dados;
  - Os funcionários da CONTRATADA deverão registrar no sistema eletrônico indicado no item anterior, os horários de início e término de sua jornada de trabalho. Além disso, o mencionado sistema permitirá aferir o quantitativo mensal de horas de funcionamento de cada posto de trabalho;
  - A instalação do sistema eletrônico de controle de frequência não exime a





CONTRATADA da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados na prestação dos serviços;

- d. A CONTRATADA deverá fornecer e instalar os relógios de controle de ponto biométrico indicados no Anexo II em até 05 (cinco) dias antes do início da execução do contrato;

XXXVII. A CONTRATADA deverá, ainda, orientar seus empregados, no sentido de:

- a. ser pontual e permanecer no posto de serviço;
- b. adotar os procedimentos de segurança aplicáveis na execução dos serviços;
- c. prestar os serviços com higiene pessoal satisfatória;
- d. operar equipamentos de comunicação ou sistemas utilizados na execução dos serviços; articular-se com a área competente do CONTRATANTE, visando à solução das dificuldades eventualmente surgidas na execução dos serviços;

XXXVIII. atender as instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nos prédios do Tribunal;

XXXIX. executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;

XL. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

XLI. implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;

XLII. prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste termo, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

XLIII. submeter seus empregados aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

XLIV. cumprir todos os requisitos do Anexo Técnico, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o CONTRATANTE;

XLV. assumir as despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos,



contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez inexistir, no caso, vínculo empregatício deles com o CONTRATANTE;

- XLVI. responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao 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;
- XLVII. guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do CONTRATANTE, sendo vedadas, à CONTRATADA, sua cessão, locação ou venda a terceiros;
- XLVIII. utilizar padrões definidos em conjunto com o Tribunal (nomenclaturas, metodologias etc.);

#### 4. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- a. Cabe ao CONTRATANTE, além do previsto e exigido pela Lei n.º 8.666/1993 e pelas normas regulamentares pertinentes: proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais;
  - b. permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos empregados e representantes da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE relacionadas à execução do contrato, desde que devidamente identificados;
  - c. promover os pagamentos conforme estipulado neste instrumento e na legislação em vigor;
  - d. fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais.
  - e. conferir todas as anotações nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social dos empregados, por amostragem, e verificar se elas coincidem com o informado pela empresa e pelo empregado.
  - f. exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência;
- 4.2. Após a assinatura do contrato, o CONTRATANTE designará, formalmente, servidor ou comissão de servidores para exercerem o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual.
- 4.3. Em conformidade com a Resolução n.º 98/2009, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Anexo I, reter da CONTRATADA, em conta vinculada, os custos relativos às provisões de férias e abono de férias; 13º salário; multa do FGTS; e impacto sobre férias e 13º salário. Ao valor do depósito em conta vinculada será acrescido o percentual de lucro proposto pela CONTRATADA.
- a) o saldo total da conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – será liberado à empresa na ocasião do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento



dos empregados;

- b) os valores provisionados mencionados no inciso I serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da empresa.

4.4. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no artigo 4º da Resolução n.º 98/2009, do Conselho Nacional de Justiça, depositados na conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa.

- a) Os valores retidos da CONTRATADA referentes às provisões com férias e abono de férias; 13º salário; multa do FGTS; à incidência do grupo A da Planilha de Custos e Formação de Preços, constante do anexo VI, sobre os valores de 13º salário e férias; e ao valor correspondente ao percentual de lucro proposto, serão liberados somente quando da ocorrência das indenizações trabalhistas, com prévia autorização do CONTRATANTE, na forma prevista na Resolução CNJ n.º 98/2009.

4.1. A retenção de tributos na fonte será realizada em conformidade com a legislação vigente, por ocasião do pagamento da nota fiscal apresentada pela CONTRATADA.

## 5. – DA FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1. O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pelo CONTRATANTE será efetuado em parcelas mensais mediante a apresentação da nota fiscal acompanhada do relatório de indicadores de níveis de serviço emitido pelo TST.

5.2. O relatório deverá contemplar todos os indicadores de nível de serviço tipificados no Anexo Técnico, evidenciando os indicadores de nível de serviço e de qualidade.

5.3. Quando do pagamento e faturamento, deverão ser verificadas as seguintes condições para remuneração da CONTRATADA:

I. Para cada meta exigida, com referência ao Item 10 do Anexo Técnico, caso não alcance as metas descritas, será aplicado(a):

- a) Em caso de não atingimento do índice geral, escalonamento de porcentagem de redução do valor mensal faturado:

Redução de	Porcentagem alcançada da meta
5%	90% a 99.9%
7%	80% a 89.9%



9%	60% a 79.9%
11%	40% a 59.9%

- b) Em caso de atingimento do índice geral, porém o não atingimento dos índices por especialidade de atendimento (atendimento telefônico, atendimento remoto, atendimento presencial – inclui especial), escalonamento de porcentagem de redução do valor mensal faturado:

Redução de	Porcentagem alcançada da meta
5%	90% a 99.9%
7%	80% a 89.9%
9%	60% a 79.9%
11%	40% a 59.9%

- 5.4. Em caso de descumprimento do item 9.6.1 do Anexo Técnico haverá redução do valor mensal faturado nas seguintes percentagens:

Redução de	Quantidade de chamados atendimentos acima do tempo estabelecido no Item 9.6 do Anexo Técnico
5%	1 a 5
7%	6 a 10
9%	11 a 15
11%	16 a 20

- 5.5. Sem prejuízos das reduções de valor mensal faturado retromencionadas, poderão ser aplicadas as sanções descritas no Item 15.

## 6. DO PAGAMENTO



- 6.1. Os pagamentos serão devidos mensalmente, em contraprestação aos serviços efetivamente executados e homologados. Para esses fins, a CONTRATADA deverá apresentar documento de cobrança referente aos serviços prestados e homologados no mês imediatamente anterior.
- 6.2. A CONTRATADA deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução, para que haja o acerto do faturamento;
- 6.3. As faturas serão entregues na Coordenadoria de Material e Logística do Tribunal Superior do Trabalho, e deverão estar acompanhadas da documentação descrita nos subitens subsequentes:
  - I. Folha de Pagamento Analítica e Resumo da Folha de Pagamento, referentes ao mês da prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante;
  - II. Comprovante de quitação da Folha de Pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado, contendo nome completo do beneficiário, CPF, data da operação e valor creditado;
    - a. Outras formas de comprovação de quitação da Folha de Pagamento serão analisadas pela fiscalização, a fim de se assegurar a fidedignidade das informações apresentadas, podendo ser determinada a entrega do comprovante descrito no subitem anterior;
    - b. O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.
  - III. Comprovante de pagamentos dos vales-alimentação e vales-transporte de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante, referente ao mês subsequente ao da prestação dos serviços.
    - a. Por ocasião da apresentação da primeira nota fiscal, a empresa deverá comprovar o pagamento dos benefícios referentes ao mês da prestação dos serviços;
    - b. A prova de pagamento dos vales-alimentação e vales-transporte poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões de crédito, assinado pelo seu responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado alfabeticamente e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos.
  - IV. Certidão Negativa de Débitos das Contribuições Previdenciárias, Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e o Certificado de



Regularidade do FGTS.

- a. A não apresentação das certidões supramencionadas ensejará a postergação do pagamento até a regularização da situação da empresa frente ao Fisco. A manutenção dessa condição, ou a ocorrência reiterada da não apresentação de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, permitirá a notificação do fato à autoridade fazendária competente e a rescisão contratual, respeitada a ampla defesa, em face de configurada a inexecução do contrato e a ofensa à regra trazida no art. 55, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/1993.
  - V. A Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação dos serviços, representada e acompanhada pela seguinte documentação:
    - a. Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social, cujo Número Referencial do Arquivo (NRA) corresponda ao conteúdo do campo “Nº Arquivo” dos relatórios gerados no fechamento do movimento, com a finalidade de garantir que tais relatórios referem-se ao protocolo de envio;
    - b. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – RE;
    - c. Cópia da Relação de Tomadores/Obras – RET;
    - d. Cópia do Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP – Tomador/Obra;
    - e. Cópia do Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;
    - f. Cópia da Guia da Previdência Social, com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP; e
    - g. Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP.
  - I. A vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.
- 6.4. O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos



das contribuições previdenciárias dos empregados.

## 7. FORNECIMENTO DE UNIFORMES

- 7.1. A CONTRATADA deverá fornecer, a cada seis meses, aos profissionais alocados nos postos de trabalho, inclusive aos supervisores, uniformes novos, conforme descrição constante no Anexo III, submetendo-os previamente à aprovação do CONTRATANTE, resguardado o direito do CONTRATANTE exigir, a qualquer momento, a substituição daqueles que não atendam às condições mínimas de apresentação.
- 7.2. O primeiro fornecimento deverá ocorrer antes do início da execução do contrato.
- 7.3. O uniforme deverá ser entregue aos empregados mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser fornecida ao CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da entrega, não podendo ser repassado o custo do uniforme ao ocupante do posto de serviço.
- 7.4. As despesas com o fornecimento dos uniformes serão exclusivamente da CONTRATADA.

## 8. VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

- 8.1. Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei nº 8.666/1993, mediante recibo, o objeto deste contrato será recebido:
- I. provisoriamente, imediatamente depois de efetuada a apresentação da nota fiscal correspondente aos serviços prestados no último período de adimplemento, para efeito de posterior verificação da conformidade dos serviços prestados;
  - II. definitivamente, após a verificação da conformidade dos serviços, em até 5 (cinco) dias úteis.

## 9. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

- 9.1. Os serviços objetos desta contratação serão fiscalizados por servidor ou comissão de servidores do CONTRATANTE, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização da execução contratual.
- 9.2. À Fiscalização compete, entre outras atribuições:
- I. Solicitar à CONTRATADA e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências;



- II. ordenar à CONTRATADA corrigir, refazer ou reconstruir as partes do objeto contratual executadas com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;
- III. Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica;
- IV. Acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato;
- V. mensalmente, por ocasião do atesto dos serviços prestados, a unidade competente promoverá rigorosa conferência do faturamento, de acordo com registro próprio de controle da prestação dos serviços, e providenciará o pagamento da fatura apenas após a CONTRATADA comprovar a quitação das obrigações previdenciárias e trabalhistas;
- VI. Encaminhar à Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças os documentos para exame e deliberação sobre a possível aplicação de sanções administrativas.

9.3. A ação da Fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.

## 10. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 10.1. A qualificação técnica será comprovada mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços compatíveis com o objeto deste Termo de Referência.
- 10.2. Entende-se por compatíveis os serviços que tenham sido prestados em qualquer época ou lugar com um quantitativo de, no mínimo, 25% do efetivo total previsto neste Termo de Referência, ou seja, a empresa deverá comprovar já ter executado os serviços relacionados com o emprego de, no mínimo, 9 (nove) prestadores de serviço.
- 10.3. Para conferir a qualificação técnica das empresas, informada mediante documentos, o Pregoeiro poderá determinar diligências nas instalações da proponente, a seu critério e sem comunicação prévia, sob pena de exclusão do certame a qualquer tempo, em caso de discrepância.

## 11. - FUNDAMENTOS LEGAIS

- 11.1. Nas determinações das Leis n.º 8.078/1990, 8.666/1993 e 9.784/1999;
- 11.2. Na Instrução Normativa n.º 02/2008 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- 11.3. Nos preceitos de direito público;





- 11.4. Supletivamente, nos princípios da teoria geral dos contratos e nas disposições do direito privado.

## 12. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 12.1. As despesas para execução do Contrato a ser firmado correrão, no presente exercício, à conta do Programa de Trabalho 02.061.0571.4256.0001 e do Elemento de Despesa 339037.
- 12.2. As despesas para os exercícios subsequentes correrão à conta dos respectivos créditos orçamentários a serem consignados.

## 13. DO PREÇO DOS SERVIÇOS E DA REPACTUAÇÃO

- 13.1. Os preços ajustados são finais e definitivos, neles estando inclusos todos os encargos que a CONTRATADA assumirá no cumprimento das obrigações contratadas.
- 13.2. Será permitida repactuação do contrato, desde que observada a periodicidade mínima de um ano, a contar da data da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir ou, ainda, da data da última repactuação.
- I. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.
- II. As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.
- 13.2.II.1. 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.
- 13.3. Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:
- I. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- II. As particularidades do contrato em vigência;
- III. O novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- IV. A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- V. Indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e



VI. A disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.

- 13.4. O CONTRATANTE realizará diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.
- 13.5. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- I. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
  - II. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
  - III. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando da repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.
- 13.6. No caso previsto no inciso III, da subcláusula anterior, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 13.7. 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.
- 13.8. O valor do contrato, depois de aplicada a repactuação, deverá estar compatível com o praticado no mercado.

**14. – DA VIGÊNCIA**

- 14.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, observado o interesse público e a critério do CONTRATANTE, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/1993.

**15. SANÇÕES**

- 15.1. 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, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem



prejuízo das demais cominações legais e de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado para a contratação, a CONTRATADA que:

- I. Apresentar documentação falsa;
- II. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- III. falhar na execução do objeto;
- IV. fraudar na execução do contrato;
- V. Comportar-se de modo inidôneo;
- VI. Fizer declaração falsa;
- VII. Cometer fraude fiscal.

15.2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- I. Advertência;
- II. Multas de:
  - a. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
  - b. 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;
  - c. 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
  - d. Além dessas, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas 1 e 2 do Anexo V.
- III. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Tribunal Superior do Trabalho, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na condição anterior.

15.3. Para os fins do item IV, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.



- 15.4. Sem prejuízo das penalidades impostas em decorrência da previsão contida no item 15, estão previstas as reduções percentuais no faturamento mensal da CONTRATADA pelo não atingimento das metas de qualidade e de nível de serviço, estabelecidas no Item 5 deste Termo de Referência. Cabe ainda informar os índices para inexecução parcial ou total do contrato nos seguintes termos:
- I. Indicadores fora das percentagens listadas serão considerados como inexecução parcial (20% a 39,9%) ou total (0% a 19,9%) dos índices geral ou específico.
  - II. Caso seja constatado a inexecução parcial (20% a 39,9%) descritos no item acima (alínea “I”) haverá redução do valor mensal faturado em percentual de 20%.
  - III. Caso seja constatado a inexecução total (0% a 19,9%) descritos no item acima (alínea “I”) haverá redução do valor mensal faturado em percentual de 30%.
- 15.5. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à CONTRATADA.
- I. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.
  - II. Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.
  - III. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 15.6. As sanções de multa não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato, podendo ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de advertência, suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Tribunal Superior do Trabalho e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- 15.7. Sempre que não houver prejuízo para o CONTRATANTE, as penalidades impostas poderão ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção, ao seu critério.
- 15.8. A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da CONTRATADA, na forma da lei.



- 15.9. A CONTRATADA deverá justificar fundamentada, prévia e formalmente qualquer ocorrência que a leve a descumprir qualquer dos deveres estabelecidos neste Termo. A aceitação da justificativa ficará a critério do TST.

## 16. DOS ENCARGOS E TRIBUTOS

- 16.1. As Alíquotas referentes aos Encargos Sociais e Tributos, informadas nas Planilhas de Custos e Formação de Preços, deverão, necessariamente, ser compatíveis com o regime tributário da empresa – Lucro Real – Lucro Presumido – Simples Nacional, conforme legislação pertinente (verificar quadro abaixo);
- 16.2. Não poderão ser computadas nas Planilhas de Custos e Formação de Preços as alíquotas referentes ao Imposto de Renda e CSLL, em qualquer regime de tributação acima descrito, conforme Decisão do TCU nº 950/2007;
- 16.3. Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, deverão ser informadas as respectivas alíquotas estabelecidas nos anexos da Lei Complementar nº 123/2006, conforme faixa de Receita Bruta nos últimos 12 meses, excluindo-se os percentuais referentes ao Imposto de Renda e CSLL da Alíquota Total.

TABELA RESUMO – TRIBUTOS			
TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES	LUCRO REAL	LUCRO PRESUMIDO	SIMPLES NACIONAL
PIS	1,65%	0,65%	Lei Complementar 123/2006
COFINS	7,60%	3,00%	Lei Complementar 123/2006
IR	-	-	Excluir da Alíquota Total
CSLL	-	-	Excluir da Alíquota Total
ISSQN	5,00%	5,00%	Lei Complementar 123/2006
CPP – Contribuição Previdenciária Patronal	-	-	Lei Complementar 123/2006
	<b>14,25 %</b>	<b>8,65%</b>	Lei Complementar 123/2006

TABELA RESUMO – ENCARGOS SOCIAIS – GRUPO “A”

REGIME DE TRIBUTAÇÃO	INSS	SESI/SESC	SENAI/SENAC	INCRA	SALÁRIO EDUC.	SEBRAE	RAT (observar alterações do Decreto nº 6.957 de 09/09/09.)	FGTS	TOTAL
LUCRO REAL	20,0%	1,5%	1,0%	0,2%	2,5%	0,6%	%	8,0%	33,80%
LUCRO PRESUMIDO	20,0%	1,5%	1,0%	0,2%	2,5%	0,6%	%	8,0%	33,80%
SIMPLES NACIONAL	Lei Complementar 123/2006							8,0%	8,0%

## 17. SALÁRIOS



- 17.1. Fica estabelecido que os salários dos postos de serviço, correspondentes ao objeto do contrato, não serão inferiores aos discriminados no Anexo IV, considerando as peculiaridades das atividades desenvolvidas no Tribunal, o nível de atuação necessário à categoria profissional e os valores praticados em outros órgãos.
- 17.2. A necessidade de fixação salarial fundamenta-se na continuidade do valor atualmente pago aos profissionais prestadores de serviço, como forma de manutenção da qualidade do serviço prestado, com base no entendimento apresentado pelo Tribunal de Contas da União nos Acórdãos nº 6762/2009-Primeira Câmara, nº 113/2009-Plenário, nº 2647/2009-Plenário, nº 290/2006-Plenário, nº 1327/2006-Plenário e nº 1672/2006-Plenário. Uma vez que, num processo de terceirização, é primordial desenvolver uma metodologia de aproveitamento ou absorção da mão-de-obra existente visando manter e melhorar a qualidade dos serviços, garantir a empregabilidade, prestigiando assim o Princípio da Continuidade da Relação de Emprego, pela sua natureza alimentar, não causar impacto social e evitar que a continuidade das atividades seja interrompida ou paralisada, não prejudicando os usuários e a rotina administrativa desempenhada.
- 17.3. O estabelecimento de um valor mínimo salarial para os prestadores de serviço, diferente do piso da categoria profissional, baseia-se ainda no atendimento a dois dos princípios da Administração Pública:
- I. Razoabilidade – os representantes das categorias profissionais, ao estabelecerem o piso para a sua categoria, o fazem no sentido de impedir o aviltamento dos serviços prestados por seus representados. Estes pisos são referenciais mínimos, geralmente seguidos por categorias que não exigem tanta qualificação técnica, ou mesmo por empregados em começo de carreira. Não seria razoável admitir que a Administração Pública contratasse somente profissionais em nível básico e inicial de sua carreira, ou mesmo sem as qualificações técnicas adquiridas pelo exercício da profissão;
  - II. Eficiência – é do conhecimento geral que a qualidade do prestador de serviços está diretamente relacionada com a remuneração e demais benefícios que ele recebe. Permitir que a empresa terceirizada pagasse salários baixos de forma a viabilizar a sua vitória no certame, seria admitir que a Administração se satisfizesse com prestadores aquém dos padrões de mercado e com qualificações que possivelmente comprometeriam o nível da qualidade atual das atividades desenvolvidas e o progresso sucessivo nos resultados.
- 17.4. A presente contratação refere-se à prestação de serviços bem definidos, a serem medidos e remunerados com base em conjunto de indicadores e metas objetivos. Entretanto, para que a prestação desses serviços seja realizada de acordo com os critérios de qualidade mínimos estabelecidos no termo de referência, será exigida a alocação permanente de um conjunto suficiente de profissionais qualificados para atendimento tempestivo às demandas dos usuários do Tribunal.



17.4.1. Com relação aos valores de remuneração dos profissionais, o desafio é um pouco maior. Embora estejam disponíveis os valores praticados atualmente no âmbito do Pregão Eletrônico nº 027/2009, entende-se que tais valores não são adequados para se estimar o orçamento da nova contratação, por dois motivos.

17.4.2. A primeira razão diz respeito à qualificação exigida dos profissionais que atuarão na prestação de serviços. Conforme explicitado anteriormente, em vários casos houve um incremento nessas exigências, como meio para se buscar melhorias na qualidade dos serviços prestados. Portanto, para esses casos, os valores dos salários atuais não poderiam ser usados como parâmetro para contratação de profissionais com níveis significativamente maiores de qualificação.

17.4.3. O segundo motivo refere-se à discrepância entre os valores praticados pela atual contratada na remuneração de seus funcionários e os valores médios obtidos em pesquisas de mercado para atividades similares, mesmo nos casos em que não houve alterações significativas nas exigências de qualificação para a nova contratação. Entende-se que tal discrepância pode ser explicada, em grande parte, pela redução significativa nos preços obtidos quando da realização do pregão que deu origem ao Pregão Eletrônico nº 027/2009. Ao reduzir progressivamente os valores de sua proposta, para sagrar-se vencedora do certame, a empresa viu-se obrigada a reduzir proporcionalmente a remuneração dos profissionais alocados para prestação dos serviços.

17.4.4. Diante desse contexto, torna-se imperativo adotar valores remuneratórios que representem de fato a prática comum de mercado, considerando, sobretudo, os níveis de qualificação exigidos dos profissionais para essa nova contratação. Para alcançar tal objetivo, foram realizadas pesquisas na Internet para identificação de bases de dados estatísticas que contemplassem cargos ou perfis cujas atribuições fossem coincidentes ou suficientemente similares às descritas para cada uma das equipes na presente contratação.

17.4.5. Como resultado das pesquisas efetuadas, foram identificadas três fontes de informação sobre valores salariais: o site Datafolha (<http://www.datafolha.com.br>), reconhecido nacionalmente pela publicação periódica de informações salariais no jornal Folha de São Paulo; o site Catho (<http://www.catho.com.br>), conhecido pela oferta de milhares de empregos em empresas de todos os portes e ramos de atuação, e que consolida faixas salariais com base nas ofertas de emprego cadastradas em suas bases de dados; e o site RHInfo (<http://www.rhinfo.com.br>), selecionado por ter sido o único a contar com uma tabela salarial dedicada exclusivamente aos cargos e perfis profissionais da área de tecnologia da informação.

17.4.6. Em cada um dos sites selecionados, foram identificados os perfis que mais se assemelhavam, em termos de exigências de qualificação e atividades desempenhadas, aos perfis exigidos para a presente contratação. Todos os sites oferecem informações sobre



valores mínimos, médios e máximos de remuneração (ou júnior, pleno e sênior), sendo que para efeito de obtenção do orçamento estimado foram considerados somente os valores médios. Assim, para cada um dos perfis a serem contratados, o valor estimado para remuneração foi calculado com base na média aritmética dos salários médios encontrados nas três fontes citadas. Os valores obtidos encontram-se transcritos na tabela a seguir, juntamente com os perfis profissionais e respectivos valores que embasaram o cálculo, extraídos de cada um dos sites consultados.

#### Referências utilizadas

Fonte de informação	Perfil Contrato TST	Perfil equivalente identificado	Média salarial
Site Datafolha (www.datafolha.com.br)	Atendimento 1º nível	Técnico de apoio ao usuário de informática	R\$ 1.512,00
	Atendimento 2º nível	Técnico de apoio ao usuário de informática	R\$ 1.512,00
	Supervisor 1º Nível	Supervisor de atendimento	R\$ 2.941,00
	Supervisor 2º Nível	Supervisor de atendimento	R\$ 2.941,00
	Gestão de Service Desk	Gerente administrativo	R\$ 6.689,00
	Atendimento 1º nível	Analista de suporte Windows	R\$ 1.907,86
	Atendimento telefônico	Técnico em informática	R\$ 887,00
	Atendimento 2º nível	Analista de suporte Windows	R\$ 1.907,86
	Supervisor 1º Nível	Coordenador de suporte help-desk	R\$ 1.755,54
	Supervisor 2º Nível	Coordenador de suporte help-desk	R\$ 1.755,54
	Gestão de Service Desk	Gerente de CPD, suporte e infraestrutura	R\$ 4.169,37
Site Catho (www.catho.com.br)	Atendimento 1º nível	Atendente de suporte/help-desk	R\$ 1.065,00
	Supervisor 1º Nível	Coordenador de suporte help-desk	R\$ 5.592,00
	Supervisor 2º Nível	Coordenador de suporte help-desk	R\$ 5.592,00
	Gestão de Service Desk	Gerente de help-desk	R\$ 9.404,00

17.4.7. Buscou-se, também, estabelecer os pisos salariais com base nos valores atualmente contratados por órgão federal, de acordo com a tabela abaixo:

	Serviço	Ilha especializada	Correspondência – Contrato TST	Valor mínimo de referência
TCU Pregão 17/2010	Operação de telessuporte	Atendimento em soluções comerciais	Atendimento Telefônico	R\$ 819,54
		Atendimento em soluções corporativas	Atendimento Remoto	R\$ 1.538,07
		Suporte local nos estados	Atendimento Presencial	R\$ 1.538,07
	Monitoramento e gestão de suporte	Gestão de telessuporte	Supervisão Nível 1	R\$ 2.071,68
		Gestão de incidentes	Supervisão Nível 2	R\$ 2.071,68
		Gestão de Service Desk	Gestor de Service Desk	R\$ 3.963,16





## 18. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1. É de responsabilidade da CONTRATADA o conhecimento das características do objeto a ser licitado.
- 18.2. A administração do CONTRATANTE analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito, força maior, ou qualquer outro que atrase o cumprimento da obrigação, podendo, a seu critério, atribuir a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos a uma comissão.
- 18.3. Para assegurar rápida solução às questões geradas em face da perfeita execução do presente contrato, fica desde já compelida a CONTRATADA a avisar, por escrito e de imediato, qualquer alteração em seu endereço ou telefone.
- 18.4. As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste Termo de Referência.
- 18.5. A CONTRATADA não será responsável por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior.
- 18.6. O CONTRATANTE não aceitará, sob pretexto algum, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.
- 18.7. De acordo com a RESOLUÇÃO N.º 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em seu art. 3º, ficam as PROPONENTES científicas de que: “É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal CONTRATANTE”.
- I. Conforme entendimento do Ex<sup>mo</sup> Senhor Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho, manifestado no processo administrativo TST n.º 500.375/2009-9, a vedação imposta pela Resolução CNJ n.º 07/2005 aplica-se também às relações de parentesco com eventuais ocupantes de função comissionada no âmbito do TST que direta ou indiretamente tenham poder de fiscalização ou gestão de contratos.
- II. No processo administrativo mencionado no item 20.7.I, ficou consignado o entendimento de que a vedação disposta pela Resolução CNJ n.º 7/2005 aplica-se a todos os empregados contratados pela empresa prestadora de serviço no âmbito de todos os órgãos do Poder Judiciário. Além disso, foi orientado que as empresas que assumirem serviço terceirizado no Tribunal, inclusive no caso de previsão, em Convenção ou Acordo Coletivo, de contratação dos empregados vinculados à empresa anterior, estão sujeitas à determinação contida no art. 3º da Resolução.
- III. A CONTRATADA deverá obter dos empregados declaração, por escrito, de que não se enquadram nas vedações mencionadas.



- 18.8. Se previsto em Convenção Coletiva de Trabalho, as empresas deverão apresentar certidões fornecidas pelos Sindicatos Patronal e Laboral de que estão em dia com suas obrigações com o INSS, FGTS, Imposto Sindical Patronal e Laboral e com a respectiva Convenção, para participar da licitação.
- 18.9. Em virtude das férias dos Ministros e da predominância de férias dos servidores nos meses de Janeiro e Julho, os quantitativos médios de chamados nestes períodos normalmente apresentam um decréscimo de aproximadamente 40% em relação à média dos demais meses.
- 18.10. O serviço de suporte local pode ter aumento de 20% na quantidade de chamados devido à necessidade de instalação de novos microcomputadores e impressoras em substituição a equipamentos antigos.

Brasília, 21 de junho de 2010

**Wellington Samuel da Silva Monteiro**  
Coordenador de Suporte Técnico a Usuários  
SETIN/ TST



## **ANEXO I**

### **RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ – RETENÇÃO DAS PROVISÕES DE ENCARGOS TRABALHISTAS**

#### **RESOLUÇÃO N.º 98 DE 10 DE NOVEMBRO DE 2009.**

Dispõe as provisões de encargos trabalhistas a serem pagos pelos Tribunais às empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua no âmbito do Poder Judiciário.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade da Administração Pública, na prática de atos administrativos, nos termos do disposto no artigo 14 do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, observar os princípios da racionalidade e da economicidade;

CONSIDERANDO a responsabilidade subsidiária dos Tribunais, no caso de inadimplemento das obrigações trabalhistas pela empresa CONTRATADA para prestar serviços terceirizados, de forma contínua, mediante locação de mão-de-obra, conforme a jurisprudência dos Tribunais trabalhistas;

CONSIDERANDO que os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas são pagos mensalmente à empresa, a título de reserva, para utilização nas situações previstas em lei;

#### **R E S O L V E:**

Art. 1º Determinar que as provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas pelos Tribunais e Conselhos às empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua, sejam glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

Parágrafo único. Os depósitos de que trata o caput deste artigo devem ser efetivados em conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - aberta em nome da empresa, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do Tribunal ou Conselho CONTRATANTE.

Art. 2º A solicitação de abertura e a autorização para movimentar a conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - serão providenciadas pelo setor de administração do respectivo Tribunal ou Conselho.

Art. 3º Os depósitos de que trata o artigo 1º desta Resolução serão efetuados, com o acréscimo do Lucro proposto pela CONTRATADA.

Art. 4º O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões previstas para o período de contratação:



- I - 13º salário;
- II - Férias e Abono de Férias;
- III - Impacto sobre férias e 13º salário;
- IV - multa do FGTS.

Parágrafo único: Os valores provisionados para o atendimento deste artigo serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta.

Art. 5º Os Tribunais ou Conselhos deverão firmar acordo de cooperação com banco público oficial, que terá efeito subsidiário à presente Resolução, determinando os termos para a abertura da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação. (ANEXO II)

Art. 6º A assinatura do contrato de prestação de serviços entre os Tribunais ou Conselhos e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

I - solicitação pelo Tribunal ou Conselho CONTRATANTE, mediante ofício, de abertura de conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação -, no nome da empresa, conforme disposto no artigo 1º desta Resolução (ANEXOS III, IV, V, VI, VIII e IX);

II - assinatura, pela empresa a ser CONTRATADA, no ato da regularização da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao Tribunal ou Conselho ter acesso aos saldos e extratos, e que vincule a movimentação dos valores depositados à sua autorização. (ANEXO VII)

Art. 7º Os saldos da conta vinculada - bloqueada para movimentação - serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

Art. 8º Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no artigo 4º, depositados na conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - deixarão de compor o valor do pagamento mensal à empresa.

Art. 9º No âmbito dos Tribunais ou Conselhos, o setor de controle interno ou setor financeiro é competente para definir, inicialmente, os percentuais a serem aplicados para os descontos e depósitos, cabendo ao setor de execução orçamentária ou ao setor financeiro conferir a aplicação sobre as folhas de salário mensais das empresas e realizar as demais verificações pertinentes.

Art. 10 Os editais referentes às contratações de empresas para prestação de serviços contínuos aos Tribunais ou Conselhos, deverão conter expressamente o disposto no artigo 8º desta Resolução, bem como a obrigatoriedade de observância de todos os seus termos.

Art. 11 A empresa CONTRATADA poderá solicitar autorização do Tribunal ou Conselho para resgatar os valores, referentes às despesas com o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados que prestam os serviços contratados pelo Tribunal ou Conselho, ocorridas durante a vigência do contrato.

§ 1º Para a liberação dos recursos da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - a empresa deverá apresentar à unidade de controle interno ou setor financeiro os documentos comprobatórios da ocorrência de indenizações trabalhistas.



§ 2º Os Tribunais ou Conselhos, por meio dos setores competentes, expedirão, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos pela unidade de auditoria, a autorização de que trata o caput deste artigo, que será encaminhada à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

§ 3º A empresa deverá apresentar ao Tribunal ou Conselho, no prazo máximo de três dias, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas, contados da data do pagamento ou da homologação.

Art. 12 O saldo total da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - será liberado à empresa, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento dos empregados.

Art. 13 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro Gilmar Mendes  
**Anexo I (Resolução nº 98/2009 do CNJ)**

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS								
Item	Risco Acidente do Trabalho						SIMPLES	
	1%		2%		3%			
GRUPO A	34,80		35,80		36,80		28,00	
TÍTULO	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
13º SALÁRIO	8,93	8,33	8,93	8,33	8,93	8,33	8,93	8,33
FÉRIAS	8,93	8,33	8,93	8,33	8,93	8,33	8,93	8,33
ABONO DE FÉRIAS	2,98	2,78	2,98	2,78	2,98	2,78	2,98	2,78
SUBTOTAL	20,84	19,44	20,84	19,44	20,84	19,44	20,84	19,44
INCIDÊNCIA GRUPO A	7,25	6,77	7,46	6,96	7,67	7,16	5,84	5,44
MULTA FGTS	4,35	4,30	4,35	4,30	4,35	4,30	4,35	4,30
A CONTINGENCIAR	32,44	30,51	32,65	30,71	32,86	30,90	31,03	29,19

**Anexo VII (Resolução nº 98/2009 do CNJ)**



## A U T O R I Z A Ç Ã O

À Agência AAAAAA do Banco xxxx S.A  
Endereço  
CEP: nn.nnn-nnn (CEP da agência) – Cidade (UF)

Senhor (a) Gerente,

Autorizo em caráter irrevogável e irretratável, que o **TRIBUNAL OU CONSELHO**, solicite a esta agência bancária, ou providencia por meio eletrônico, qualquer tipo de movimentação financeira na conta nº \_\_\_\_\_ (número da conta), de minha titularidade, destinada a receber os créditos ao amparo da Lei nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ a título de provisão de encargos trabalhista do Contrato \_\_\_\_\_ (número do Contrato) firmado de acordo com a publicação no Diário Oficial xxxx do dia \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_. 200x, página nº \_\_\_\_\_, bem como tenha acesso irrestrito de seus saldos, extratos e movimentações financeiras, inclusive de aplicações financeiras.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
(nome do Proponente)

\_\_\_\_\_  
(local e data)

**Anexo IX (Resolução nº 98/2009 do CNJ)**



Ofício nº \_\_\_\_/200x - AAA

XXX, de de 200x

A (o) Senhor(a)  
(NOME DO PROPONENTE)  
(Cargo do Proponente e nome da empresa)  
(Endereço do Proponente).  
(CEP do endereço do Proponente)  
(Cidade e UF do Endereço do Proponente)

Prezado Sr (a). (nome do Proponente).

Informamos a abertura na conta nº \_\_\_\_\_ (número da conta),  
vinculada ao CNPJ \_\_\_\_\_ (número do CNPJ do  
Proponente) na Agência XXX do Banco do Brasil S.A, prefixo XXX-X, em seu nome,  
destinada a receber os créditos ao amparo da lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990, da  
Consolidação das Leis do Trabalho e da Instrução Normativa nº , de de 2008.

2. Na oportunidade, solicitamos comparecer, em no Máximo 20 dias corridos, a  
partir desta data, à referida agência para regularizar a conta e fornecer a documentação  
necessária, de acordo com as normas do Banco Central, bem como autorizar, em caráter  
irrevogável e irretratável, este Conselho a ter acesso irrestrito aos saldos e extratos,  
inclusivo de aplicações financeiras, quanto a, faculdade de solicitar quaisquer  
movimentações financeiras da referida conta.

Atenciosamente,

A aaaaaaaa Ccccccccc  
Cargo/Órgão



## **ANEXO II**

### **DO RELÓGIO DE REGISTRO DE PONTO BIOMÉTRICO**

#### **(Impressão Digital)**

#### **ITEM 1 - RELÓGIO DE PONTO BIOMÉTRICO - – Com capacidade para 100 ou mais usuários.**

##### **Especificações Técnicas:**

- Sensor ótico para verificação da impressão digital;
- Modo de operação 1:N ou 1:1, com ou sem o uso de um cartão de identificação;
- Controla portas, cancelas ou catracas;
- Display de cristal liquido de 2 linhas e 16 colunas;
- Nobreak interno;
- Modo de operação: on-line ou off-line;
- Comunicação: linha plus
- RS 485 – para distâncias até 1500 metros – permite a ligação de até 32 equipamentos em uma porta serial.
- Número de usuários: 100 digitais;
- Armazenamento de até 16000 eventos no próprio coletor,
- Dimensões:
  - Largura – 200 mm
  - Altura – 160 mm
  - Profundidade – 72 mm
  - Alimentação: 127V ou 220V 60Hz

#### **ITEM 2 – SOFTWARE DE CONTROLE E TRATAMENTO DE PONTO**

##### **Especificações Técnicas:**

- Sistema Operacional: compatível com Windows 95/NT ou superior. A partir de Outubro/2007, com disponibilização em versão Java, compatível com Linux e outros sistemas operacionais;
- Alimentação: 90 Vac a 230 Vac, 50 Hz ou 60 Hz;
- Alimentação Opcional: 12 Vdc;
- Banco de Dados: versão padrão oferecida em Access;
- Versão em SQL Server.
- Modo padrão de comunicação: OFF LINE

**Observação:** Os computadores para o GERENCIAMENTO do sistema serão fornecidos pelo CONTRATANTE.





## ANEXO III

### Uniformes – Atendimento telefônico e 1º Nível de atendimento

Tipo	Quantidade		Especificações	Justificativa Para identificação padronizada dos empregados, adequada ao ambiente de trabalho. Quantidade de acordo com a média de durabilidade.
	Inicial	Semestral		
Camisa	03	03	Estilo social em tecido, 65% poliéster e 35% algodão, na cor branca (para ser utilizada pelos profissionais de sexo masculino e feminino).	
Calça	02	02	Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford na cor preta (para ser utilizada pelos profissionais de sexo masculino e feminino).	
Par de sapatos	01	01	Tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta.	
Par de meias	03	03	Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta.	
Cinto	01	01	Modelo social, de couro, na cor preta.	



**Uniformes – 2º Nível de atendimento**

Tipo	Quantidade		Especificações	Justificativa Para identificação padronizada dos empregados, adequada ao ambiente de trabalho. Quantidade de acordo com a média de durabilidade.
	Inicial	Semestral		
Camisa	03	03	Estilo social em tecido, 65% poliéster e 35% algodão, na cor branca (para ser utilizada pelos profissionais de sexo masculino e feminino).	
Gravata	02	02	Em tecido 100% poliéster ou 100% seda, cor preta (apenas para ser utilizada pelos profissionais do sexo masculino)	
Calça	02	02	Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford na cor preta (para ser utilizada pelos profissionais de sexo masculino e feminino).	
Par de sapatos	01	01	Tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta.	
Par de meias	03	03	Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta.	
Cinto	01	01	Modelo social, de couro na cor preta (apenas para ser utilizada pelos profissionais do sexo masculino).	



## ANEXO IV

### VALOR MÍNIMO DOS SALÁRIOS

Serviço	Especialização de Serviço	Valor mínimo de referência
Atendimento Telefônico	Atendimento ligações telefônicas	R\$ 819,54
Atendimento Remoto	Atendimento suporte de Primeiro Nível	R\$ 1.200,00
Atendimento Presencial Especial e	Atendimento Presencial Software	R\$ 1.538,07
	Atendimento Presencial Hardware	R\$ 1.538,07
	Atendimento Presencial Telefonia	R\$ 1.538,07
	Supervisão de Atendimento Remoto	R\$ 2.071,68
	Supervisão de Atendimento Presencial	R\$ 2.071,68
	Gestão de Service Desk	R\$ 3.963,16



## ANEXO V

### MULTAS CONFORME INFRAÇÕES COMETIDAS E GRAU RESPECTIVO

TABELA 1

Grau	Correspondência
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,4% do valor mensal do Contrato
3	0,8% do valor mensal do Contrato
4	1,0% do valor mensal do Contrato
5	1,5% do valor mensal do Contrato
6	4,1% do valor mensal do Contrato

TABELA 2

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letais;	6	Por ocorrência
02	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	6	Por dia e por posto de serviço
03	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados;	4	Por ocorrência
04	Retirar do Tribunal Superior do Trabalho quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável;	4	Por item e por ocorrência
05	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá;	2	Por empregado e por ocorrência
06	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato;	2	Por serviço e por dia
07	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante.	5	Por empregado e por dia
08	Entregar com atraso os documentos exigidos.	1	Por ocorrência e dia de atraso
PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:			
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
09	Fornecer os equipamentos relacionados neste Termo em perfeitas condições de uso;	4	Por item e por dia



10	Prestar manutenção aos equipamentos, e de zelar pelas instalações utilizadas do TST;	4	Por item e por dia
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários;	1	Por funcionário e por dia
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar pela fiscalização;	2	Por ocorrência
13	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente dentro do prazo estabelecido em contrato;	2	Por funcionário e por dia
14	Pagar os salários e entregar os vales-transporte e/ou vales-refeição nas datas avençadas;	5	Por ocorrência e por dia
15	Efetuar a reposição de funcionários faltosos;	2	Por funcionário e por dia
16	Substituir os equipamentos que apresentarem rendimento insatisfatório e baixa qualidade nos serviços executados;	3	Por equipamento e por dia
17	Substituir os equipamentos que apresentarem defeitos.	3	Por item e por dia
18	Cumprir itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas;	2	Por item e por ocorrência
19	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização;	3	Por item e por ocorrência
20	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da contratada;	1	Por ocorrência
21	Não apresentar garantia contratual.	4	Por dia
22	Atingir para cada indicador de nível de serviço não alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês.	4	Por item
23	Atingir para cada indicador de nível de serviço não alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês, em relação à meta prevista em 3 medições consecutivas, ou em 3 medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses	6	Por ocorrência
24	Atingir para cada indicador de nível de serviço não alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês sobre o valor mensal do contrato para cada atendimento caracterizado como Especial, segundo Anexo Técnico	6	Por item e por ocorrência



## ANEXO VI

### 1. DA FORMAÇÃO DOS CUSTOS E APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS (INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO)

- 1.1. A empresa proponente deverá apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços para cada Categoria Profissional, com as adaptações específicas de cada categoria, conforme modelos anexos a este Termo de Referência.
- 1.2. Deverão também ser demonstrados, conforme modelos apresentados neste Termo de Referência - Quadros 1A, 1B, 1C - os custos relativos aos Insumos de Mão de Obra (Uniformes, materiais de uso pessoal e equipamentos), com a finalidade de constatação da exequibilidade do contrato diante dos preços ofertados.
- 1.3. Os custos totais com os Insumos de Mão de Obra (Quadros 1A a 1C) deverão ser apresentados na sua totalização – custo mensal por profissional – nas Planilhas de Custos e Formação de Preços, em seus respectivos locais.
- 1.4. No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do contrato.
- 1.5. A proponente deverá informar nas Planilhas de Formação de Custos o Regime de Tributação de sua empresa - Lucro Real - Lucro Presumido - ou optante pelo Simples Nacional, e informar as respectivas alíquotas, conforme o seu enquadramento.
- 1.6. Os Encargos Sociais e Tributos, relacionados nas Planilhas de Custos, deverão, necessariamente, estar compatíveis com o Regime de Tributação, conforme o item referente à tributação deste Termo de Referência.
- 1.7. Ficam estabelecidos, como valores para cotação mínima de salário dos postos de serviço, aqueles constantes do Anexo IV deste Termo de Referência. Em relação ao auxílio-alimentação, observar os valores mínimos previstos na Convenção Coletiva de Trabalho vigente à época da apresentação da proposta.
- 1.8. Os valores de salários e auxílio-alimentação serão atualizados com base nas condições estabelecidas em convenção e/ou acordo coletivos de trabalho vigente(s) e celebrado(s) celebrados pelo Sindicato dos Trabalhadores de Empresas e Órgão Públicos e Privados de Processamento de Dados e Tecnologia da Informação do Distrito Federal – SINDPD-DF.
- 1.9. Para cálculo do auxílio-alimentação e auxílio-transporte considerar a média de 21 (vinte e um) dias de trabalho/mês, tendo em vista a jornada de trabalho de segunda à sexta-feira
- 1.10. Em relação ao custo com transporte, deverá ser considerado o valor de R\$ 3,00 para o trecho equivalente ao de uma cidade satélite até a rodoviária, e de R\$ 1,50 da rodoviária até o TST, portanto consistindo no total de **R\$ 9,00** por dia de trabalho. Deve-se observar, na ocasião da elaboração das propostas, se houve alteração dos valores informados, ajustando-os, se necessário.



- 1.11. Caso a empresa disponha de meio de transporte próprio, ou outra forma, deve-se informar o custo de acordo com suas despesas, comprovadamente.
- 1.12. As empresas deverão contemplar em seus orçamentos todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, mesmo que não estejam explicitados neste Termo de Referência.
- 1.13. **Não poderá constar** das Planilhas de Custos e Formação de Preços item relativo à “**RESERVA TÉCNICA**”, conforme determinação do TCU – acórdãos do Plenário do Tribunal de Contas da União: 645/2009; 727/2009 e 2.060/2009.
- 1.14. **Não poderá constar** das Planilhas de Custos e Formação de Preços item relativo à “**TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO/RECICLAGEM**”, vez que, segundo jurisprudência do TCU, tais custos já deverão estar englobados nas despesas administrativas da contratada, conforme Acórdãos da 2ª Câmara do Tribunal de Contas da União: 64/2010, 1.442/2010, 1.319/2010.
- 1.15. A metodologia de apresentação dos preços dos serviços, objeto deste Termo de Referência, baseia-se nos moldes apresentados pela IN 02/2008 – MPOG, Anexo III, atualizada pela IN 03/2009, de 15 de outubro de 2009, considerando-se, para a cotação dos percentuais referentes a encargos trabalhistas, os intervalos previstos no Anexo I da Resolução n.º 98/2009 do Conselho Nacional de Justiça.
- 1.16. Os modelos de Planilhas e Quadros no formato Excel, abaixo destacados, estarão disponíveis no seguinte *hiperlink* –  
<ftp://licitacao:publiclicitacao@ftp.tst.jus.br/Planilhas/ServiceDesk/ServiceDesk.xls>



## PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

### INSUMOS DE MÃO DE OBRA

#### Quadro 1A - UNIFORMES

##### UNIFORMES – ATENDENTES E SUPERVISORES

item	Especificação	Qtd. a fornecer anual <sup>1</sup>	Distribuição	Custo Unitário <sup>2</sup>	Custo Total Anual	Custo Mensal Estimado <sup>3</sup>
1	<b>CALÇA</b> - Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford na cor preta.	4	2 peças por semestre	R\$ -	R\$ -	0,00
2	<b>GRAVATA</b> - em tecido 100% poliéster ou 100% seda, cor preta(apenas para ser utilizada pelos profissionais do sexo masculino).	4	2 peças por semestre	R\$ -	R\$ -	0,00
3	<b>CAMISA</b> - Estilo social em tecido, 65% poliéster e 35% algodão, na cor branca.	6	3 peças por semestre	R\$ -	R\$ -	0,00
4	<b>PAR DE SAPATOS</b> - Tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta	2	1 par por semestre	R\$ -	R\$ -	0,00
5	<b>PAR DE MEIAS</b> - Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta.	6	3 pares por semestre	R\$ -	R\$ -	0,00
6	<b>CINTO</b> - Modelo social, de couro e cor preta.	2	1 peça por semestre	R\$ -	R\$ -	0,00
TOTAL/MÊS POR PROFISSIONAL						R\$ -

Notas:

- <sup>1</sup> Quantidade com base em contratos anteriores;
- <sup>2</sup> Informar o Custo Unitário de cada peça;
- <sup>3</sup> Resultado do Custo Total Anual dividido por 12 meses;

#### Quadro 1B - INSUMOS DE MÃO DE OBRA - MATERIAIS DE USO PESSOAL - TODOS OS POSTOS

item	Especificação	Qtd. a fornecer anual <sup>1</sup>	Distribuição	Custo Unitário <sup>2</sup>	Custo Total Anual	Custo Mensal Estimado <sup>3</sup>
1	Crachá (R\$ 5,21 - Termo de Referência)	39	1 peça	R\$ -	-	-
			CUSTO TOTAL			R\$ -
				RATEIO MÃO-DE-OBRA CONTRATADA	TOTAL DE PROFISSIONAIS	39
					CUSTO POR PROFISSIONAL	R\$ -
Notas:						

Notas:

- <sup>1</sup> Quantidade com base em contratos anteriores;
- <sup>2</sup> Informar o Custo Unitário de cada peça;
- <sup>3</sup> Resultado do Custo Total Anual dividido por 60 meses;





Quadro 1C - INSUMOS DE MÃO DE OBRA - EQUIPAMENTOS - TODOS OS POSTOS

item	Especificação	Qtd. a fornecer <sup>1</sup>	Custo Unitário <sup>2</sup>	Vida Útil Estimada (mês) <sup>4</sup>	Custo Mensal Estimado <sup>3</sup>
3	Relógio Biocoletor	2		60	R\$ -
CUSTO TOTAL					R\$ -
			RATEIO MÃO-DE-OBRA CONTRATADA	TOTAL DE PROFISSIONAIS	39
				CUSTO POR PROFISSIONAL	R\$ -

Notas:

- <sup>1</sup> Quantidade com base em contratos anteriores;
- <sup>2</sup> Informar o Custo Unitário de cada equipamento;
- <sup>3</sup> Resultado do Custo Total Anual dividido por 60 meses;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 74  
Versão: 14/07/2010 17:18

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)		
Nº Processo		
Pregão nº		
1	RAZÃO SOCIAL	CNPJ
2	LUCRO REAL; LUCRO PRESUMIDO; OPTANTE SIMPLES NACIONAL Responda aqui --->	R\$
IMPORTANTE:	As alíquotas dos Encargos Sociais, e dos Tributos, deverão, necessariamente, refletir o Regime de Tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IR e a CSLL dos Tributos (Acórdão TCU N° 950/2007).	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	SINDPD - DF
D	Tipo de serviço	Atendimento Telefônico
E	Unidade de medida	POSTO DE TRABALHO
F	Quantidade ( <i>total</i> ) a contratar (em função da unidade de medida)	4
G	Nº de meses de execução contratual	12 meses

MÃO DE OBRA

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL

1	<b>Tipo de Categoria Profissional</b>	<b>Quantidade</b>
	Atendente Ligações Telefônicas - 30 horas - Diurno	4

Horário de trabalho entre 07:00 h às 13:00 e de 13:00 às 19:00 h

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente (base de cálculo para Insalubridade/periculosidade)	R\$ 510,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Ligações Telefônicas - 30 horas - Diurno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1ª de maio

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	R\$ -
A	Salário	100,00%	R\$ -
	Total de Remuneração	100,00%	R\$ -

II	Insumos de Mão-de-obra(*)	Valor (R\$)
A	Transporte (21 dias/mês)	R\$ -
	Dedução Legal	-6% R\$ -
B	Alimentação (Observar CCT) 21 dias/mês	R\$ -
	Dedução (somente se realizado o desconto sobre o empregado)	- R\$ -
C	Uniformes (buscar valor no Quadro 1A)	R\$ -
D	Assistência Médico-Hospitalar	R\$ -
E	Auxílio Funeral	R\$ -
F	Outros (especificar)	R\$ -
	Total de Insumos de Mão-de-obra	R\$ -

Nota (\*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*\* Todos os Custos deverão, necessariamente, refletir em benefícios aos funcionários - Informar somente se houver.

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

VALOR BASE PARA CÁLCULO DE CADA ENCARGO SOCIAL		-
Grupo "A": (Se Optante pelo Simples Nacional, informar somente os itens devidos)	8,00%	
01 - INSS	0,00%	R\$ -



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 75  
Versão: 14/07/2010 17:18

02 - SESI ou SESC	0,00%	R\$	-
03 - SENAI ou SENAC	0,00%	R\$	-
04 - INCRA	0,00%	R\$	-
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	R\$	-
06 - FGTS	8,00%	R\$	-
07 - seguro acidente do trabalho (Decreto 3048/99 e alterações)	0,00%	R\$	-
08 - SEBRAE	0,00%	R\$	-
Grupo "B":	0,00%		
09 - férias (11,11% a 11,91% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
10 - auxílio doença	0,00%	R\$	-
11 - licença maternidade/paternidade	0,00%	R\$	-
13 - faltas legais	0,00%	R\$	-
14 - acidente de trabalho	0,00%	R\$	-
15 - aviso prévio	0,00%	R\$	-
16 - 13º salário (8,33% a 8,93% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
Grupo "C"	1,94%		
17 - aviso prévio indenizado	1,94%	R\$	-
18 - indenização adicional	0,00%	R\$	-
19 - indenização (rescisões sem justa causa) ((4,30% a 4,35% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
Grupo "D":	0,00%		
20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	0,00%	R\$	-
Grupo "E":	0,16%		
21 - incidência do grupo "A" sobre o item 17 do grupo "C" (IN 03/2009 - MPOG)	0,16%	R\$	-

VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	10,10%	-
----------------------------	--------	---

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra): -

RESERVA TÉCNICA		NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
Demais Custos			
INSUMOS DIVERSOS - Relativos à execução dos Serviços			
Item	Descrição		R\$
1	Equipamentos e Materiais (Depreciação/manutenção - quadro 1C)		R\$ -
2	Materiais de Uso Pessoal- todos os postos (Quadro 1B)		R\$ -
3	Outros (Especificar)		R\$ -
VALOR DOS INSUMOS DIVERSOS			-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos):	-
---	---

Módulo: Demais componentes

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas	0,00%	-
B	Lucro	0,00%	-
	Total de Demais Componentes	0,00%	-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos + Desp.Op):	-
---	---



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 76  
Versão: 14/07/2010 17:18

Módulo: Tributos

BASE DE CÁLCULO (P1) R\$ -

INFORMAR REGIME TRIBUTÁRIO: LUCRO PRESUMIDO, LUCRO REAL, OU SIMPLES NACIONAL >

	Tributos	%	Valor
A	PIS	0,00%	-
B	COFINS	0,00%	-
C	ISSQN	0,00%	-
D	Contribuição Previdenciária Patronal - CCP (p/ Simples Nacional)	0,00%	-
	<b>Total de Tributos</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>

Nota 1: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

1,00000000

Nota 2 - Ajustar conforme regime tributário - Se optante pelo Simples Nacional, verificar anexos da LC 123/2006. Excluir IR e CSLL

Nota 2 - Para optante do Simples Nacional, informar os custos relativos à CCP, conforme Lei Complementar nº 123/06

Quadros-resumo

Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		R\$ -
B	Encargos sociais		R\$ -
C	Insumos de mão-de-obra		R\$ -
D	<b>Subtotal</b>		<b>-</b>
E	Reserva técnica	<b>NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros</b>	
	<b>Total de Mão-de-obra</b>		<b>-</b>

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

	Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual	
	Unid / Elementos	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ -
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	-
C	Demais componentes	-
D	Tributos	-
E	<b>Valor mensal do serviço (preço do profissional)</b>	<b>R\$ -</b>

Atendente Ligações Telefônicas - 30 horas - Diurno



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 77  
Versão: 14/07/2010 17:18

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)		
Nº Processo		
Pregão nº		
1	RAZÃO SOCIAL	CNPJ
2	LUCRO REAL; LUCRO PRESUMIDO; OPTANTE SIMPLES NACIONAL Responda aqui ---->	
IMPORTANTE:	As alíquotas dos Encargos Sociais, e dos Tributos, deverão, necessariamente, refletir o Regime de Tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IR e a CSLL dos Tributos (Acórdão TCU N° 950/2007).	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	SINDPD - DF
D	Tipo de serviço	Atendimento Remoto
E	Unidade de medida	POSTO DE TRABALHO
F	Quantidade ( <i>total</i> ) a contratar (em função da unidade de medida)	16
G	Nº de meses de execução contratual	12 meses

MÃO DE OBRA

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL

1	Tipo de Categoria Profissional	Quantidade
	Atendente Suporte de Primeiro Nível - 30 horas - Diurno	16

Horário de trabalho entre 07:00 h às 13:00 e de 13:00 às 19:00 h

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente (base de cálculo para Insalubridade/periculosidade)	R\$ 510,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Suporte de Primeiro Nível - 30 horas - Diurno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1ª de maio

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	R\$ -
A	Salário	100,00%	R\$ -
	Total de Remuneração	100,00%	R\$ -

II	Insumos de Mão-de-obra(*)	Valor (R\$)
A	Transporte (21 dias/mês)	R\$ -
	Dedução Legal	-6% R\$ -
B	Alimentação (Observar CCT) 21 dias/mês	R\$ -
	Dedução (somente se realizado o desconto sobre o empregado)	-
C	Uniformes (buscar valor no Quadro 1A)	R\$ -
D	Assistência Médico-Hospitalar	R\$ -
E	Auxílio Funeral	R\$ -
F	Outros (especificar)	R\$ -
	Total de Insumos de Mão-de-obra	R\$ -

Nota (\*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*\* Todos os Custos deverão, necessariamente, refletir em benefícios aos funcionários - Informar somente se houver.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 78  
Versão: 14/07/2010 17:18

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

VALOR BASE PARA CÁLCULO DE CADA ENCARGO SOCIAL		-
Grupo "A": (Se Optante pelo Simples Nacional, informar somente os itens devidos)	8,00%	
01 - INSS	0,00%	R\$ -
02 - Sesi ou Sesc	0,00%	R\$ -
03 - SENAI ou SENAC	0,00%	R\$ -
04 - INCRA	0,00%	R\$ -
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	R\$ -
06 - FGTS	8,00%	R\$ -
07 - seguro acidente do trabalho (Decreto 3048/99 e alterações)	0,00%	R\$ -
08 - SEBRAE	0,00%	R\$ -
Grupo "B":	0,00%	
09 - férias (11,11% a 11,91% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
10 - auxílio doença	0,00%	R\$ -
11 - licença maternidade/paternidade	0,00%	R\$ -
13 - faltas legais	0,00%	R\$ -
14 - acidente de trabalho	0,00%	R\$ -
15 - aviso prévio	0,00%	R\$ -
16 - 13º salário (8,33% a 8,93% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
Grupo "C"	1,94%	
17 - aviso prévio indenizado	1,94%	R\$ -
18 - indenização adicional	0,00%	R\$ -
19 - indenização (rescisões sem justa causa) ((4,30% a 4,35% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
Grupo "D":	0,00%	
20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	0,00%	R\$ -
Grupo "E":	0,16%	
21 - incidência do grupo "A" sobre o item 17 do grupo "C" (IN 03/2009 - MPOG)	0,16%	R\$ -

VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	10,10%	-
----------------------------	--------	---

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra): -

RESERVA TÉCNICA		NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
Demais Custos			
INSUMOS DIVERSOS - Relativos à execução dos Serviços			
Item	Descrição		R\$
1	Equipamentos e Materiais (Depreciação/manutenção - quadro 1C)		R\$ -
2	Materiais de Uso Pessoal- todos os postos (Quadro 1B)		R\$ -
3	Outros (Especificar)		R\$ -
VALOR DOS INSUMOS DIVERSOS			-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos):	-
---	---

Módulo: Demais componentes



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 79  
Versão: 14/07/2010 17:18

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas	0,00%	-
B	Lucro	0,00%	-
	<b>Total de Demais Componentes</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>

<b>TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos + Desp.Op):</b>	<b>-</b>
--	----------

Módulo: Tributos

BASE DE CÁLCULO (P1) R\$ -

INFORMAR REGIME TRIBUTÁRIO: LUCRO PRESUMIDO, LUCRO REAL, OU SIMPLES NACIONAL >

	Tributos	%	Valor
A	PIS	0,00%	-
B	COFINS	0,00%	-
C	ISSQN	0,00%	-
D	Contribuição Previdenciária Patronal - CCP (p/ Simples Nacional)	0,00%	-
	<b>Total de Tributos</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>

Nota 1: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

1,00000000

Nota 2 - Ajustar conforme regime tributário - Se optante pelo Simples Nacional, verificar anexos da LC 123/2006. Excluir IR e CSLL

Nota 2 - Para optante do Simples Nacional, informar os custos relativos à CCP, conforme Lei Complementar nº 123/06

Quadros-resumo

Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		R\$ -
B	Encargos sociais		R\$ -
C	Insumos de mão-de-obra		R\$ -
D	<b>Subtotal</b>		<b>-</b>
E	Reserva técnica	<b>NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros</b>	
	<b>Total de Mão-de-obra</b>		<b>-</b>

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

	Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual	
	Unid / Elementos	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ -
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	-
C	Demais componentes	-
D	Tributos	-
E	<b>Valor mensal do serviço (preço do profissional)</b>	<b>R\$ -</b>

Atendente Suporte de Primeiro Nível - 30 horas - Diurno



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 80  
Versão: 14/07/2010 17:18

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)		
Nº Processo		
Pregão nº		
1	RAZÃO SOCIAL	CNPJ
2	LUCRO REAL; LUCRO PRESUMIDO; OPTANTE SIMPLES NACIONAL Responda aqui --->	
IMPORTANTE:	As alíquotas dos Encargos Sociais, e dos Tributos, deverão, necessariamente, refletir o Regime de Tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IR e a CSLL dos Tributos (Acórdão TCU N° 950/2007).	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	SINDPD - DF
D	Tipo de serviço	Atendimento Presencial e Especial
E	Unidade de medida	POSTO DE TRABALHO
F	Quantidade ( <u>total</u> ) a contratar (em função da unidade de medida)	4
G	Nº de meses de execução contratual	12 meses

MÃO DE OBRA

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL

1	Tipo de Categoria Profissional	Quantidade
	Atendente Presencial de Software - 30 horas - Diurno	4

Horário de trabalho entre 07:00 h às 13:00 e de 13:00 às 19:00 h

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente (base de cálculo para Insalubridade/periculosidade)	R\$ 510,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Presencial de Software - 30 horas - Diurno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1ª de maio

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	R\$ -
A	Salário	100,00%	R\$ -
	Total de Remuneração	100,00%	R\$ -

II	Insumos de Mão-de-obra(*)	Valor (R\$)
A	Transporte (21 dias/mês)	R\$ -
	Dedução Legal	-6% R\$ -
B	Alimentação (Observar CCT) 21 dias/mês	R\$ -
	Dedução (somente se realizado o desconto sobre o empregado)	-
C	Uniformes (buscar valor no Quadro 1A)	R\$ -
D	Assistência Médico-Hospitalar	R\$ -
E	Auxílio Funeral	R\$ -
F	Outros (especificar)	R\$ -
	Total de Insumos de Mão-de-obra	R\$ -

Nota (\*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*\* Todos os Custos deverão, necessariamente, refletir em benefícios aos funcionários - Informar somente se houver.

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

VALOR BASE PARA CÁLCULO DE CADA ENCARGOS SOCIAL	
Grupo "A": (Se Optante pelo Simples Nacional, informar somente os itens devidos)	8,00%





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 81  
Versão: 14/07/2010 17:18

01 - INSS	0,00%	R\$	-
02 - Sesi ou Sesc	0,00%	R\$	-
03 - SENAI ou SENAC	0,00%	R\$	-
04 - INCRA	0,00%	R\$	-
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	R\$	-
06 - FGTS	8,00%	R\$	-
07 - seguro acidente do trabalho (Decreto 3048/99 e alterações)	0,00%	R\$	-
08 - SEBRAE	0,00%	R\$	-
Grupo "B":	0,00%		
09 - férias (11,11% a 11,91% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
10 - auxílio doença	0,00%	R\$	-
11 - licença maternidade/paternidade	0,00%	R\$	-
13 - faltas legais	0,00%	R\$	-
14 - acidente de trabalho	0,00%	R\$	-
15 - aviso prévio	0,00%	R\$	-
16 - 13º salário (8,33% a 8,93% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
Grupo "C"	1,94%		
17 - aviso prévio indenizado	1,94%	R\$	-
18 - indenização adicional	0,00%	R\$	-
19 - indenização (rescisões sem justa causa) ((4,30% a 4,35% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
Grupo "D":	0,00%		
20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	0,00%	R\$	-
Grupo "E":	0,16%		
21 - incidência do grupo "A" sobre o item 17 do grupo "C" (IN 03/2009 - MPOG)	0,16%	R\$	-

VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	10,10%	-
----------------------------	--------	---

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra):

RESERVA TÉCNICA		NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
Demais Custos			
INSUMOS DIVERSOS - Relativos à execução dos Serviços			
Item	Descrição		R\$
1	Equipamentos e Materiais (Depreciação/manutenção - quadro 1C)		R\$ -
2	Materiais de Uso Pessoal- todos os postos (Quadro 1B)		R\$ -
3	Outros (Especificar)		R\$ -
VALOR DOS INSUMOS DIVERSOS			-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos):	-
---	---

Módulo: Demais componentes

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas	0,00%	-
B	Lucro	0,00%	-
	Total de Demais Componentes	0,00%	-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos + Desp.Op):	-
---	---

Módulo: Tributos

BASE DE CÁLCULO (P1) R\$ -

INFORMAR REGIME TRIBUTÁRIO: LUCRO PRESUMIDO, LUCRO REAL, OU SIMPLES NACIONAL >

Tributos	%	Valor
----------	---	-------



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 82  
Versão: 14/07/2010 17:18

A	PIS	0,00%	-
B	COFINS	0,00%	-
C	ISSQN	0,00%	-
D	Contribuição Previdenciária Patronal - CCP (p/ Simples Nacional)	0,00%	-
	<b>Total de Tributos</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>

Nota 1: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

1,00000000

Nota 2 - Ajustar conforme regime tributário - Se optante pelo Simples Nacional, verificar anexos da LC 123/2006. Excluir IR e CSLL

Nota 2 - Para optante do Simples Nacional, informar os custos relativos à CCP, conforme Lei Complementar nº 123/06

Quadros-resumo

Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		R\$ -
B	Encargos sociais		R\$ -
C	Insumos de mão-de-obra		R\$ -
D	<b>Subtotal</b>		<b>-</b>
E	Reserva técnica	NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
	<b>Total de Mão-de-obra</b>		<b>-</b>

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

	Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual	
	Unid / Elementos	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ -
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	-
C	Demais componentes	-
D	Tributos	-
E	Valor mensal do serviço (preço do profissional)	R\$ -

Atendente Presencial de Software - 30 horas - Diurno



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 83  
Versão: 14/07/2010 17:18

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)		
Nº Processo		
Pregão nº		
1	RAZÃO SOCIAL	CNPJ
2	LUCRO REAL; LUCRO PRESUMIDO; OPTANTE SIMPLES NACIONAL Responda aqui ---->	
IMPORTANTE:	As alíquotas dos Encargos Sociais, e dos Tributos, deverão, necessariamente, refletir o Regime de Tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IR e a CSLL dos Tributos (Acórdão TCU N° 950/2007).	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	SINDPD - DF
D	Tipo de serviço	Atendimento Presencial e Especial
E	Unidade de medida	POSTO DE TRABALHO
F	Quantidade <i>(total)</i> a contratar (em função da unidade de medida)	8
G	Nº de meses de execução contratual	12 meses

**MÃO DE OBRA**

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL

1	Tipo de Categoria Profissional	Quantidade
	Atendente Presencial de Hardware - 30 horas - Diurno	8

Horário de trabalho entre 07:00 h às 13:00 e de 13:00 às 19:00 h

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente (base de cálculo para Insalubridade/periculosidade)	R\$ 510,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Presencial de Hardware - 30 horas - Diurno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1ª de maio

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	R\$ -
A	Salário	100,00%	R\$ -
	Total de Remuneração	100,00%	R\$ -

II	Insumos de Mão-de-obra(*)	Valor (R\$)
A	Transporte (21 dias/mês)	R\$ -
	Dedução Legal	-6% R\$ -
B	Alimentação (Observar CCT ) 21 dias/mês	R\$ -
	Dedução (somente se realizado o desconto sobre o empregado)	-
C	Uniformes (buscar valor no Quadro 1A)	R\$ -
D	Assistência Médico-Hospitalar	R\$ -
E	Auxílio Funeral	R\$ -
F	Outros (especificar)	R\$ -
	Total de Insumos de Mão-de-obra	R\$ -

Nota (\*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*\* Todos os Custos deverão, necessariamente, refletir em benefícios aos funcionários - Informar somente se houver.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 84  
Versão: 14/07/2010 17:18

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

VALOR BASE PARA CÁLCULO DE CADA ENCARGOS SOCIAL		-
Grupo "A": (Se Optante pelo Simples Nacional, informar somente os itens devidos)	8,00%	
01 - INSS	0,00%	R\$ -
02 - Sesi ou Sesc	0,00%	R\$ -
03 - SENAI ou SENAC	0,00%	R\$ -
04 - INCRA	0,00%	R\$ -
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	R\$ -
06 - FGTS	8,00%	R\$ -
07 - seguro acidente do trabalho (Decreto 3048/99 e alterações)	0,00%	R\$ -
08 - SEBRAE	0,00%	R\$ -
Grupo "B":	0,00%	
09 - férias (11,11% a 11,91% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
10 - auxílio doença	0,00%	R\$ -
11 - licença maternidade/paternidade	0,00%	R\$ -
13 - faltas legais	0,00%	R\$ -
14 - acidente de trabalho	0,00%	R\$ -
15 - aviso prévio	0,00%	R\$ -
16 - 13º salário (8,33% a 8,93% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
Grupo "C"	1,94%	
17 - aviso prévio indenizado	1,94%	R\$ -
18 - indenização adicional	0,00%	R\$ -
19 - indenização (rescisões sem justa causa) ((4,30% a 4,35% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
Grupo "D":	0,00%	
20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	0,00%	R\$ -
Grupo "E":	0,16%	
21 - incidência do grupo "A" sobre o item 17 do grupo "C" (IN 03/2009 - MPOG)	0,16%	R\$ -

VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	10,10%	-
----------------------------	--------	---

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra): -

RESERVA TÉCNICA		NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
Demais Custos			
INSUMOS DIVERSOS - Relativos à execução dos Serviços			
Item	Descrição		R\$
1	Equipamentos e Materiais (Depreciação/manutenção - quadro 1C)		R\$ -
2	Materiais de Uso Pessoal- todos os postos (Quadro 1B)		R\$ -
3	Outros (Especificar)		R\$ -
VALOR DOS INSUMOS DIVERSOS			-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos):	-
---	---

Módulo: Demais componentes



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 85  
Versão: 14/07/2010 17:18

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas	0,00%	-
B	Lucro	0,00%	-
	<b>Total de Demais Componentes</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos + Desp.Op):</b>			<b>-</b>

Módulo: Tributos

BASE DE CÁLCULO (P1) R\$ -

INFORMAR REGIME TRIBUTÁRIO: LUCRO PRESUMIDO, LUCRO REAL, OU SIMPLES NACIONAL >

	Tributos	%	Valor
A	PIS	0,00%	-
B	COFINS	0,00%	-
C	ISSQN	0,00%	-
D	Contribuição Previdenciária Patronal - CCP (p/ Simples Nacional)	0,00%	-
	<b>Total de Tributos</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>

Nota 1: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

1,00000000

Nota 2 - Ajustar conforme regime tributário - Se optante pelo Simples Nacional, verificar anexos da LC 123/2006. Excluir IR e CSLL

Nota 2 - Para optante do Simples Nacional, informar os custos relativos à CCP, conforme Lei Complementar nº 123/06

Quadros-resumo

Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		R\$ -
B	Encargos sociais		R\$ -
C	Insumos de mão-de-obra		R\$ -
D	<b>Subtotal</b>		<b>-</b>
E	Reserva técnica	NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
	<b>Total de Mão-de-obra</b>		<b>-</b>

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

	Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual	
	Unid / Elementos	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ -
	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	-
B		
C	Demais componentes	-
D	Tributos	-
E	<b>Valor mensal do serviço (preço do profissional)</b>	<b>R\$ -</b>

Atendente Presencial de Hardware - 30 horas - Diurno



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 86  
Versão: 14/07/2010 17:18

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)		
Nº Processo		
Pregão nº		
1	RAZÃO SOCIAL	CNPJ
2	LUCRO REAL; LUCRO PRESUMIDO; OPTANTE SIMPLES NACIONAL Responda aqui --->	
IMPORTANTE:	As alíquotas dos Encargos Sociais, e dos Tributos, deverão, necessariamente, refletir o Regime de Tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IR e a CSLL dos Tributos (Acórdão TCU N° 950/2007).	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	SINDPD - DF
D	Tipo de serviço	Atendimento Presencial e Especial
E	Unidade de medida	POSTO DE TRABALHO
F	Quantidade <i>(total)</i> a contratar (em função da unidade de medida)	4
G	Nº de meses de execução contratual	12 meses

MÃO DE OBRA

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL

1	Tipo de Categoria Profissional	Quantidade
	Atendente Presencial de Telefonia - 30 horas - Diurno	4

Horário de trabalho entre 07:00 h às 13:00 h e de 13:00 às 19:00 h

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente (base de cálculo para Insalubridade/periculosidade)	R\$ 510,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Atendente Presencial de Telefonia - 30 horas - Diurno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1º de maio

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	R\$ -
A	Salário	100,00%	R\$ -
	Total de Remuneração	100,00%	R\$ -

II	Insumos de Mão-de-obra(*)	Valor (R\$)
A	Transporte (21 dias/mês)	R\$ -
	Dedução Legal	-6% R\$ -
B	Alimentação (Observar CCT ) 21 dias/mês	R\$ -
	Dedução (somente se realizado o desconto sobre o empregado)	-
C	Uniformes (buscar valor no Quadro 1A)	R\$ -
D	Assistência Médico-Hospitalar	R\$ -
E	Auxílio Funeral	R\$ -
F	Outros (especificar)	R\$ -
	Total de Insumos de Mão-de-obra	R\$ -

Nota (\*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*\* Todos os Custos deverão, necessariamente, refletir em benefícios aos funcionários - Informar somente se houver.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 87  
Versão: 14/07/2010 17:18

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

VALOR BASE PARA CÁLCULO DE CADA ENCARGOS SOCIAL		
Grupo "A": (Se Optante pelo Simples Nacional, informar somente os itens devidos)	8,00%	
01 - INSS	0,00%	R\$ -
02 - SESI ou SESC	0,00%	R\$ -
03 - SENAI ou SENAC	0,00%	R\$ -
04 - INCRA	0,00%	R\$ -
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	R\$ -
06 - FGTS	8,00%	R\$ -
07 - seguro acidente do trabalho (Decreto 3048/99 e alterações)	0,00%	R\$ -
08 - SEBRAE	0,00%	R\$ -
Grupo "B":	0,00%	
09 - férias (11,11% a 11,91% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
10 - auxílio doença	0,00%	R\$ -
11 - licença maternidade/paternidade	0,00%	R\$ -
13 - faltas legais	0,00%	R\$ -
14 - acidente de trabalho	0,00%	R\$ -
15 - aviso prévio	0,00%	R\$ -
16 - 13º salário (8,33% a 8,93% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
Grupo "C"	1,94%	
17 - aviso prévio indenizado	1,94%	R\$ -
18 - indenização adicional	0,00%	R\$ -
19 - indenização (rescisões sem justa causa) ((4,30% a 4,35% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
Grupo "D":	0,00%	
20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	0,00%	R\$ -
Grupo "E":	0,16%	
21 - incidência do grupo "A" sobre o item 17 do grupo "C" (IN 03/2009 - MPOG)	0,16%	R\$ -
VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	10,10%	-

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra):

-

RESERVA TÉCNICA		NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
Demais Custos			
INSUMOS DIVERSOS - Relativos à execução dos Serviços			
Item	Descrição		R\$
1	Equipamentos e Materiais (Depreciação/manutenção - quadro 1C)		R\$ -
2	Materiais de Uso Pessoal- todos os postos (Quadro 1B)		R\$ -
3	Outros (Especificar)		R\$ -
VALOR DOS INSUMOS DIVERSOS			-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos):	-
---	---

Módulo: Demais componentes

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas	0,00%	-
B	Lucro	0,00%	-



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 88  
Versão: 14/07/2010 17:18

	Total de Demais Componentes	0,00%	-
TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos + Desp.Op):			-

Módulo: Tributos

BASE DE CÁLCULO R\$ -  
(P1)

INFORMAR REGIME TRIBUTÁRIO: LUCRO PRESUMIDO, LUCRO REAL, OU SIMPLES NACIONAL >

	Tributos	%	Valor
A	PIS	0,00%	-
B	COFINS	0,00%	-
C	ISSQN	0,00%	-
D	Contribuição Previdenciária Patronal - CCP (p/ Simples Nacional)	0,00%	-
	Total de Tributos	0,00%	-

Nota 1: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

1,00000000

Nota 2 - Ajustar conforme regime tributário - Se optante pelo Simples Nacional, verificar anexos da LC 123/2006. Excluir IR e CSLL

Nota 2 - Para optante do Simples Nacional, informar os custos relativos à CCP, conforme Lei Complementar nº 123/06

Quadros-resumo

Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		R\$ -
B	Encargos sociais		R\$ -
C	Insumos de mão-de-obra		R\$ -
D	Subtotal		-
E	Reserva técnica	NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
	Total de Mão-de-obra		-

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

	Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual	
	Unid / Elementos	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ -
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	-
C	Demais componentes	-
D	Tributos	-
E	Valor mensal do serviço (preço do profissional)	R\$ -

Atendente Presencial de Telefonia - 30 horas - Diurno





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 89  
Versão: 14/07/2010 17:18

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)		
Nº Processo		
Pregão nº		
1	RAZÃO SOCIAL	CNPJ
2	LUCRO REAL; LUCRO PRESUMIDO; OPTANTE SIMPLES NACIONAL Responda aqui ---->	
IMPORTANTE:	As alíquotas dos Encargos Sociais, e dos Tributos, deverão, necessariamente, refletir o Regime de Tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IR e a CSLL dos Tributos (Acórdão TCU N° 950/2007).	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	SINDPD - DF
D	Tipo de serviço	Atendimento Presencial e Especial
E	Unidade de medida	POSTO DE TRABALHO
F	Quantidade <i>(total)</i> a contratar (em função da unidade de medida)	1
G	Nº de meses de execução contratual	12 meses

MÃO DE OBRA

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL

1	Tipo de Categoria Profissional	Quantidade
	Supervisor de Atendimento Remoto - 40 horas - Diurno	1

Horário de trabalho entre 08:00 h às 12:00 e de 14:00 às 18:00 h

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente (base de cálculo para Insalubridade/periculosidade)	R\$ 510,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisor de Atendimento Remoto - 40 horas - Diurno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1ª de maio

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	R\$ -
A	Salário	100,00%	R\$ -
	Total de Remuneração	100,00%	R\$ -

II	Insumos de Mão-de-obra(*)	Valor (R\$)
A	Transporte (21 dias/mês)	R\$ -
	Dedução Legal	-6% R\$ -
B	Alimentação (Observar CCT) 21 dias/mês	R\$ -
	Dedução (somente se realizado o desconto sobre o empregado)	-
C	Uniformes (buscar valor no Quadro 1A)	R\$ -
D	Assistência Médico-Hospitalar	R\$ -
E	Auxílio Funeral	R\$ -
F	Outros (especificar)	R\$ -
	Total de Insumos de Mão-de-obra	R\$ -

Nota (\*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*\* Todos os Custos deverão, necessariamente, refletir em benefícios aos funcionários - Informar somente se houver.

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

VALOR BASE PARA CÁLCULO DE CADA ENCARGOS SOCIAL		-
Grupo "A": (Se Optante pelo Simples Nacional, informar somente os itens devidos)	8,00%	
01 - INSS	0,00%	R\$ -
02 - Sesi ou Sesc	0,00%	R\$ -
03 - SENAI ou SENAC	0,00%	R\$ -



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 90  
Versão: 14/07/2010 17:18

04 - INCRA	0,00%	R\$	-
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	R\$	-
06 - FGTS	8,00%	R\$	-
07 - seguro acidente do trabalho (Decreto 3048/99 e alterações)	0,00%	R\$	-
08 - SEBRAE	0,00%	R\$	-
Grupo "B":	0,00%		
09 - férias (11,11% a 11,91% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
10 - auxílio doença	0,00%	R\$	-
11 - licença maternidade/paternidade	0,00%	R\$	-
13 - faltas legais	0,00%	R\$	-
14 - acidente de trabalho	0,00%	R\$	-
15 - aviso prévio	0,00%	R\$	-
16 - 13º salário (8,33% a 8,93% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
Grupo "C"	1,94%		
17 - aviso prévio indenizado	1,94%	R\$	-
18 - indenização adicional	0,00%	R\$	-
19 - indenização (rescisões sem justa causa) ((4,30% a 4,35% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
Grupo "D":	0,00%		
20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	0,00%	R\$	-
Grupo "E":	0,16%		
21 - incidência do grupo "A" sobre o item 17 do grupo "C" (IN 03/2009 - MPOG)	0,16%	R\$	-

VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	10,10%	-
----------------------------	--------	---

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra):

-

RESERVA TÉCNICA		NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
Demais Custos			
INSUMOS DIVERSOS - Relativos à execução dos Serviços			
Item	Descrição		R\$
1	Equipamentos e Materiais (Depreciação/manutenção - quadro 1C)		R\$ -
2	Materiais de Uso Pessoal- todos os postos (Quadro 1B)		R\$ -
3	Outros (Especificar)		R\$ -
VALOR DOS INSUMOS DIVERSOS			-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos):	-
---	---

Módulo: Demais componentes

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas	0,00%	-
B	Lucro	0,00%	-
	Total de Demais Componentes	0,00%	-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos + Desp.Op):	-
---	---

Módulo: Tributos

BASE DE CÁLCULO  
(P1)

R\$

-

INFORMAR REGIME TRIBUTÁRIO: LUCRO PRESUMIDO, LUCRO REAL, OU SIMPLES NACIONAL >

	Tributos	%	Valor
A	PIS	0,00%	-



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 91  
Versão: 14/07/2010 17:18

B	COFINS	0,00%	-
C	ISSQN	0,00%	-
D	Contribuição Previdenciária Patronal - CCP (p/ Simples Nacional)	0,00%	-
Total de Tributos		0,00%	-

Nota 1: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

1,00000000

Nota 2 - Ajustar conforme regime tributário - Se optante pelo Simples Nacional, verificar anexos da LC 123/2006. Excluir IR e CSLL

Nota 2 - Para optante do Simples Nacional, informar os custos relativos à CCP, conforme Lei Complementar nº 123/06

Quadros-resumo

Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração	R\$	-
B	Encargos sociais	R\$	-
C	Insumos de mão-de-obra	R\$	-
D	Subtotal		-
E	Reserva técnica	NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
	Total de Mão-de-obra		-

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

	Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual	
	Unid / Elementos	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ -
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	-
C	Demais componentes	-
D	Tributos	-
E	Valor mensal do serviço (preço do profissional)	R\$ -

Supervisor de Atendimento Remoto - 40horas - Diurno



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 92  
Versão: 14/07/2010 17:18

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)		
Nº Processo		
Pregão nº		
1	RAZÃO SOCIAL	CNPJ
2	LUCRO REAL; LUCRO PRESUMIDO; OPTANTE SIMPLES NACIONAL Responda aqui ---->	
IMPORTANTE:	As alíquotas dos Encargos Sociais, e dos Tributos, deverão, necessariamente, refletir o Regime de Tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IR e a CSLL dos Tributos (Acórdão TCU N° 950/2007).	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	SINDPD - DF
D	Tipo de serviço	Atendimento Presencial e Especial
E	Unidade de medida	POSTO DE TRABALHO
F	Quantidade <u>(total)</u> a contratar (em função da unidade de medida)	1
G	Nº de meses de execução contratual	12 meses

MÃO DE OBRA

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL

1	Tipo de Categoria Profissional	Quantidade
	Supervisor de Atendimento Presencial - 40 horas - Diurno	1

Horário de trabalho entre 08:00 h às 12:00 e de 14:00 às 18:00 h

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente (base de cálculo para Insalubridade/periculosidade)	R\$ 510,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisor de Atendimento Presencial - 40 horas - Diurno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1ª de maio

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	R\$ -
A	Salário	100,00%	R\$ -
	Total de Remuneração	100,00%	R\$ -

II	Insumos de Mão-de-obra(*)	Valor (R\$)
A	Transporte (21 dias/mês)	R\$ -
	Dedução Legal	-6% R\$ -
B	Alimentação (Observar CCT) 21 dias/mês	R\$ -
	Dedução (somente se realizado o desconto sobre o empregado)	-
C	Uniformes (buscar valor no Quadro 1A)	R\$ -
D	Assistência Médico-Hospitalar	R\$ -
E	Auxílio Funeral	R\$ -
F	Outros (especificar)	R\$ -
	Total de Insumos de Mão-de-obra	R\$ -

Nota (\*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*\* Todos os Custos deverão, necessariamente, refletir em benefícios aos funcionários - Informar somente se houver.

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

VALOR BASE PARA CÁLCULO DE CADA ENCARGOS SOCIAL		-
Grupo "A": (Se Optante pelo Simples Nacional, informar somente os itens devidos)	8,00%	
01 - INSS	0,00%	R\$ -
02 - SESI ou SESC	0,00%	R\$ -
03 - SENAI ou SENAC	0,00%	R\$ -



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 93  
Versão: 14/07/2010 17:18

04 - INCRA	0,00%	R\$	-
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	R\$	-
06 - FGTS	8,00%	R\$	-
07 - seguro acidente do trabalho (Decreto 3048/99 e alterações)	0,00%	R\$	-
08 - SEBRAE	0,00%	R\$	-
Grupo "B":	0,00%		
09 - férias (11,11% a 11,91% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
10 - auxílio doença	0,00%	R\$	-
11 - licença maternidade/paternidade	0,00%	R\$	-
13 - faltas legais	0,00%	R\$	-
14 - acidente de trabalho	0,00%	R\$	-
15 - aviso prévio	0,00%	R\$	-
16 - 13º salário (8,33% a 8,93% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
Grupo "C"	1,94%		
17 - aviso prévio indenizado	1,94%	R\$	-
18 - indenização adicional	0,00%	R\$	-
19 - indenização (rescisões sem justa causa) ((4,30% a 4,35% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$	-
Grupo "D":	0,00%		
20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	0,00%	R\$	-
Grupo "E":	0,16%		
21 - incidência do grupo "A" sobre o item 17 do grupo "C" (IN 03/2009 - MPOG)	0,16%	R\$	-

VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	10,10%	-
----------------------------	--------	---

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra):

-

RESERVA TÉCNICA		NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
Demais Custos			
INSUMOS DIVERSOS - Relativos à execução dos Serviços			
Item	Descrição		R\$
1	Equipamentos e Materiais (Depreciação/manutenção - quadro 1C)		R\$ -
2	Materiais de Uso Pessoal- todos os postos (Quadro 1B)		R\$ -
3	Outros (Especificar)		R\$ -
VALOR DOS INSUMOS DIVERSOS			-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos):	-
---	---

Módulo: Demais componentes

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas	0,00%	-
B	Lucro	0,00%	-
	Total de Demais Componentes	0,00%	-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos + Desp.Op):	-
---	---

Módulo: Tributos

INFORMAR REGIME TRIBUTÁRIO: LUCRO PRESUMIDO, LUCRO REAL, OU SIMPLES NACIONAL >

BASE DE CÁLCULO (P1) R\$

-



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 94  
Versão: 14/07/2010 17:18

	Tributos	%	Valor
A	PIS	0,00%	-
B	COFINS	0,00%	-
C	ISSQN	0,00%	-
D	Contribuição Previdenciária Patronal - CCP (p/ Simples Nacional)	0,00%	-
	<b>Total de Tributos</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>

Nota 1: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

1,00000000

Nota 2 - Ajustar conforme regime tributário - Se optante pelo Simples Nacional, verificar anexos da LC 123/2006. Excluir IR e CSLL

Nota 2 - Para optante do Simples Nacional, informar os custos relativos à CCP, conforme Lei Complementar nº 123/06

**Quadros-resumo**

**Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra**

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		R\$ -
B	Encargos sociais		R\$ -
C	Insumos de mão-de-obra		R\$ -
D	<b>Subtotal</b>		<b>-</b>
E	Reserva técnica	<b>NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros</b>	
	<b>Total de Mão-de-obra</b>		<b>-</b>

**Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço**

	Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual	
	Unid / Elementos	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ -
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	-
C	Demais componentes	-
D	Tributos	-
E	<b>Valor mensal do serviço (preço do profissional)</b>	<b>R\$ -</b>

Supervisor de Atendimento Presencial - 40 horas - Diurno



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 95  
Versão: 14/07/2010 17:18

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)		
Nº Processo		
Pregão nº		
1	RAZÃO SOCIAL	CNPJ
2	LUCRO REAL; LUCRO PRESUMIDO; OPTANTE SIMPLES NACIONAL Responda aqui ---->	
IMPORTANTE:	As alíquotas dos Encargos Sociais, e dos Tributos, deverão, necessariamente, refletir o Regime de Tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IR e a CSLL dos Tributos (Acórdão TCU N° 950/2007).	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	SINDPD - DF
D	Tipo de serviço	Atendimento Presencial e Especial
E	Unidade de medida	POSTO DE TRABALHO
F	Quantidade <i>(total)</i> a contratar (em função da unidade de medida)	1
G	Nº de meses de execução contratual	12 meses

**MÃO DE OBRA**

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA CATEGORIA PROFISSIONAL

1	<b>Tipo de Categoria Profissional</b>	<b>Quantidade</b>
	Gestor de Service Desk - 40 horas - Diurno	1

Horário de trabalho entre 08:00 h às 12:00 e de 14:00 às 18:00 h

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente (base de cálculo para Insalubridade/periculosidade)	R\$ 510,00
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Gestor de Service Desk - 40 horas - Diurno
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	1ª de maio

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Remuneração	%	R\$ -
A	Salário	100,00%	R\$ -
	Total de Remuneração	100,00%	R\$ -

II	Insumos de Mão-de-obra(*)	Valor (R\$)
A	Transporte (21 dias/mês)	R\$ -
	Dedução Legal	-6% R\$ -
B	Alimentação (Observar CCT ) 21 dias/mês	R\$ -
	Dedução (somente se realizado o desconto sobre o empregado)	-
C	Uniformes (buscar valor no Quadro 1A)	R\$ -
D	Assistência Médico-Hospitalar	R\$ -
E	Auxílio Funeral	R\$ -
F	Outros (especificar)	R\$ -
	Total de Insumos de Mão-de-obra	R\$ -

Nota (\*): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*\* Todos os Custos deverão, necessariamente, refletir em benefícios aos funcionários - Informar somente se houver.

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 96  
Versão: 14/07/2010 17:18

VALOR BASE PARA CÁLCULO DE CADA ENCARGOS SOCIAL

		-
Grupo "A": (Se Optante pelo Simples Nacional, informar somente os itens devidos)	8,00%	
01 - INSS	0,00%	R\$ -
02 - Sesi ou Sesc	0,00%	R\$ -
03 - SENAI ou SENAC	0,00%	R\$ -
04 - INCRA	0,00%	R\$ -
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	R\$ -
06 - FGTS	8,00%	R\$ -
07 - seguro acidente do trabalho (Decreto 3048/99 e alterações)	0,00%	R\$ -
08 - SEBRAE	0,00%	R\$ -
Grupo "B":	0,00%	
09 - férias (11,11% a 11,91% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
10 - auxílio doença	0,00%	R\$ -
11 - licença maternidade/paternidade	0,00%	R\$ -
13 - faltas legais	0,00%	R\$ -
14 - acidente de trabalho	0,00%	R\$ -
15 - aviso prévio	0,00%	R\$ -
16 - 13º salário (8,33% a 8,93% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
Grupo "C"	1,94%	
17 - aviso prévio indenizado	1,94%	R\$ -
18 - indenização adicional	0,00%	R\$ -
19 - indenização (rescisões sem justa causa) ((4,30% a 4,35% - Resolução CNJ 98/2009)	0,00%	R\$ -
Grupo "D":	0,00%	
20 - incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	0,00%	R\$ -
Grupo "E":	0,16%	
21 - incidência do grupo "A" sobre o item 17 do grupo "C" (IN 03/2009 - MPOG)	0,16%	R\$ -

VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	10,10%	-
----------------------------	--------	---

VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra):

RESERVA TÉCNICA		NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros	
Demais Custos			
INSUMOS DIVERSOS - Relativos à execução dos Serviços			
Item	Descrição		R\$
1	Equipamentos e Materiais (Depreciação/manutenção - quadro 1C)		R\$ -
2	Materiais de Uso Pessoal- todos os postos (Quadro 1B)		R\$ -
3	Outros (Especificar)		R\$ -
VALOR DOS INSUMOS DIVERSOS			-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos):	-
---	---

Módulo: Demais componentes

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas	0,00%	-
B	Lucro	0,00%	-
	Total de Demais Componentes	0,00%	-

TOTAL (Remuneração + Encargos Sociais + Insumos de Mão de Obra + Insumos Diversos + Desp.Op):	-
---	---

Módulo: Tributos

BASE DE CÁLCULO (P1) R\$





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 97  
Versão: 14/07/2010 17:18

INFORMAR REGIME TRIBUTÁRIO: LUCRO PRESUMIDO, LUCRO REAL, OU SIMPLES NACIONAL >

	Tributos	%	Valor
A	PIS	0,00%	-
B	COFINS	0,00%	-
C	ISSQN	0,00%	-
D	Contribuição Previdenciária Patronal - CCP (p/ Simples Nacional)	0,00%	-
	<b>Total de Tributos</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>

Nota 1: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

1,00000000

Nota 2 - Ajustar conforme regime tributário - Se optante pelo Simples Nacional, verificar anexos da LC 123/2006. Excluir IR e CSLL

Nota 2 - Para optante do Simples Nacional, informar os custos relativos à CCP, conforme Lei Complementar nº 123/06

Quadros-resumo

Quadro-resumo da Remuneração da Mão de Obra

I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		R\$ -
B	Encargos sociais		R\$ -
C	Insumos de mão-de-obra		R\$ -
D	<b>Subtotal</b>		<b>-</b>
E	Reserva técnica	<b>NÃO COTAR - JURISPRUDÊNCIA TCU AC.2.060/09 e outros</b>	
	<b>Total de Mão-de-obra</b>		<b>-</b>

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

	Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual	
	Unid / Elementos	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ -
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	-
C	Demais componentes	-
D	Tributos	-
E	<b>Valor mensal do serviço (preço do profissional)</b>	<b>R\$ -</b>

Gestor de Service Desk - 40 horas - Diurno

TABELA RESUMO – TRIBUTOS

TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES	LUCRO REAL	LUCRO PRESUMIDO	SIMPLES NACIONAL (Lei Complementar n.º 123/2006)
PIS	1,65%	0,65%	0,00%
COFINS	7,60%	3,00%	0,00%
IR	-	-	-
CSLL	-	-	-
ISSQN	0,00%	0,00%	0,00%
CPP	-	-	0,00%
	<b>9,25%</b>	<b>3,65%</b>	<b>0,00%</b>



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Pregão n.º 074/2010 – Pág. 98  
Versão: 14/07/2010 17:18

TABELA RESUMO - ENCARGOS SOCIAIS - GRUPO "A"

REGIME DE TRIBUTAÇÃO	INSS	SESI/SESC	SENAI/SENAC	INCRA	SALÁRIO EDUC.	SEBRAE	SAT	FGTS	TOTAL
LUCRO REAL	20,0%	1,5%	1,0%	0,2%	2,5%	0,6%	0,0%	8,0%	33,80%
LUCRO PRESUMIDO	20,0%	1,5%	1,0%	0,2%	2,5%	0,6%	0,0%	8,0%	33,80%
SIMPLES NACIONAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	8,00%

Nota 1 - Preencher os campos amarelos

Nota 2 - Em relação aos percentuais referentes ao Simples Nacional, verificar a legislação aplicável a esse regime especial de tributação

IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TST (SERVICE DESK)

Quadro Resumo - TOTALIZAÇÃO

POSTO DE TRABALHO	Qtd de Postos	Qtd. Profissionais por Posto	Total de Profissionais	Preço Mensal Unitário do Profissional	Preço Mensal Total
Atendente Ligações Telefônicas - 30 horas - Diurno	4	1	4	R\$ -	R\$ -
Atendente Suporte de Primeiro Nível - 30 horas - Diurno	16	1	16	R\$ -	R\$ -
Atendente Presencial de Software - 30 horas - Diurno	4	1	4	R\$ -	R\$ -
Atendente Presencial de Hardware - 30 horas - Diurno	8	1	8	R\$ -	R\$ -
Atendente Presencial de Telefonia - 30 horas - Diurno	4	1	4	R\$ -	R\$ -
Supervisor de Atendimento Remoto - 40 horas - Diurno	1	1	1	R\$ -	R\$ -
Supervisor de Atendimento Presencial - 40 horas - Diurno	1	1	1	R\$ -	R\$ -
Gestor de Service Desk - 40 horas - Diurno	1	1	1	R\$ -	R\$ -
			39	Preço Mensal dos Serviços	R\$ -



## ANEXO – CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – ANEXO TÉCNICO

**1.1. Objeto:** Contratação de empresa especializada na área de informática, visando à prestação de serviços de implantação e operação (Service Desk) de Central de Atendimento a Usuários da Secretaria de Tecnologia da Informação, englobando os serviços de atendimento telefônico, suporte remoto e presencial.

O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- a. Atendimento Telefônico: Atendimento do Disk-Justiça do TST (informações dos andamentos processuais), confirmação de presença em eventos e atividades cerimoniais do TST, atendimento e repasse de ligações, fornecimentos de informações gerais
- b. Atendimento de Suporte Remoto - Central de Atendimento da SETIN (CAS): utilização de sistemas de gestão de atendimento, nas dependências do TST, visando o registro, atendimento por check-list, FAQ (Frequently Asked Questions) e controle de todos os chamados para atendimento demandados pelos usuários internos e externos de TI do TST, além de funcionar como ponto único de contato com o usuário para abertura e encerramento dos chamados.
- c. Atendimento de Suporte Presencial – realização de atividades mediante atendimento via equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Tribunal e nas residências dos senhores Ministros.

## 2. Disponibilidade do serviço

A CONTRATADA prestará os serviços de segunda a sexta-feira, das 7:00 às 19:00 horas, excluídos os feriados nacionais e regimentais do TST.

## 3. Descrição Geral dos Serviços

**3.1. O ATENDIMENTO TELEFÔNICO** corresponde ao atendimento prestado, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA no Service Desk. O atendimento telefônico é responsável pela prestação de informações gerais aos usuários internos e externos e por meio de sistemas informatizados, compreendendo as seguintes atividades:

- a. atendimento de telessuporte do Disk Justiça do Tribunal (informação dos andamentos processuais);
- b. atendimento de telessuporte para Confirmação de Eventos do Tribunal;
- c. atendimento de telessuporte das ligações entrantes pelo 3043-4300 oriundas do publico externo.
- d. atendimento de telessuporte das ligações entrantes pelo ramal 9 oriundas do publico interno.



e. transferir as ligações entrantes pelo 3043-4300 e ramal 9 oriundas do público externo e interno respectivamente.

f. fornecer informações relativas a número de ramais telefônicos de unidades administrativas do TST, bem como informações gerais do Tribunal.

**3.1.1.** Equipe de atendimento telefônico deverá ser alocada nas dependências do TST, de acordo com o perfil especificado neste documento. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento telefônico deverá obedecer ao disposto no Item 7 deste documento.

**3.1.2.** Para efeito desta contratação, adota-se, quando pertinente, o esforço técnico por estação de trabalho para definir as quantidades de ligações atendidas.

**3.2.** O PRIMEIRO NÍVEL DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS corresponde ao atendimento prestado, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA no Service Desk. O atendimento de primeiro nível da Central de Atendimento a Usuários deverá gerenciar e acompanhar todo o ciclo de vida do incidente, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do incidente.

**3.3.** O 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO (CAS), por meio dos sistemas de gestão de atendimento, compreende as seguintes atividades:

a. operar a Central de Atendimento, cujas atividades são as de receber, registrar, solucionar ou encaminhar e encerrar os chamados nos sistemas todas as solicitações de atendimento;

b. registrar e controlar os chamados técnicos demandados à Central de Atendimento da SETIN por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

c. executar procedimentos de análise da solicitação, procurando, se possível, atendê-la ainda no 1º nível;

d. executar atendimento remoto, a partir dos postos de atendimento nos equipamentos dos usuários;

e. encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o 2º nível;

f. encaminhar solicitações de atendimento à equipe da SETIN (3º nível), nos casos em que não se enquadrem como serviços de 1º e 2º níveis;

g. atualizar o histórico das solicitações de atendimento;

h. acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

i. informar à Unidade Fiscalizadora do TST quando do não cumprimento dos prazos previstos de atendimento.



**3.3.1. Descrição dos Serviços de Gerenciamento do Service Desk (célula de monitoração):**

- a. Monitorar e zelar pela correta execução das atividades do Service Desk;
- b. Suportar e orientar os analistas no atendimento;
- c. Designar agentes de solução para atendimento do chamado de suporte;
- d. Gerar e avaliar relatórios de desempenho;
- e. Administrar a equipe, dimensionar as células, remanejar analistas e controlar os indicadores, atendendo desta forma os níveis de serviços acordados;
- f. Controlar pendências;
- g. Controlar níveis de serviços do Service Desk;
- h. Avaliar periodicamente a efetividade dos processos de scripts de atendimento do Service Desk;
- i. Controlar a assiduidade e pontualidade da equipe;
- j. Fornecer informações à Gestão de Problemas;
- k. Indicar para o Quality Service Desk as falhas relativas a parametrização da ferramenta de registro de chamados, encaminhamento de chamados e procedimentos;
- l. Participar de forma ativa no processo de mudança.

**3.3.2. Descrição dos Serviços de Quality Service Desk (célula de qualidade):**

- a. Área de auditoria que apóia os processos do Service Desk, e responsável também pela Gestão de Incidentes;
- b. Emitir informações estratégicas do sistema de gerenciamento de incidentes;
- c. Avaliar os níveis de serviço na resolução de incidentes pelo Service Desk e áreas solucionadoras;
- d. Emitir e padronizar os relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, bem como indica melhorias a fim de manter e incrementar o desempenho da operação;
- e. Auxiliar nas tomadas de decisões pró-ativas pela TI na Gestão de Incidentes;
- f. Criar e atualizar todos os processos/scripts de atendimento do Service Desk, bem como garante a qualidade e integridade desses processos;
- g. Reportar à Gestão do Service Desk erros de scripts identificados durante a monitoração das ligações;
- h. Implementar mudanças nos processos do Service Desk e gestão de incidentes;
- i. Zelar pelo bom funcionamento do processo de gestão de incidentes;
- j. Administrar o conteúdo da ferramenta de publicação dos procedimentos e instruções



de trabalho;

- k. Administrar a ferramenta de registro de incidentes;
- l. Realizar auditoria nos chamados abertos pelo Service Desk, fazendo o levantamento da qualidade das informações fornecidas nos chamados;
- m. Medir a satisfação dos usuários;

**3.3.3.** A equipe de atendimento de primeiro nível deverá ser alocada nas dependências do TST, de acordo com o perfil especificado neste documento. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento de primeiro nível deve obedecer ao estimado pelo TST, conforme disposto no Item 7 deste documento.

**3.4.** O SEGUNDO NÍVEL DE ATENDIMENTO refere-se a todo aquele atendimento que é realizado de forma presencial, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA. A critério do usuário e se a natureza do incidente permitir, o atendimento poderá ser realizado via controle (acesso) remoto à estação de trabalho do usuário.

**3.5.** O 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO (ASP) compreende as seguintes atividades:

- a. prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do TST e nas residências de Ministros para os atendimentos não resolvidos pelo primeiro nível ou que pelas características exijam a presença do atendente;
- b. solucionar os chamados não atendidos em 1º nível, que tenham pertinência com o objeto do contrato;
- c. solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações clientes;
- d. solucionar problemas de configuração dos aparelhos telefônicos fixos e móveis, celulares, smartfone, fax corporativo, fax multifuncional, tarifador de ligações, bloqueador de ligações e Internet banda larga nas residências oficiais, handset e modem 3G;
- e. executar programação em central telefônica hipath4000 e hipath8000, fax corporativo e rede wireless para os ramais móveis;
- f. instalar infra-estrutura de rede telefônica para ramal telefônico Fixo, Móvel, IP, wireless e Linha Direta nas residências e no TST;
- g. instalar, desinstalar e remanejar ramal telefônico Analógico, IP e Móveis, bem como as antenas wireless;
- h. registrar e controlar os chamados técnicos demandados às seções de atendimento de 2º nível por meio dos sistemas de gestão de atendimento;
- i. solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho (impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados, monitores, placas de rede, outros);



- j. executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;
- k. informar a CAS os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento de segundo nível, identificadas em campo a fim de que haja envolvimento de técnicos da SETIN para completa resolução;
- l. encaminhar solicitações de atendimento que não estejam no escopo de resolução de 2º nível para a equipe da SETIN (3º nível);
- m. reparar, substituir e manter em bancada os equipamentos de informática e telecomunicações do TST de acordo com a disponibilidade de peças fornecidas pela SETIN;
- n. acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;
- o. acompanhamento técnico-operacional em eventos e solenidades promovidas pelo TST, disponibilidade local;
- p. acompanhamento de salas de sessão do TST, disponibilidade sob demanda.
- q. Limpeza interna dos equipamentos de informática e telecomunicações para após toda manutenção;

**3.5.1. Descrição dos Serviços de Gerenciamento do Service Desk (célula de monitoração):**

- m. Monitorar e zelar pela correta execução das atividades do Service Desk;
- n. Suportar e orientar os analistas no atendimento;
- o. Designar agentes de solução para atendimento do chamado de suporte;
- p. Gerar e avaliar relatórios de desempenho;
- q. Administrar a equipe, dimensionar as células, remanejar analistas e controlar os indicadores, atendendo desta forma os níveis de serviços acordados;
- r. Controlar pendências;
- s. Controlar níveis de serviços do Service Desk;
- t. Avaliar periodicamente a efetividade dos processos de scripts de atendimento do Service Desk;
- u. Controlar a assiduidade e pontualidade da equipe;
- v. Fornecer informações à Gestão de Problemas;
- w. Indicar para o Quality Service Desk as falhas relativas a parametrização da ferramenta de registro de chamados, encaminhamento de chamados e procedimentos;
- x. Participar de forma ativa no processo de mudança.

**3.5.2. Descrição dos Serviços de Quality Service Desk (célula de qualidade):**



- n. Área de auditoria que apóia os processos do Service Desk, e responsável também pela Gestão de Incidentes;
- o. Emitir informações estratégicas do sistema de gerenciamento de incidentes;
- p. Avaliar os níveis de serviço na resolução de incidentes pelo Service Desk e áreas solucionadoras;
- q. Emitir e padronizar os relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, bem como indica melhorias a fim de manter e incrementar o desempenho da operação;
- r. Auxiliar nas tomadas de decisões pró-ativas pela TI na Gestão de Incidentes;
- s. Criar e atualizar todos os processos/scripts de atendimento do Service Desk, bem como garante a qualidade e integridade desses processos;
- t. Reportar à Gestão do Service Desk erros de scripts identificados durante a monitoração das ligações;
- u. Implementar mudanças nos processos do Service Desk e gestão de incidentes;
- v. Zelar pelo bom funcionamento do processo de gestão de incidentes;
- w. Administrar o conteúdo da ferramenta de publicação dos procedimentos e instruções de trabalho;
- x. Administrar a ferramenta de registro de incidentes;
- y. Realizar auditoria nos chamados abertos pelo Service Desk, fazendo o levantamento da qualidade das informações fornecidas nos chamados;
- z. Medir a satisfação dos usuários;

**3.5.3.** Todo atendimento direto a Ministro ou em sua residência será executado, a priori, pela equipe da SETIN (3º nível). Caso esta diagnostique pela competência do 2º nível, poderá, a seu critério, encaminhar o chamado ao ASP (**Atendimento de Suporte Presencial**), que deverá solucioná-lo. Os deslocamentos às residências de Ministros serão providos pelo TST.

**3.5.4.** A contratada deve disponibilizar imediatamente o técnico para o acompanhamento ou atendimento nas residências dos senhores Ministros assim que os chamados forem abertos, referentes ao item 3.5 letras a, n, o e p. Os chamados devem ser atendidos de forma imediata assim que autorizado pela equipe da CSUP.

**3.6.** A equipe de atendimento de segundo nível deverá ser alocada nas dependências do TST, de acordo com o perfil especificado neste documento. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento de primeiro nível deve obedecer ao estimado pelo TST.

#### **4. Do Corpo Técnico**





**4.1.** Os técnicos de atendimento presencial deverão ser atendidos em seções específicas, a saber:

- a. SOFTWARE (ASP-S);
- b. HARDWARE (ASP-H);
- c. TELECOMUNICAÇÕES (ASP-T).

## **5. Da Forma e do Acesso ao Serviço**

**5.1.** Forma e canais de acesso ao serviço de atendimento telefônico.

- a. Ligações externas 3043-4300;
- b. Ligações internas Ramal 9;
- c. Disk justiça 3321-3001
- d. Outros canais que podem ser implementados pelo TST durante a execução contratual.

**5.2.** Forma e canais de acesso ao serviço Central de atendimento ao Usuário.

a. A central de atendimentos será única e representará o meio de abertura de todos os chamados técnicos, onde serão controlados e gerados pela operação do ambiente de TI do TST. Visando estabelecer um único ponto de contato entre os usuários da TI do TST, o Service Desk deverá estar localizado nas dependências deste Tribunal.

- b. Ramal 4040;
- c. Sistema de Solicitação de Serviço;
- d. Outros canais podem ser implementados pelo TST durante a execução contratual.

**5.3.** Os chamados de atendimento demandados para a Central de Atendimento deverão ser executados pela CONTRATADA, que deverá obedecer aos seguintes critérios de elaboração e controle:

- a. A abertura de chamados de suporte técnico ocorrerá por meio de ligações telefônicas ou registro nos sistemas de gestão de atendimento;
- b. No ato de abertura do chamado, o usuário fornecerá as informações necessárias para o atendimento, de acordo com as rotinas a serem implementadas pelo TST e dentro das normas especificadas em contrato em comum acordo com a CONTRATADA;
- c. Os chamados efetuados serão controlados nos sistemas de gestão de atendimento;
- d. O TST terá acesso aos sistemas de gestão de atendimento para o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;
- e. Antes do encerramento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar o solicitante do atendimento para se certificar que o problema foi solucionado;



f. Um chamado não poderá ser fechado sem anuência do TST, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;

g. O chamado que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

## **6. Do Ambiente Físico e Virtual**

**6.1.** Para fins de execução do serviço o ambiente físico deve estar compatível com o disposto na NR 17 - Norma Regulamentadora 17.

**6.2.** Para a execução dos serviços, o TST disponibilizará toda a infra-estrutura necessária, incluindo:

**6.3.** Espaço físico específico;

**6.4.** Equipamentos (microcomputadores, links de comunicação, softwares básicos etc.);

**6.5.** Infra-estrutura física (mobiliário);

**6.6.** Ferramentas e Materiais;

**6.7.** Telecomunicações (central telefônica, ramais, aparelhos telefônicos, cabeamento etc.);

**6.8.** Softwares (Sistema para registro, acompanhamento e encerramento do incidente);

**6.9.** Suprimentos.

**6.10.** A CONTRATADA deverá utilizar as seguintes ferramentas do TST, que compõem os sistemas de gestão de atendimento, para apoio ao Service Desk:

a. Sistema para registro, acompanhamento e encerramento do incidente;

b. Sistema de Base de Conhecimento;

c. Sistema de Inventário de Hardware e Software;

d. Sistema para Controle Remoto que permite aos operadores e técnicos terem acesso remoto aos computadores dos usuários; possibilitando a intervenção e solução de incidentes/problemas sem a necessidade da presença física do técnico;

e. Outros sistemas que venham a ser produzidos ou adquiridos.

## **7. AMBIENTE COMPUTACIONAL E DE TELECOMUNICAÇÕES**

**7.1.** Sistemas Operacionais

**7.1.1.** Servidores:

a. Linux Red Hat;

b. Windows 2000 Server e superiores;



**7.1.2. Estações Clientes:**

- a. Microsoft Windows XP Professional e outros da família;
- b. Microsoft Windows 7(Seis) Professional ;
- c. LINUX.

**7.2. Software Licenciados.**

**7.2.1. Consultar o Anexo I Software Licenciados**

**7.3. Software Gratuitos.**

**7.3.1. Consultar o Anexo II Software Gratuitos.**

**7.4. Sistemas Corporativos TST**

**7.4.1. Consultar o Anexo III dos Sistemas Corporativos**

**7.5. Serviços de Mensageria e Colaboração**

- a. Mozilla Thunderbird ou outro sistema de correio eletrônico a ser adotado no TST;
- b. Protocolo SMTP, IMAP, POP3.

**7.6. Serviços de Telecomunicações**

**7.6.1. Dispositivos Móveis:**

- a. Celulares;
- b. Controller Wireless C100 – Aparelhos WL2
- c. Modem 3G;

**7.6.2. Fax**

- a. Serviço de Fax Corporativo
- b. Right Fax (Server / Client);

**7.6.3. Ambiente de Telecomunicações**

- a. Central Telefônica Hipath 4000;
- b. Central Telefônica Hipath 8000;
- c. Controlador Wireless;
- d. Access Connect;
- e. Softwarephone;
- f. Ramais Analógicos;



- g. Ramais Digitais;
- h. Ramais IPs;
- i. Tarifador STI Atenas;

#### 7.7. Arquitetura de REDE

- a. Ethernet 10 BaseT, 100 BaseT e 1000 BaseT;
- b. Protocolo TCP/IP;
- c. SAN;

#### 7.8. Hardware informática e telecomunicações

##### 7.8.1. Hardware Informática

##### 7.8.2. Hardware Telecomunicações

### 8. Dimensionamento dos Serviços

**8.1.** Para o atendimento telefônico estimou-se a necessidade de 120 horas-homem. Para a execução dos serviços do 1º Nível Atendimento Remoto estimou-se a necessidade de 520 horas-homem por semana e para o serviço do 2º Nível Atendimento Presencial estimou-se a necessidade de 560 horas-homem por semana, distribuídos por natureza de serviço da seguinte forma:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT./ SEMANAL	QUANT./ TÉCNICOS	JORNADA 5 DIAS SEMANA
<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>					
<b>1</b>	Atendimento Telefônico	horas/homem	<b>120</b>	4	6 horas/dia
	<b>TOTAL</b>		<b>120</b>	<b>4</b>	
<b>ATENDIMENTO REMOTO 1º NÍVEL</b>					
1	Serviço de supervisão de suporte remoto	horas/homem	40	1	8 horas/dia



2	Serviço de atendimento de suporte remoto	horas/homem	480	16	6 horas/dia
TOTAL			520	17	
ATENDIMENTO PRESENCIAL 2º NÍVEL					
1	Serviço de gestão do Service Desk	horas/homem	40	1	8 horas/dia
2	Serviço de supervisão de suporte presencial	horas/homem	40	1	8 horas/dia
3	Serviço de atendimento de suporte presencial (SOFTWARE) e (HARDWARE)	horas/homem	480	12	6 horas/dia
5	Serviço de atendimento de suporte presencial (TELECOM)	horas/homem		4	6 horas/dia
TOTAL			560	18	

**8.1.1.** Para a mão-de-obra é estimado um total mínimo de 39 profissionais.

**8.1.1.1** Para a execução de Atendimento Telefônico e de Atendimento Remoto estimou-se a necessidade de 640 horas-homem por semana, distribuídos da seguinte forma:

- a) serviço de atendimento telefônico: 120 horas-homem por semana, que equivale a 4 prestadores, trabalhando 6 horas por dia, 5 dias por semana;
- b) serviço de supervisão de suporte remoto: 40 horas-homem por semana, que equivale a 1 supervisor, trabalhando em turno de 8 horas por dia, 5 dias por semana; e
- c) serviço de atendimento de suporte remoto: 520 horas-homem por semana, que equivale a 16 atendentes, trabalhando em turnos de 6 horas por dia, 5 dias por semana.

**8.1.1.2** Para a execução do ATENDIMENTO PRESENCIAL estimou a necessidade de 560 horas-homem por semana, distribuídos por natureza de serviço da seguinte forma:

- a) serviço de gestão de suporte presencial: 40 horas-homem por semana, que equivale a 1 gestor, trabalhando 8 horas por dia, 5 dias por semana;
- b) serviço de supervisão de suporte presencial: 40 horas-homem por semana, que equivale a 1 supervisor, trabalhando em turno de 8 horas por dia, 5 dias por semana; e



c) serviço de atendimento de suporte presencial: 480 horas-homem por semana, que equivale a 16 técnicos (sendo 12 técnicos de software e hardware e 4 técnicos de telefonia), trabalhando em turnos de 6 horas por dia, 5 dias por semana.

**8.1.2.**O quantitativo **mínimo** de prestadores é resultante do esforço necessário para execução das atividades, por especialização e segregação de atividades.

**8.1.3.**No modelo de referência do ITIL, faz-se necessária a identificação de todos os processos e suas atividades e de todos os setores da área de TI que deles participam, bem como a definição de um gerente específico para a coordenação de cada setor.

**8.1.4.** A quantidade **mínima** de prestadores acima especificada deve ser desdobrada em dois turnos de trabalho, segundo o horário de funcionamento do TST, ou seja, de 7:00h às 13:00 horas e de 13:00h às 19:00 horas, em igual proporção.

**8.1.5.**Baseado, sobretudo, na natureza do serviço, preserva-se o caráter de prontidão para o atendimento das demandas à medida que se apresentem. Por isso, é fundamental o dimensionamento de quantitativo **mínimo** que precisa estar permanentemente alocado nas especializações acima expostas.

**8.1.6.**Não obstante o modelo de dimensionamento dos serviços envolver a contratação de horas-homem, a presente contratação estabelece a sistemática de acompanhamento de resultados baseada em indicadores de serviços e metas de qualidade, com mais objetividade e foco na medição de entregas contratualmente previstas, de acordo com as recomendações mais recentes do TCU e das Instruções Normativas n.ºs 2 e 4/2008-MPOG.

**8.1.7.**Ressalte-se que o quantitativo **mínimo** de prestadores é baseado em experiências de contratação desta SETIN/CSUP em contratos anteriores. Bem como, na agregação de funções típicas de hardware/software ao mesmo grupo solucionador.

**8.1.8.**Assim o processo de atendimento às ligações telefônicas e de suporte à microinformática (envolve atendimento de hardware) e telefonia está incorporado à cultura organizacional e hoje faz parte da rotina de usuários da rede do TST e, também dos jurisdicionados.

**8.1.9.**No TST, as atividades administrativas e jurisdicionais são amparadas fortemente no uso de soluções de TI – equipamentos, softwares e sistemas de informações – que se tornaram vitais para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TI e do funcionamento do Tribunal.



## 8.2. Da Quantidade de Equipamentos de Informática

**8.2.1.** A quantidade de estimada aqui e para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte presencial.

Item	Equipamento	Unidade	Quantidade
1	Unidade de Resposta Audível	pç	2
2	Coletor Biométrico	pç	21
3	Gravadora externa CD-R/RW/DVD	pç	8
4	Microcomputador	pç	3253
5	Monitor	pç	3253
6	Teclado	pç	3253
7	Mouse	pç	3253
8	Microcomputador portátil	pç	134
9	Estabilizador	pç	1055
10	Impressora Multifuncional	pç	142
11	Impressora Térmica	pç	11
12	No-break	pç	2
13	Fone de Cabeça	pç	43
14	Terminal de Extrato	pç	8
15	Switch Desktop	pç	27
16	Transformador	pç	98
17	Impressora Laser	pç	1741
18	Envelopadora	pç	1
19	Scanner	pç	208
20	Leitor Ótico	pç	1147
21	Coletor de Dados	pç	6
22	Aparelho Telefônico	pç	1102
23	Gateway	pç	2
24	Firewall	pç	2
25	Impressora Jato de Tinta	pç	28
26	Retroprojektor	pç	1
27	Terminal de Auto-atendimento	pç	11
28	Plotter	pç	2
29	Aparelho de Fac Símile	pç	7
30	Palmtop	pç	22
31	Switch	pç	3

## 8.3. Da Quantidade de Equipamentos de Telecomunicações



**8.3.1.** A quantidade de estimada aqui e para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte presencial.

Item	Equipamento	Unidade	Quantidade
1	Central telefônica Hipath 8000	pç	1
2	Central telefônica Hipath 4000	pç	1
3	Controler C100	pç	2
4	Aparelho Telefônico Opti Point 410 Stander	pç	1551
5	Aparelho Telefônico Opti Point 410 Economic Plus	pç	50
6	Aparelho Telefônico Opti Point 410 WL2	pç	151
7	Aparelho Telefônico Siemens E3005S	pç	971
8	Antena wireless AP2610	pç	94
9	Antena wireless AP2620	pç	42
10	Tarifador STIWeb	pç	1

**8.4.** Quantidade Estimada de Atendimento Telefônico

**8.4.1.** O perfil do Atendimento Telefônico estimado aqui é para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte remoto e presencial.

**8.4.2.** Este perfil indicado, no entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para o TST.

ESTIMATIVA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO – MÉDIA ANUAL	
Serviço	Quantidade de ligações/Média-Anual
Atendimento Telefônico (Disque Justiça, Ligações externas, Ligações internas e Confirmação de eventos)	71.546
<b>TOTAL =</b>	<b>71.546</b>

**8.5.** Quantidade Estimada de Chamados Abertos

**8.5.1.** O perfil dos Chamados Abertos estimado aqui é para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte remoto e presencial.

**8.5.2.** Este perfil indicado, no entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para o TST.





ESTIMATIVA DOS CHAMADOS ABERTOS – MÉDIA MENSAL	
Serviço	Quantidade de ligações/Média-Anual
Atendimento Remoto – 1A	40.692
<b>TOTAL =</b>	<b>40.692</b>

**8.6. Quantidade de Chamados Fechados em 1º Nível e 2º Nível**

**8.6.1.** O perfil dos Chamados Fechados em 1º Nível e 2º Nível estimado aqui é para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte remoto e presencial.

**8.6.2.** Este perfil indicado, no entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para o TST.

ESTIMATIVA DE CHAMADOS FECHADOS 1º NÍVEL SOFTWARE/HARDWARE/TELECOMUNICAÇÕES MÉDIA ANUAL	
Serviço	Quantidade de Chamados
TIPO DE CHAMADO	
ATENDIMENTO REMOTO 1B	21.102
<b>TOTAL=</b>	<b>21.102</b>
ESTIMATIVA DE CHAMADOS FECHADOS 2º NÍVEL SOFTWARE/HARDWARE/TELECOMUNICAÇÕES - MÉDIA ANUAL	
Serviço	Quantidade de Chamados
TIPO DE CHAMADO	
ATENDIMENTO PRESENCIAL	23.600
ESPECIAL	850
<b>TOTAL=</b>	<b>24.450</b>

**9. Execução dos serviços**

**9.1.** A execução dos serviços será gerenciada pela contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente



comunicados à contratante, que colaborará com a contratada na busca da melhor solução para o problema.

**9.2. Definições de chamados em Atendimento Telefônico:**

- a. - Atendimento telefônico do Disk-Justiça do TST (informações dos andamentos processuais);
- b. - confirmação de presença em eventos e atividades cerimoniais do TST;
- c. - atendimento e repasse de ligações, fornecimentos de informações rápidas de cunho administrativo como número de ramais telefônicos de unidades administrativas do TST.

**9.3. Definições de chamados em Atendimento Remoto:**

- a. - Informações rápidas gerais de inoperância;
- b. - Informações sobre aplicativos;
- c. - Informações sobre requisitos mínimos para cadastro;
- d. - Troca de senha;
- e. - Concessão de acesso à Internet;
- f. Cadastro de acesso de usuários em rede;
- g. Cadastro de acesso de usuários em banco de dados;
- h. Concessão de acesso a sistema;
- i. Cadastro de acesso de usuário aposentado / pensionista;
- j. Configuração de Cliente de Correio Eletrônico;
- k. Configuração de conexão com Internet (Proxy Client);
- l. Verificação / configuração de rede local;
- m. Mapeamento de unidade de rede;
- n. Configuração de estações por acesso remoto;
- o. Orientações sobre aplicativos, programas e sistemas;
- p. Configuração de Navegadores de Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- q. Instalação de aplicativos, programas e sistemas homologados pelo TST;



- r. Configuração de aplicativos, programas e sistemas por acesso remoto;
- s. Instalação de drivers de equipamentos periféricos;
- t. Configuração de drivers de equipamentos periféricos.
- u. Otimização dos sistemas operacionais.

**9.4.** Deverão ser considerados no cálculo do valor unitário para o atendimento de 2º Nível:

**9.5.** Definições de chamados do 2º nível:

- a. Instalação e customização de aplicativos, programas e sistemas homologados para uso no TST em microcomputadores, por solicitação do cliente ou da contratante;
- b. Instalação de todos os drivers, patches, service packs e fix necessários ao perfeito funcionamento das estações de trabalho e de seus periféricos (inclusive impressoras – no caso de impressoras conectadas em rede, incluem-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem);
- c. Instalação e configuração de periféricos externos para microcomputador (mouse, teclado, monitor, scanner, câmera digital, etc.);
- d. Instalação de drivers de som, de rede e de vídeo;
- e. Instalação /Configuração dos Navegadores Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- f. Instalações de impressoras, leitores, scanners, programas, que o 1º nível não tenha realizado por motivos de falha de comunicação entre as estações de trabalho do usuário e do atendimento, substituições de teclados, mouses, caixas de som e troca de consumíveis.
- g. Configuração do Cliente de Correio Eletrônico;
- h. Instalação e configuração de unidades internas para microcomputador (CD/DVD-ROM, gravadoras de CD/DVD, kits multimídia, HD, etc.);
- i. Instalação e desinstalação física dos equipamentos de informática e de telecomunicações e conseqüente configuração dos mesmos;
- j. Remanejamento das estações de trabalho e seus respectivos periféricos e conseqüente configuração dos mesmos;
- k. Remanejamento dos equipamentos de telecomunicações e conseqüente configuração dos mesmos;
- l. Instalação, configuração de aplicativos, programas e sistemas homologados para uso no TST que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- m. Atualização de aplicativos, programas, sistemas internos e sistemas operacionais que o 1º nível não tenha conseguido realizar;



- n. Instalação de drivers de som e vídeo que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- o. Otimização de equipamentos;
- p. Acompanhamento externo de telecomunicações inclui teste de rede local (LAN), rede interna e de telecomunicações, com utilização de recursos tipo “sniffer”, “test-set”, “test-cable”, “data analyser” para verificação de continuidade no circuito, impedância e nível de ruídos, com certificação do ponto;
- q. Executar programação em central telefônica, fax corporativo e rede wireless para os ramais móveis;
- r. Instalar infra-estrutura de rede telefônica para ramal telefônico Fixo, Móvel, IP, wireless e Linha Direta;
- s. Desmontagem/Montagem de microcomputador para substituição/inserção de componentes internos (fontes de alimentação elétrica, baterias, fusíveis, placas de vídeo, placas fax/modem, placas de rede, placas de saída paralela ou serial, placas mãe, “cooler” etc.);
- t. Desmontagem/montagem de impressoras (laser, jato de tinta ou matriciais) para reposição/substituição de peças fornecidas pelo TST;
- u. Instalação através de software de clonagem ou desassistida (imagem) de pacote softwares ou aplicativos, em microcomputadores/servidores, por solicitação do órgão ou que não decorram da paralisação do hardware assistido pela garantia contratada;
- v. Manutenção preventiva de impressoras, microcomputadores etc.;
- w. Identificação de pontos nos “patch panels”, instalação de passa-cabos etc.
- x. Suporte de bancada para acompanhamento de técnico de empresa terceira que execute tarefas técnicas-operacionais em equipamentos (hardware ou telefonia) do TST.

#### **9.6. Atendimento Especial:**

- a. Acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;
- b. Acompanhamento técnico-operacional em eventos e solenidades promovidas pelo TST, disponibilidade local;
- c. Atender as demandas de informática das salas de sessão do TST sempre que demandado pelo Tribunal. A contratada deverá resolver os problemas de sua competência através do segundo nível ou articula-se com o terceiro nível até que o problema esteja resolvido.
- d. Atender as demandas dos Ministros do TST, inclusive em suas residências no momento em que a empresa receber a demanda do terceiro nível.



**9.6.1.** Para os chamados descritos no item 9.6 a disponibilidade de técnico deverá ser em até 10 (dez) minutos, a partir da abertura do chamado. Para a alínea “c” considera-se a disponibilidade na sala de sessão.

## **10. Dos Níveis de Qualidade**

**10.1.** Para efeito desta contratação do Atendimento Telefônico estabelece-se o cumprimento das metas segundo os seguintes conceitos:

a. Índice de Abandono - IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;

b. Índice de Chamadas Ocupadas - ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais;

c. Índice de Nível de Serviço - INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais;

d. Qualidade do Atendimento Telefônico: conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela contratada objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência;

e. Tempo de Abandono - TAb: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica;

f. Tempo de Atendimento - TA: tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a Unidade de Resposta Audível - URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante;

g. Tempo de Espera - TE: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico;

h. Tempo Médio de Abandono - TMAb: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período;

Tempo Médio de Atendimento - TMA: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas;

i. Tempo Médio de Espera - TME: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas no mesmo período; e



j. Unidade de Resposta Audível - URA: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o auto-atendimento.

k. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos.

l. O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada meia hora, utilizando-se como fator de ponderação o volume de chamadas recebidas, no período compreendido entre 7:00h e 18h59min59segundos do dia em análise.

m. O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, utilizando-se como fator de ponderação o volume de chamadas recebidas, no período compreendido entre 7:00h e 18h59min59segundos do último dia do mês em análise.

**10.2.** Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

**10.3.** A contratada deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

Índice de Nível de Serviço - INS 85% (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

a. Índice de Abandono - IAB 4% (menor ou igual a quatro por cento); e

b. Índice de Chamadas Ocupadas - ICO 4% (menor ou igual a quatro por cento).

**10.4.** Para efeito desta contratação, estabelecem-se os seguintes tempos-base para a solução e de suspensão:

Serviço	Natureza	Tempo de Solução (TS) - minutos	Tempo de Suspensão de chamados (TSusp) - minutos
1º Nível	-	15	720
2º Nível	Software	40	720
2º Nível	Hardware	70	720
2º Nível	Telefonia	70	720

*Tabela 1*

**10.4.1.** Tempo de suspensão de chamados (TSusp) refere-se aos chamados em que não foi possível o contato com usuário ou que para o prosseguimento da ação depende do usuário.



**10.4.2.** Os prazos apresentados na tabela anterior serão contados sempre a partir do registro da abertura do chamado, feito nos sistemas de gestão de atendimento, até o seu encerramento.

**10.5.** A CONTRATADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade para o atendimento de Primeiro Nível (CAS):

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida %
01	Índice de solicitações resolvidas em até TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$\geq 60$
02	Índice de solicitações resolvidas em até 2TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a 2TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$\geq 70$
03	Índice de solicitações resolvidas em até 3TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a 3TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$\geq 80$
04	Índice de solicitações resolvidas em até 4TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a 4TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$\geq 90$
05	Índice de solicitações resolvidas em até 5TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a 5TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$= 100$
06	Índice de solicitações suspensas em até TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a TSusp/ Total de solicitações suspensas x100	$\geq 70$
07	Índice de solicitações suspensas em até 2TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 2TSusp/ Total de solicitações suspensas x100	$\geq 80$
08	Índice de solicitações suspensas em até 3TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 3TSusp/ Total de solicitações suspensas x100	$\geq 95$
09	Índice de solicitações suspensas em até 4TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 4TSusp/ Total de solicitações suspensas x100	$= 100$
10	Índice de solicitações de software atendidas no 1º nível	Total de solicitações de software atendidas no 1º nível/ Total de solicitações recebidas x 100	$\geq 80$



Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida %
12	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa no serviço nos últimos 3 meses / Total de profissionais no serviço de telessuporte nos últimos 3 meses	$\leq 70$

**Tabela 2**

**10.5.1.** Os índices constantes no item anterior serão emitidos via sistema.

**10.5.2.** No cálculo do índice referente ao item 10 da Tabela 2, excluem-se as solicitações para intervenções em hardware, infra-estrutura e telefonia, que, por definição, devem ser tratadas pelo 2º nível.

**10.5.3.** Para efeito desta contratação, a correlação de prioridade no atendimento aos chamados demandados ao 2º nível estabelece a criticidade de atendimento dos incidentes.

**10.5.4.** Classificação da Severidade:

**10.5.4.1** Normais – Chamados derivados de incidentes de baixo impacto no funcionamento do TST. São chamados normais típicos: Problemas nas estações de trabalho, dúvidas, problemas de impressão. Tem impacto apenas localizado.

**10.5.4.2** Estimativa: 80% dos chamados.

**10.5.4.3** Urgentes – Chamados derivados de Usuários, cujo atendimento está relacionado a impacto institucional e de abrangência interna ao Tribunal. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.

**10.5.4.4** Estimativa: 15% dos chamados.

**10.5.4.5** Prioritários – Chamados derivados de incidentes com alto impacto no funcionamento das diversas unidades informatizadas do TST. Exemplos:

- a. chamados que representem a impossibilidade de utilização dos recursos de informática, tais como: senha de login, ponto de rede desconectado, etc.;

**10.5.4.6** Estimativa: 5% dos chamados.

**10.6.** A CONTRATADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade para o atendimento de Segundo Nível (ASP):





Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida %
01	Índice de solicitações prioritárias resolvidas em até TS	Total de solicitações prioritárias resolvidas em tempo inferior ou igual a TS / Total de solicitações prioritárias recebidas x 100	= 100
02	Índice de solicitações urgentes resolvidas em até TS	Total de solicitações urgentes resolvidas em tempo inferior ou igual a TS / Total de solicitações urgentes recebidas x 100	>= 80
03	Índice de solicitações urgentes resolvidas em até 2TS	Total de solicitações urgentes resolvidas em tempo inferior ou igual a 2TS / Total de solicitações urgentes recebidas x 100	>= 90
04	Índice de solicitações urgentes resolvidas em até 3TS	Total de solicitações urgentes resolvidas em tempo inferior ou igual a 3TS / Total de solicitações urgentes recebidas x 100	= 100
05	Índice de solicitações normais resolvidas em até TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	>= 60
06	Índice de solicitações normais resolvidas em até 2TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a 2TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	>= 70
07	Índice de solicitações normais resolvidas em até 3TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a 3TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	>= 80
08	Índice de solicitações normais resolvidas em até 4TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a 4TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	>= 90
09	Índice de solicitações normais resolvidas em até 5TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a 5TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	= 100
10	Índice de solicitações suspensas e em até TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a TSusp/ Total de solicitações recebidas x 100	>=70
11	Índice de solicitações suspensas em até 2TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 2TSusp/ Total de solicitações recebidas x 100	>=80
12	Índice de solicitações suspensas em até 3TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 3TSusp/ Total de solicitações recebidas x 100	>=95



Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida %
13	Índice de solicitações suspensas em até 4TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 4TSusp/ Total de solicitações recebidas x 100	=100

**Tabela 3**

**10.7.** A CONTRATADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade de gestão do Service Desk.

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida
01	Tempo médio de participação em ações de transferência de conhecimento	Total de horas de participação em ações de transferência de conhecimento por prestador durante o período mensal	$\geq 4$ horas
02	Índice de satisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100 %	$\geq 70$ %
03	Índice de insatisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ruim / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100 %	$\leq 20$ %
04	Índice de dados inconsistentes e/ou incompletos	Total de demandas direcionadas ao terceiro nível de modo incompleto ou inconsistente no sistema de Service Desk/ Total de demandas direcionadas ao terceiro nível x 100 %	$\leq 20$ %
05	Fator de atualização da base de conhecimento	Total de scripts incluídos ou revisados na base de conhecimento por mês	Quantidade de scripts $\geq 40$

**Tabela 4**

**10.7.1.** Os índices constantes no item anterior serão emitidos via sistema.

**10.7.2.** A Contratada se responsabilizará somente pelos índices que reflitam os chamados designados a ela, não poderá ser responsabilizada por chamados pendentes de fornecedores/prestadores de serviços externos ou de chamados encaminhados ao 3º nível, que, desta forma, não poderão ser computados.



Notas:

- a. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;
- b. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nas diferentes categorizações das solicitações: Atendimento Telefônico, Atendimento de Primeiro Nível e Atendimento de Segundo Nível;
- c. A meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;
- d. Os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços (Primeiro e Segundo Níveis).;
- e. O termo “Total de demandas recebidas” refere-se aos chamados recebidos em cada um dos serviços (Primeiro e Segundo Níveis) e passíveis de solução por esse serviço;
- f. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores; e
- g. A Contratada treinará os profissionais alocados na execução dos serviços.
- h. O índice de satisfação e insatisfação será medido pelo TST por meio de pesquisa de satisfação com os usuários.

## **11. DO PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO SERVICE DESK**

- 11.1.** A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela empresa contratada de forma a atender as chamadas telefônicas e aos chamados dos Usuários, de acordo com os níveis de atendimento estabelecidos no contrato. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade é exclusiva da empresa contratada.
- 11.2.** Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências do TST.
- 11.3.** A CONTRATADA deverá fornecer o transporte necessário ao deslocamento dos profissionais até as dependências do TST.
- 11.4.** Os profissionais deverão utilizar uniforme durante toda prestação do serviço.

## **12. DO PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO SERVICE DESK (QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL)**



São as seguintes as funções desejadas e suas respectivas qualificações mínimas exigidas para o pessoal envolvido no Service Desk:

## **12.1. GESTOR DO SERVICE DESK:**

### **12.1.1. Principais atividades a serem executadas:**

- a. acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b. prover os fiscais do contrato com os relatórios gerenciais definidos pelo TST e sugeridos pela contratada suficientes para a comprovação dos serviços realizados;
- c. gerenciar a execução dos serviços de telessuporte;
- d. elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- e. definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- f. executar os serviços de supervisão de turno de suporte remoto na ausência dos profissionais que executam esses serviços; e
- g. executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de suporte remoto.

### **12.1.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:**

- a. possuir ensino superior completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;
- c. possuir experiência mínima de um ano em atividade de gerência serviços de telessuporte técnico;
- d. possuir certificação "ITIL Foundation";

## **12.2. SUPERVISOR DE SUPORTE REMOTO:**

### **12.2.1. Principais atividades a serem executadas:**

- a. supervisionar a execução dos serviços dos atendimentos telefônicos e de suporte remoto;
- b. implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto;
- c. efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de atendimento telefônico e de suporte remoto sob sua supervisão, verificar o status dos postos de telessuporte ouvir e gerar relatórios;
- d. orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;e



e. fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TST, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

**12.2.2.** Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

- a. possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;
- c. possuir experiência mínima de um ano em atividade de supervisão de serviços de atendimento ou telessuporte;
- d. possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- e. possuir certificado de participação em curso de formação "ITIL Foundation".

**12.3. ATENDENTE DE SUPORTE REMOTO:**

**12.3.1.** Principais atividades a serem executadas:

- a. suporte final (em 1º nível) incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- b. manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;
- c. diagnosticar problemas de hardware dos ativos cobertos pelo contrato;
- d. suporte ao uso de sistemas corporativos;
- e. manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;
- f. encaminhar para o 2º. Nível os chamados não resolvidos, realizando os registros pertinentes;
- g. esclarecer dúvidas dos usuários acerca dos sistemas em uso no TST; e
- h. outras funções elencadas no subitem 2.4.1.

**12.3.2.** Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

- a. possuir ensino médio completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;



- c. possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório; e
- d. possuir certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST);

#### **12.4. ATENDENTE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS:**

##### **12.4.1. Principais atividades a serem executadas:**

- a. Atendimento telefônico do Disk-Justiça (informações de andamento processual);
- b. Efetuar operação de confirmação de presença de autoridades em eventos e solenidades do TST;
- c. Fornecimento de informações rápidas de cunho administrativo como número de ramais telefônicos de unidades administrativas do TST.

##### **12.4.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:**

- a. possuir ensino médio completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de atendimento de telefonia.

#### **12.5. SUPERVISOR DE SUPORTE PRESENCIAL:**

##### **12.5.1. Principais atividades a serem executadas:**

- a. supervisionar a execução dos serviços dos profissionais de suporte presencial;
- b. implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte presencial;
- c. acionar responsáveis pelos processos de trabalho e soluções de TI do Tribunal para resolução dos chamados a eles encaminhados, acompanhando os prazos negociados e reportando a situação dos chamados aos interessados;
- d. gerar relatórios;
- e. gerenciar e controlar os prazos das solicitações recebidas e das encaminhadas a outros responsáveis para resolução;e
- f. fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TST, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

##### **12.5.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:**



- a. possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- c. possuir experiência mínima de um ano em atividade de supervisão de serviços de suporte técnico presencial;
- d. possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório; e
- e. possuir certificado de participação em curso de formação "ITIL Foundation".

## **12.6. ATENDENTE DE SUPORTE PRESENCIAL (SOFTWARE E HARDWARE):**

### **12.6.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:**

- a. atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional e de telefonia sob sua responsabilidade;
- b. instalar e configurar softwares nos microcomputadores e dispositivos de telefonia, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- c. compor e manter atualizado o inventário dos recursos computacionais e de telefonia, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;
- d. suporte ao uso de sistemas corporativos;
- e. efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
- f. substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral;
- g. realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.);
- h. elaborar scripts e packages para instalação de softwares.
- i. efetuar a abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras do Tribunal para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- j. efetuar a geração e aplicação de imagens de computadores;
- k. efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- l. efetuar a elaboração de instruções de configuração e de operação de equipamentos e softwares;
- m. realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o incidente;



- n. esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- o. prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática e telefonia;
- p. esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática e telefonia;
- q. efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de service desk; e
- r. outras funções elencadas no subitem 2.5.1.

**12.6.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:**

- a. possuir ensino médio completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- c. possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- d. possuir certificado de participação em curso de ferramentas de automação de escritório (MS Office), para ASP-S; ou montagem e configuração de microcomputadores, para ASP-H; ou manutenção de equipamentos telefônicos, para ASP-T, de pelo menos 20 horas.

**12.7. ATENDENTE DE SUPORTE PRESENCIAL (TELECOMUNICAÇÕES):**

**12.7.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:**

- a. instalação de ramais;
- b. remanejamento de ramais;
- c. reparo em aparelhos telefônicos;
- d. instalação de infra-estrutura para linhas diretas nas residências dos ministros;
- e. reparo de celulares em bancada;
- f. programação de facilidades nas centrais telefônicas;
- g. programação de fax corporativo via web;
- h. programação e retirada de relatórios no tarifador STIWEB





- i. monitoramento dos pontos de acesso da rede wireless por de software;

**12.7.2. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAL PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:**

- a. possuir ensino médio completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial em manutenção de centrais telefônicas TDM;
- c. possuir certificado de participação em curso de IRLA (INSTALAÇÃO E REPARAÇÃO DE LINHAS TELEFÔNICAS) ou curso básico de telecomunicações;

**12.8.** A CONTRATADA deverá no início da prestação do serviço e sempre que o TST requisitar, apresentar o currículo com as respectivas comprovações, de todos os profissionais que estarão alocados na prestação do serviço. O TST poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

**12.9.** A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

- a. certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos;
- b. declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço;
- c. registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**CONTRATO PE-074/2010 – PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE  
CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO -  
SERVICE DESK. (Processo TST n.º  
501.241/2010-4).**

**CONTRATANTE:** **TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 00.509.968/0001-48, sediado no Setor de Administração Federal Sul, quadra 8, lote 1, Brasília, DF, CEP 70070-600, telefone geral (61) 3043-4300, doravante denominado simplesmente Contratante, neste ato representado pelo .....

**CONTRATADA:** ....., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º ....., com sede no ....., Brasília, DF, CEP ....., telefone (xx) ....., fax (xx) ....., doravante denominada simplesmente Contratada, neste ato representada pelo .....

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DOS FUNDAMENTOS LEGAIS DO CONTRATO**

Este contrato fundamenta-se:

- I. no Pregão Eletrônico n.º 74/2010, conforme a Lei Complementar n.º 123/2006, a Lei n.º 10.520/2002 e os Decretos n.ºs 5.450/2005 e 6.204/2007;
- II. nos termos propostos pela Contratada que, simultaneamente:
  - a. constem no Processo Administrativo TST n.º 501.241/2010-4;
  - b. não contrariem o interesse público;
- III. nas determinações das Leis nos 8.078/90, 8.666/93 e 9.784/99;
- IV. nos preceitos de direito público;
- V. supletivamente, nos princípios da teoria geral dos contratos e nas disposições do direito privado.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO**

Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de implantação e operação de central de atendimento a usuários de tecnologia da informação do Tribunal Superior do Trabalho (*Service Desk*), englobando os serviços de atendimento de 1º e 2º níveis, conforme tabela abaixo, nos termos e condições constantes neste contrato, no edital e seus anexos.

ITEM	POSTO DE TRABALHO	QUANT. DE POSTOS DE TRABALHO	CARGA HORÁRIA (DIURNA)
1	Atendente Ligações Telefônicas	4	30 horas
2	Atendente Suporte de Primeiro Nível	16	30 horas
3	Atendente Presencial de Software	4	30 horas
4	Atendente Presencial de Hardware	8	30 horas
5	Atendente Presencial de Telefonia	4	30 horas
6	Supervisor de Atendimento Remoto	1	40 horas
7	Supervisor de Atendimento Presencial	1	40 horas
8	Gestor de <i>Service Desk</i>	1	40 horas

**Subcláusula primeira.** O detalhamento do objeto deste contrato consta no Anexo – Caderno de Especificações Técnicas – Anexo Técnico.

**Subcláusula segunda.** A Contratada, ainda quanto ao detalhamento do objeto, deverá observar aos seguintes incisos:

I. Modelo de execução: Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o Contratante como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a Contratada como responsável pela execução e gestão dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

II. Modelo de níveis de serviços:

a. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Contratada e o Contratante, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada;

- b. Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- c. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal e realizado pelo TST, devendo a Contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TST até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- d. Os primeiros 90 dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas serão aferidas pelo SLA.
- e. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Tribunal. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:
  - e.1) para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes das especificações técnicas;
  - e.2) para o 2º mês de execução contratual: 80% das metas constantes das especificações técnicas;
  - e.3) para o 3º mês de execução contratual: 90% das metas constantes das especificações técnicas; e
  - e.4) a partir do 4º mês de execução contratual: 100% das metas constantes das especificações técnicas.

III. Execução dos serviços: A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo Tribunal, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Contratante, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema;

- IV. Medição mensal dos serviços prestados: O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço e a importância do indicador na composição do serviço. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas
- V. Homologação dos serviços: Os serviços prestados serão avaliados e homologados até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a serem implementadas e assinado termo de homologação - documento a ser definido pelas partes - com as informações necessárias à atestação dos serviços.

**Cláusula terceira.** São observações gerais quanto ao objeto deste contrato:

- I. Fica estabelecido que os salários dos postos de serviço, correspondentes ao objeto deste contrato, não serão inferiores aos discriminados no Anexo IV, considerando as peculiaridades das atividades desenvolvidas no Tribunal, o nível de atuação necessário à categoria profissional e os valores praticados em outros órgãos;
- II. Em virtude das férias dos Ministros e da predominância de férias dos servidores nos meses de Janeiro e Julho, os quantitativos médios de chamados nestes períodos normalmente apresentam um decréscimo de aproximadamente 40% em relação à média dos demais meses.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- III. O serviço de suporte local pode ter aumento de 20% na quantidade de chamados devido à necessidade de instalação de novos microcomputadores e impressoras em substituição a equipamentos antigos.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA**

Este contrato tem vigência de doze meses, contados da data da sua assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos até o limite de sessenta meses, na forma do art. 57, inc. II, da Lei n.º 8.666/93.

**Subcláusula primeira.** O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.

**Subcláusula segunda.** A prorrogação do contrato será precedida de pesquisa para que se verifique se as condições oferecidas pela Contratada continuam vantajosas para o Contratante.

**Subcláusula terceira.** A pelo menos sessenta dias do término da vigência deste instrumento, o Contratante expedirá comunicado à Contratada para que esta manifeste, dentro de três dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do contrato.

**Subcláusula quarta.** Se positiva a resposta, o Contratante providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

**Subcláusula quinta.** A resposta da Contratada terá caráter irrevogável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

**Subcláusula sexta.** Eventual desistência da Contratada após a assinatura do termo aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido merecerá do Contratante a devida aplicação de penalidade, nos termos da cláusula treze deste contrato.

**CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR**

O valor total deste contrato é de **R\$** ..... (.....).

**Subcláusula primeira.** O valor mensal deste contrato é de **R\$** ..... (.....).

**Subcláusula segunda.** O valor total e os valores unitários mensais (por posto de trabalho) estão discriminados nas planilhas de custos e formação de preços constante no anexo deste contrato.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**CLÁUSULA QUINTA – DA REPACTUAÇÃO**

Será permitida repactuação do contrato, desde que observada a periodicidade mínima de um ano, a contar da data da proposta ou, da data do orçamento a que a proposta se referir ou, ainda, da data da última repactuação.

**Subcláusula primeira.** Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**Subcláusula segunda.** As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

- I. 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.

**Subcláusula terceira.** Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

- I. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- II. as particularidades do contrato em vigência;
- III. o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- IV. a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- V. indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- VI. a disponibilidade orçamentária do Contratante.

**Subcláusula quarta.** O Contratante realizará diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.

**Subcláusula quinta.** O prazo para solicitação da repactuação contratual pela Contratada terá início a partir da data de homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato e findará na data da prorrogação contratual subseqüente, ou seja, na data em que for assinado o termo aditivo de prorrogação.

- I. Caso a Contratada não solicite a repactuação tempestivamente, perderá o direito a repactuar, o qual poderá ser exercido novamente apenas após a nova data base da categoria;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- II. Nas hipóteses em que as negociações para a celebração do acordo ou convenção de trabalho, ou solução do dissídio coletivo eventualmente instaurado, se prolonguem após a data-base da categoria profissional abrangida pelo contrato e, nesse intervalo, o Contratante convoque a Contratada para prorrogação contratual, caberá à Contratada solicitar a inclusão, no novo termo aditivo a ser celebrado, de cláusula que resguarde o seu direito à repactuação tão logo disponha do instrumento relativo ao acordo ou convenção devidamente registrado.

**Subcláusula sexta.** Os efeitos financeiros decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte.

- I. a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa a repactuação;
- II. em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- III. em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando da repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

**Subcláusula sétima.** No caso previsto no inciso III, da subcláusula anterior, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.

**Subcláusula oitava.** O valor do contrato, depois de aplicada a repactuação, deverá estar compatível com o praticado no mercado.

**CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao Contratante, programa de trabalho 02.061.0571.4256.0001, elemento de despesa 33.90.37, nota de empenho ....., emitida em .....





**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PRAZOS**

A Contratada deverá executar os serviços, objeto contratual, nos prazos determinados neste contrato.

**Subcláusula primeira.** Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no parágrafo 1º do artigo 57 da Lei n.º 8.666/93, e a solicitação dilatória, sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações, deverá ser recebida contemporaneamente ao fato que a ensejar.

**Subcláusula segunda.** A solicitação de prorrogação deverá ser encaminhada com antecedência mínima de um dia do vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.

**Subcláusula terceira.** Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

**CLÁUSULA OITAVA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

A execução das obrigações contratuais será fiscalizada por um servidor designado pela Administração, doravante denominado Fiscalização, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral durante a execução contratual.

**Subcláusula primeira.** À Fiscalização compete, entre outras atribuições:

- I. encaminhar à Secretaria de Administração Orçamento e Finanças - SEAOF os documentos que relacionem às ocorrências que impliquem possíveis sanções punitivas a serem aplicadas à Contratada;
- II. solicitar à Contratada e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução contratual e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências;
- III. ordenar à Contratada corrigir, refazer ou reconstruir as partes do objeto contratual executadas com erros, imperfeições, em desacordo com as especificações;
- IV. manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica;



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- V. acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade destes serviços ou não cumprimento do contrato.

**Subcláusula segunda.** A Unidade Administrativa Responsável promoverá mensalmente, por ocasião do atesto dos serviços prestados, rigorosa conferência do faturamento, de acordo com registro próprio de controle da prestação dos serviços, e providenciará o pagamento da fatura apenas após a Contratada comprovar a quitação das obrigações previdenciárias e trabalhistas.

**Subcláusula terceira.** A ação da Fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

## **CLÁUSULA NONA - DO RECEBIMENTO E DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O objeto do presente contrato será recebido das seguintes formas:

- I. **provisória**, mediante recibo, imediatamente após a entrega da nota fiscal para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados;
- II. **definitiva**, mediante recibo, em até cinco dias úteis, após a verificação da perfeita execução nos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

**Subcláusula primeira.** Os serviços executados em desconformidade com o especificado neste contrato, no edital ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pela Fiscalização, contado da data do recebimento de notificação escrita necessariamente acompanhada do Termo de Recusa, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução.

**Subcláusula segunda.** A notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

**Subcláusula terceira.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

## **CLÁUSULA DEZ - DO PAGAMENTO**

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após a apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela Fiscalização, acompanhadas do relatório de indicadores de níveis de serviços emitido pelo TST, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

I. Nos pagamentos deverão ser verificadas as condições estabelecidas a seguir:

a. O relatório deverá contemplar todos os indicadores de nível de serviço tipificados no Anexo Técnico, evidenciando os indicadores de nível de serviço e de qualidade.

b. Para cada meta exigida, com referência ao Item 10 do Anexo Técnico, caso não alcance as metas descritas, será aplicado(a):

b.1) Em caso de não atingimento do índice geral, escalonamento de porcentagem de redução do valor mensal faturado:

Redução de	Porcentagem alcançada da meta
5%	90% a 99.9%
7%	80% a 89.9%
9%	60% a 79.9%
11%	40% a 59.9%

b.2) Em caso de atingimento do índice geral, porém o não atingimento dos índices por especialidade de atendimento (atendimento telefônico, atendimento remoto, atendimento presencial – inclui especial), escalonamento de porcentagem de redução do valor mensal faturado:

Redução de	Porcentagem alcançada da meta
5%	90% a 99.9%
7%	80% a 89.9%
9%	60% a 79.9%
11%	40% a 59.9%

b.3 Em caso de descumprimento do item 9.6.1 do Anexo Técnico haverá redução do valor mensal faturado nas seguintes porcentagens:

Redução de	Quantidade de chamados atendimentos acima do tempo
------------	--



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

	estabelecido no Item 9.6 do Anexo Técnico
5%	1 a 5
7%	6 a 10
9%	11 a 15
11%	16 a 20

- II. As notas fiscais e os documentos exigidos no edital e no contrato, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues exclusivamente na Coordenadoria de Material e Logística, situada no SAFS, quadra 8, lote 1, Bloco A, 4º andar, sala 420.

**Subcláusula primeira.** A Contratada deverá efetuar os pagamentos, incondicionalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, dos salários dos empregados utilizados na prestação dos serviços, e, fornecer, até o último dia do mês, auxílio-alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda os respectivos deslocamentos.

- I. Pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

**Subcláusula segunda.** As faturas deverão corresponder à prestação dos serviços do mês de competência.

**Subcláusula terceira.** A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução, para que haja o acerto do faturamento; e deverão estar acompanhadas da documentação descrita nos incisos subsequentes.

- I. Folha de Pagamento Analítica e Resumo de Folha de Pagamento, referente ao mês da prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que, transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante;
- II. Comprovante de quitação da Folha de Pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado, contendo nome completo do beneficiário, CPF, data da operação e valor creditado;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- a. Outras formas de comprovação de quitação da Folha de Pagamento serão analisadas pela Fiscalização, a fim de se assegurar a fidedignidade das informações apresentadas, podendo ser determinada a entrega do comprovante descrito no inciso anterior.
- III. Comprovante de pagamentos dos vales-alimentação e vales-transporte de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que, transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante, referente ao mês subsequente ao da prestação dos serviços;
  - a. Por ocasião da apresentação da primeira nota fiscal, a empresa deverá comprovar o pagamento dos benefícios referentes ao mês da prestação dos serviços;
  - b. A prova de pagamento dos vales-alimentação e vales-transporte poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões de crédito, assinado pelo seu responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado alfabeticamente e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos.
- IV. Certidão Negativa de Débitos das Contribuições Previdenciárias, Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e o Certificado de Regularidade do FGTS.
  - a. A não apresentação das certidões supramencionadas ensejará a postergação do pagamento até a regularização da situação da empresa frente ao Fisco. A manutenção dessa condição, ou a ocorrência reiterada da não apresentação de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, permitirá a notificação do fato à autoridade fazendária competente e a rescisão contratual, respeitada a ampla defesa, em face de configurada a inexecução do contrato e a ofensa à regra trazida no art. 55, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/1993.



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- V. Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação dos serviços, representada e acompanhada pela seguinte documentação:
- a. Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social, cujo Número Referencial do Arquivo (NRA) corresponda ao conteúdo do campo “Nº Arquivo” dos relatórios gerados no fechamento do movimento, com a finalidade de garantir que tais relatórios referem-se ao protocolo de envio;
  - b. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – RE;
  - c. Cópia da Relação de Tomadores/Obras – RET;
  - d. Cópia do Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP – Tomador/Obra;
  - e. Cópia do Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;
  - f. Cópia da Guia da Previdência Social, com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP; e
  - g. Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP.
  - h. A vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.
  - i. O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos das contribuições previdenciárias dos empregados.

**Subcláusula quarta.** Serão retidos da Contratada, em conta vinculada, os custos relativos às provisões de férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS e impacto sobre férias e 13º salário, em conformidade com a Resolução n.º



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

98/2009, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Anexo I deste contrato. Ao valor do depósito em conta vinculada será acrescido o percentual de lucro proposto pela Contratada.

- I. O saldo total da conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento dos empregados;
- II. Os valores provisionados mencionados na Subcláusula quarta serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta da empresa.

**Subcláusula quinta.** Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no artigo 4º da Resolução nº 98/2009, do Conselho Nacional de Justiça, depositados na conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa.

- I. Os valores retidos da Contratada referentes às provisões com férias e abono de férias; 13º salário; multa do FGTS; à incidência do grupo A da Planilha de Custos e Formação de Preços, constante do anexo deste contrato, sobre os valores de 13º salário e férias; e ao valor correspondente ao percentual de lucro proposto, serão liberados somente quando da ocorrência das indenizações trabalhistas, com prévia autorização do Contratante, na forma prevista na Resolução CNJ n.º 98/2009.

**Subcláusula sexta.** Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;  
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;  
EM = Encargos moratórios;  
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;  
VP = Valor da parcela em atraso.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**CLÁUSULA ONZE - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Na execução deste contrato, a Contratada se obriga a envidar todo o empenho necessário ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe são confiados e, ainda, a:

- I. executar os serviços, objeto contratual, conforme determinado neste contrato e seus anexos;
- II. estabelecer critérios rigorosos a fim de selecionar os profissionais que serão alocados para a prestação dos serviços;
- III. empregar pessoal habilitado para a execução dos serviços, observando o quantitativo e a qualificação mínima exigida, bem assim a carga horária semanal da categoria profissional, de acordo com a legislação vigente;
- IV. apresentar à Área Administrativa Responsável do TST, no início das atividades contratuais, fichas dos profissionais a serem alocados nos respectivos postos de serviço, que deverão estar sempre atualizadas e acondicionadas em pastas suspensas, contendo todas as identificações dos empregados: foto, tipo sanguíneo/fator Rh, endereço/telefone residencial; comprovação de formação específica do profissional, mediante cópia autenticada do certificado do curso de formação;
- V. instruir os seus empregados sobre as normas do Contratante;
- VI. manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- VII. respeitar o sistema de segurança do TST e fornecer todas as informações solicitadas por ele;
- VIII. registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, conforme o artigo 74, parágrafo 2º da CLT, permitindo à Fiscalização do Contratante acesso aos respectivos dados;
- IX. assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seu supervisor;
- X. manter o pessoal, quando em serviço, devidamente uniformizado e com o crachá de identificação;





**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- XI. fornecer, a cada seis meses, aos profissionais alocados nos postos de trabalho, inclusive aos supervisores, uniformes novos, conforme descrição constante no Anexo III, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, resguardado o direito do Contratante exigir, a qualquer momento, a substituição daqueles que não atendam às condições mínimas de apresentação;
- a. o primeiro fornecimento deverá ocorrer antes do início da execução do contrato;
  - b. o uniforme deverá ser entregue aos empregados mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser fornecida ao TST, no prazo de cinco dias úteis a contar da entrega, não podendo ser repassado o custo do uniforme ao ocupante do posto de serviço;
  - c. as despesas com o fornecimento dos uniformes serão exclusivamente da empresa contratada.
- XII. emitir fatura correspondente aos serviços prestados nos postos implementados;
- XIII. arcar com o ônus de fornecimento, pelo Contratante, de cada crachá de identificação dos seus empregados, conforme norma vigente, sendo atualmente o valor de R\$ 5,21 (cinco reais e vinte e um centavos), não estando incluído o valor do cartão de proximidade, que é de propriedade do TST;
- a. indenizar, em caso de dano irreparável ou perda do crachá pelo empregado, a confecção de um novo, completo, no valor atual de R\$ 20,00 (vinte reais), estando aí incluído o cartão de proximidade;
  - b. recolher e devolver, à Coordenadoria de Segurança e Transporte da Contratante, todos os crachás fornecidos, ao final do contrato, e os crachás dos empregados removidos dos postos de serviço contratados, sob pena de ressarcimento;
- XIV. arcar com todas as despesas decorrentes de quaisquer prejuízos ocasionados, ao Contratante ou a terceiros, pelo pessoal empregado na execução dos serviços contratados, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste contrato;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- XV. realizar, por meios próprios, a fiscalização das atividades contratadas em todas as instalações do Contratante;
- XVI. cumprir as normas e regulamentos internos do Contratante;
- XVII. acatar a fiscalização do serviço contratado, levado a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim pelo Contratante e atender às solicitações imediatamente;
- XVIII. conservar e reparar as instalações do Contratante disponibilizadas para uso dos seus empregados;
- XIX. não permitir a utilização dos telefones do Contratante, sob a responsabilidade da Contratada, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço;
  - a. será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos mencionados, quando comprovadamente feito por empregados da Contratada.
- XX. não permitir que seus empregados executem quaisquer outras atividades durante o horário em que estiverem prestando o serviço;
- XXI. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- XXII. comprovar a qualquer tempo, quando exigido pelo Contratante, os vínculos empregatícios mantidos com seus empregados;
- XXIII. indicar, a partir da assinatura do contrato, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, preposto(s), para efetuar atendimentos aos profissionais alocados nos postos de trabalho, em horário comercial, tais como: entrega de contracheques, vale-transporte, vale-alimentação, assinatura de folha de ponto e outras de responsabilidade da Contratada, conforme consignado neste contrato e que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, bem como atender às solicitações do Contratante;
- XXIV. dar conhecimento prévio à Fiscalização do Contratante das alterações de empregados a serem efetuadas, decorrentes de substituições, exclusões ou inclusões necessárias;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- XXV. substituir, sempre que exigido pelo Contratante, de forma diligente e inquestionável, no prazo máximo de um dia útil, os empregados cuja permanência, atuação ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços;
- a. ficam vedadas quaisquer coberturas de empregados por profissionais substituídos anteriormente a pedido do TST;
- XXVI. identificar todos os materiais e equipamentos de sua propriedade de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do Contratante;
- XXVII. comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente as suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados;
- XXVIII. alocar profissionais nos postos de serviço de supervisão devidamente treinados, com capacidade de liderança, responsabilidade da função, atendimento de pessoas, motivação de equipe, identificação de riscos em geral e outros necessários à capacitação profissional de supervisor;
- XXIX. adotar as condutas necessárias ao atendimento de todas as demandas relacionadas ao objeto do contrato e à legislação vigente;
- XXX. proporcionar sessões de transferência de conhecimento aos empregados, periodicamente, com a participação de todos os profissionais, sem que isso implique em ônus para o Contratante ou para os empregados;
- XXXI. não abordar autoridades e servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for membro da Comissão de Fiscalização;
- XXXII. instruir aos empregados no sentido de não participarem, no âmbito do Contratante, de grupos de manifestações ou reivindicações, e de evitarem a prática de boatos ou comentários desrespeitosos relativos a outras pessoas;
- XXXIII. atender as instruções do Contratante quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nos prédios do Tribunal;
- XXXIV. executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- XXXV. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;
- XXXVI. implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Contratante;
- XXXVII. prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste contrato, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- XXXVIII. submeter seus empregados aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo Contratante, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
- XXXIX. cumprir todos os requisitos do Anexo Técnico, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o Contratante;
- XL. guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do Contratante, sendo vedadas, à Contratada, sua cessão, locação ou venda a terceiros;
- XLI. utilizar padrões definidos em conjunto com o Tribunal (nomenclaturas, metodologias etc.);
- XLII. avisar por escrito e de imediato qualquer alteração em seu endereço ou telefone, para assegurar rápida solução às questões geradas em face da perfeita execução do contrato;
- XLIII. responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o TST;
- XLIV. responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao TST ou a terceiros em razão de ação ou



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

**Subcláusula primeira.** A Contratada deverá fornecer e instalar dois Relógios de Controle de Ponto Biométrico (impressão digital), conforme especificações constantes no Anexo II, ou outro similar, que tenha as mesmas funcionalidades especificadas, sem ônus adicional para o Tribunal;

- I. O Sistema deverá registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho, permitindo à Fiscalização do TST o acesso aos respectivos dados;
- II. Os funcionários da Contratada deverão registrar no sistema eletrônico indicado no item anterior, os horários de início e término de sua jornada de trabalho. Além disso, o mencionado sistema permitirá aferir o quantitativo mensal de horas de funcionamento de cada posto de trabalho;
- III. A instalação do sistema eletrônico de controle de frequência não exime a Contratada da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados na prestação dos serviços;
- IV. A Contratada deverá fornecer e instalar os relógios de controle de ponto biométrico indicados no Anexo II em até cinco dias antes do início da execução do contrato;

**Subcláusula segunda.** A Contratada deverá orientar a cada um de seus empregados, no sentido de:

- I. ser pontual e permanecer no posto de serviço;
- II. adotar os procedimentos de segurança aplicáveis na execução dos serviços;
- III. prestar os serviços com higiene pessoal satisfatória;
- IV. operar equipamentos de comunicação ou sistemas utilizados na execução dos serviços;
- V. articular-se com a área competente do Contratante, visando à solução das dificuldades eventualmente surgidas na execução dos serviços;

**Subcláusula terceira.** A Contratada não será responsável:



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- I. por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou de força maior;
- II. por quaisquer trabalhos, serviços ou responsabilidades não previstos neste contrato.

**Subcláusula quarta.** O Contratante não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

**CLÁUSULA DOZE - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

O Contratante, durante a vigência deste contrato, compromete-se a:

- I. assegurar o livre acesso dos empregados da Contratada, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas;
- II. efetuar o pagamento conforme estipulado neste contrato e na legislação em vigor;
- III. conferir todas as anotações nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social dos empregados, por amostragem, e verificar se elas coincidem com o informado pela empresa e pelo empregado.
- IV. exigir da Contratada, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas no edital da licitação e neste contrato;
- V. fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitados, desde que atendidas as obrigações contratuais.

**CLÁUSULA TREZE – DA GARANTIA DO CONTRATO**

Para segurança do Contratante quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a Contratada deverá optar, no montante de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, por uma das seguintes modalidades de garantia:

- I. caução em dinheiro ou em 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;
- II. seguro-garantia;
- III. fiança bancária.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**Subcláusula primeira.** A Contratada deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação para assinatura do contrato, sob pena de ser-lhe imputada.

**Subcláusula segunda.** É de inteira responsabilidade da Contratada a renovação da garantia prestada, quando couber, estando sua liberação condicionada ao término das obrigações contratuais.

**CLÁUSULA QUATORZE - DAS PENALIDADES SOBRE A CONTRATADA**

Fundamentado 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, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do Tribunal, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado para a contratação, a empresa que:

- I. apresentar documentação falsa;
- II. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- III. falhar na execução do objeto;
- IV. fraudar na execução do contrato;
- V. comportar-se de modo inidôneo;
- VI. fizer declaração falsa;
- VII. cometer fraude fiscal.

**Subcláusula primeira.** Fundamentado nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- I. advertência;
- II. multa;
- III. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o Tribunal Superior do Trabalho, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

decorrido o prazo da sanção aplicada com base na condição anterior.

- a. para os fins do inciso IV, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

**Subcláusula segunda.** No caso de atraso para início da execução do objeto, as multas aplicadas serão de:

- I. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- II. 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;
- III. 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

**Subcláusula terceira.** Além das multas elencadas nos itens acima, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas 1 e 2 a seguir:

Grau	Correspondência
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,4% do valor mensal do Contrato
3	0,8% do valor mensal do Contrato
4	1,0% do valor mensal do Contrato
5	1,5% do valor mensal do Contrato
6	4,1% do valor mensal do Contrato

INFRAÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO	Grau	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar	6	Por ocorrência





**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

	dano físico, lesão corporal ou consequência letais;		
2	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	6	Por dia e por posto de serviço
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados;	4	Por ocorrência
4	Retirar do Tribunal Superior do Trabalho quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável;	4	Por item e por ocorrência
5	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá;	2	Por empregado e por ocorrência
6	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato;	2	Por serviço e por dia
7	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante;	5	Por empregado e por dia
8	Entregar com atraso os documentos exigidos.	1	Por ocorrência e dia de atraso

Para os itens a seguir, deixar de:

9	Fornecer os equipamentos relacionados neste Termo em perfeitas condições de uso;	4	Por item e por dia
10	Prestar manutenção aos equipamentos, e de zelar pelas instalações utilizadas do TST;	4	Por item e por dia
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários;	1	Por funcionário e por dia
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar pela fiscalização;	2	Por ocorrência
13	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente dentro do prazo estabelecido em contrato;	2	Por funcionário e por dia
14	Pagar os salários e entregar os vales-transporte e/ou vales-refeição nas datas avençadas;	5	Por ocorrência e por dia
15	Efetuar a reposição de funcionários faltosos;	2	Por funcionário e por dia
16	Substituir os equipamentos que apresentarem rendimento insatisfatório e baixa qualidade nos serviços executados;	3	Por equipamento e por dia
17	Substituir os equipamentos que apresentarem defeitos;	3	Por item e por dia
18	Cumprir itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas;	2	Por item e por ocorrência
19	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização;	3	Por item e por ocorrência
20	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da contratada;	1	Por ocorrência



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

21	Não apresentar garantia contratual;	4	Por dia
22	Atingir para cada indicador de nível de serviço não alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês;	4	Por item
23	Atingir para cada indicador de nível de serviço não alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês, em relação à meta prevista em 3 medições consecutivas, ou em 3 medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses	6	Por ocorrência
24	Atingir para cada indicador de nível de serviço não alcançado em relação à meta prevista, apurado no mês sobre o valor mensal do contrato para cada atendimento caracterizado como Especial, segundo Anexo Técnico	6	Por item e por ocorrência

**Subcláusula quarta.** Sem prejuízo das penalidades impostas em decorrência da previsão contida nesta Cláusula quatorze, estão previstas as reduções percentuais no faturamento mensal da Contratada pelo não atingimento das metas de qualidade e de nível de serviço, estabelecidas no Inciso I da Clausula dez. Cabe ainda informar os índices para inexecução parcial ou total do contrato nos seguintes termos:

- I. indicadores fora das percentagens listadas serão considerados como inexecução parcial (20% a 39,9%) ou total (0% a 19,9%) dos índices geral ou específico;
- II. caso seja constatado a inexecução parcial (20% a 39,9%) descritos no inciso acima (I) haverá redução do valor mensal faturado em percentual de 20%;
- III. caso seja constatado a inexecução total (0% a 19,9%) descritos no inciso acima (I) haverá redução do valor mensal faturado em percentual de 30%.

**Subcláusula quinta.** O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à Contratada.

- I. Se o valor a ser pago à Contratada não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.
- II. Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.
- III. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada ao Contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**Subcláusula sexta.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa à Contratada, na forma da lei.

**CLÁUSULA QUINZE - DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA**

A Contratada declara, no ato de celebração deste contrato, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assume o compromisso de manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**CLÁUSULA DEZESSEIS - DA PUBLICAÇÃO**

A publicação resumida deste contrato na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo Contratante, nos termos do parágrafo único do artigo 61 da Lei n.º 8.666/93.

**CLÁUSULA DEZESETE - DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO**

Competem a ambas as partes, de comum acordo, salvo nas situações tratadas neste instrumento, na Lei n.º 8.666/93 e em outras disposições legais pertinentes, realizar, via termo aditivo, as alterações contratuais que julgarem convenientes.

**CLÁUSULA DEZOITO - DA RESCISÃO**

Constituem motivos incondicionais para rescisão do contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as consequências do artigo 80, da Lei n.º 8.666/93.

**CLÁUSULA DEZENOVE - DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE**

A Contratada não poderá, salvo em *curriculum vitae*, utilizar o nome do Contratante ou sua qualidade de contratada em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão deste contrato.

**Subcláusula única.** A Contratada não poderá, também, pronunciar-se em nome do Contratante à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativos às atividades deste, bem como à sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo das demais cominações cabíveis.

**CLÁUSULA VINTE - DOS CASOS FORTUITOS, DE FORÇA MAIOR OU OMISSOS**

Tal como prescrito na lei, o Contratante e a Contratada não serão responsabilizados por fatos comprovadamente decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, ocorrências eventuais cuja solução se buscará mediante acordo entre as partes.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**CLÁUSULA VINTE E UM - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

A Administração do Contratante analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito ou de força maior.

**Subcláusula primeira.** Para os casos previstos no *caput* desta cláusula, o Contratante poderá atribuir a uma comissão, por este designada, a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos que se fundamentem naqueles motivos.

**Subcláusula segunda.** Os agentes públicos responderão, na forma da lei, por prejuízos que, em decorrência de ação ou omissão dolosa ou culposa, causarem à Administração no exercício de atividades específicas do cumprimento deste contrato, inclusive nas análises ou autorizações excepcionais constantes nestas disposições finais.

**Subcláusula terceira.** As exceções aqui referenciadas serão sempre tratadas com máxima cautela, zelo profissional, senso de responsabilidade e ponderação, para que ato de mera e excepcional concessão do Contratante, cujo objetivo final é o de atender tão-somente ao interesse público, não seja interpretado como regra contratual.

**Subcláusula quarta.** No curso do contrato, é admitida a fusão, cisão ou incorporação da empresa, bem assim sua alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura, desde que não prejudique a execução do contrato, cabendo à Administração decidir pelo prosseguimento ou rescisão do contrato.

**Subcláusula quinta.** De acordo com a RESOLUÇÃO Nº 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, do Conselho Nacional de Justiça, fica o TST ciente de que: "É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante".

- I. conforme entendimento do Exmo Senhor Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho, manifestado nos autos administrativos nº 500.375/2009-9, a Resolução nº 07 do Conselho Nacional de Justiça aplica-se também aos eventuais ocupantes de função comissionada no âmbito do TST, que direta ou indiretamente tenham poder de fiscalização ou gestão de contratos;



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- II. a Contratada deverá obter dos empregados declaração, por escrito, de que não se enquadram na vedação mencionada na subcláusula quinta e respectivo inciso I.

**CLÁUSULA VINTE E DOIS - DO FORO**

Fica eleito o foro da cidade de Brasília, DF, como competente para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem ajustadas e acordadas, as partes assinam este termo em duas vias de igual teor e forma para um só efeito legal.

Brasília,                      de                      de 2010.

**CONTRATANTE**

**CONTRATADA**



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**ANEXO I**

**RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ – RETENÇÃO DAS PROVISÕES DE ENCARGOS TRABALHISTAS**

**RESOLUÇÃO N.º 98 DE 10 DE NOVEMBRO DE 2009.**

Dispõe as provisões de encargos trabalhistas a serem pagos pelos Tribunais às empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua no âmbito do Poder Judiciário.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade da Administração Pública, na prática de atos administrativos, nos termos do disposto no artigo 14 do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, observar os princípios da racionalidade e da economicidade;

CONSIDERANDO a responsabilidade subsidiária dos Tribunais, no caso de inadimplemento das obrigações trabalhistas pela empresa contratada para prestar serviços terceirizados, de forma contínua, mediante locação de mão-de-obra, conforme a jurisprudência dos Tribunais trabalhistas;

CONSIDERANDO que os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas são pagos mensalmente à empresa, a título de reserva, para utilização nas situações previstas em lei;

**RESOLVE:**

Art. 1º Determinar que as provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas pelos Tribunais e Conselhos às empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua, sejam glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

Parágrafo único. Os depósitos de que trata o caput deste artigo devem ser efetivados em conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - aberta em nome da empresa, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do Tribunal ou Conselho contratante.



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

Art. 2º A solicitação de abertura e a autorização para movimentar a conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - serão providenciadas pelo setor de administração do respectivo Tribunal ou Conselho.

Art. 3º Os depósitos de que trata o artigo 1º desta Resolução serão efetuados, com o acréscimo do Lucro proposto pela contratada.

Art. 4º O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões previstas para o período de contratação:

- I - 13º salário;
- II - Férias e Abono de Férias;
- III - Impacto sobre férias e 13º salário;
- IV - multa do FGTS.

Parágrafo único: Os valores provisionados para o atendimento deste artigo serão obtidos pela aplicação de percentuais e valores constantes da proposta.

Art. 5º Os Tribunais ou Conselhos deverão firmar acordo de cooperação com banco público oficial, que terá efeito subsidiário à presente Resolução, determinando os termos para a abertura da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação. (ANEXO II)

Art. 6º A assinatura do contrato de prestação de serviços entre os Tribunais ou Conselhos e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

I - solicitação pelo Tribunal ou Conselho contratante, mediante ofício, de abertura de conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação -, no nome da empresa, conforme disposto no artigo 1º desta Resolução (ANEXOS III, IV, V, VI, VIII e IX);

II - assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regularização da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao Tribunal ou Conselho ter acesso aos saldos e extratos, e que vincule a movimentação dos valores depositados à sua autorização. (ANEXO VII)

Art. 7º Os saldos da conta vinculada - bloqueada para movimentação - serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

Art. 8º Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no artigo 4º, depositados na conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - deixarão de compor o valor do pagamento mensal à empresa.

Art. 9º No âmbito dos Tribunais ou Conselhos, o setor de controle interno ou setor financeiro é competente para definir, inicialmente, os percentuais a serem aplicados para os descontos e depósitos, cabendo ao setor de execução orçamentária ou ao setor financeiro conferir a aplicação sobre as folhas de salário mensais das empresas e realizar as demais verificações pertinentes.



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

Art. 10 Os editais referentes às contratações de empresas para prestação de serviços contínuos aos Tribunais ou Conselhos, deverão conter expressamente o disposto no artigo 8º desta Resolução, bem como a obrigatoriedade de observância de todos os seus termos.

Art. 11 A empresa contratada poderá solicitar autorização do Tribunal ou Conselho para resgatar os valores, referentes às despesas com o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados que prestam os serviços contratados pelo Tribunal ou Conselho, ocorridas durante a vigência do contrato.

§ 1º Para a liberação dos recursos da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - a empresa deverá apresentar à unidade de controle interno ou setor financeiro os documentos comprobatórios da ocorrência de indenizações trabalhistas.

§ 2º Os Tribunais ou Conselhos, por meio dos setores competentes, expedirão, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos pela unidade de auditoria, a autorização de que trata o caput deste artigo, que será encaminhada à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

§ 3º A empresa deverá apresentar ao Tribunal ou Conselho, no prazo máximo de três dias, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas, contados da data do pagamento ou da homologação.

Art. 12 O saldo total da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - será liberado à empresa, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento dos empregados.

Art. 13 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro Gilmar Mendes





**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**ANEXO I da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ**

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS								
Item	Risco Acidente do Trabalho						SIMPLES	
	1%		2%		3%			
GRUPO A	34,80		35,80		36,80		28,00	
TÍTULO	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
13º SALÁRIO	8,93	8,33	8,93	8,33	8,93	8,33	8,93	8,33
FÉRIAS	8,93	8,33	8,93	8,33	8,93	8,33	8,93	8,33
ABONO DE FÉRIAS	2,98	2,78	2,98	2,78	2,98	2,78	2,98	2,78
SUBTOTAL	20,84	19,44	20,84	19,44	20,84	19,44	20,84	19,44
INCIDÊNCIA GRUPO A	7,25	6,77	7,46	6,96	7,67	7,16	5,84	5,44
MULTA FGTS	4,35	4,30	4,35	4,30	4,35	4,30	4,35	4,30
A CONTINGENCIAR	32,44	30,51	32,65	30,71	32,86	30,90	31,03	29,19



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**ANEXO II da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ  
ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 07/2008**

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE  
ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL JUSTIÇA  
OU CONSELHO E O BANCO OFICIAL XXX  
S.A.**

O TRIBUNAL XXXXX, sediado na xxxxxx, Anexo I do Supremo Tribunal Federal, Brasília/DF, CNPJ xxxxx, doravante denominado xxxx, sediado na neste ato representado pelo seu XXXXXXXXXXXX, **NNNNNNNNN**, RG nnnnnnnn SSP/UG e CPF 000.000.000-00, no uso das atribuições, conferidas pela Portaria nº nnn, de dd de mmmmm de 200x, e, de outro lado, o **BANCO xxxxx S/A**, com sede no Endereço, Cidade/UF, CNPJ nº 000.000.000/0001-0001, daqui por diante denominado **BANCO**, neste ato representado pelo seu **GERENTE**, o Senhor xxxxxxxxxxx xxxxxxx xxxxxxx, portadora da Carteira de Identidade n.º nn.nnnn SSP/UG, CPF nº 000.000.000-00, têm justo e acordado celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA** para a prestação dos serviços de abertura automatizada de contas específicas destinadas a abrigar os recursos captados relativos a execução dos Encargos Trabalhistas da Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990 e da Consolidação das Leis do Trabalho, mediante as condições previstas nas seguintes cláusulas:

**DAS DEFINIÇÕES**

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – Para efeito deste Acordo de Cooperação Técnica entende-se por:

- I. **CLT** – Consolidação das Leis do Trabalho;
- II. **Proponente** – pessoa física ou jurídica que possui Contrato firmado com o **CNJ**;
- III. **Encargos** – custos relativos às obrigações trabalhistas devidos quando da demissão de funcionário contratado pela empresa e a serviço do **Tribunal xxx**;
- IV. **Conta Corrente (Bloqueada) Vinculada** – Conta Corrente (Bloqueada) Vinculada aberta em nome dos Proponentes de cada Contrato firmado, a ser utilizada exclusivamente para crédito dos recursos de provisão para encargos trabalhistas de demissão de funcionários;
- V. **Usuário(s)** – servidor(es) do **Tribunal ou Conselho**, e por ele formalmente indicado(s), com conhecimento das chaves e senhas para acesso aos aplicativos, do **BANCO**, Auto Atendimento Setor Público, doravante denominado simplesmente **AASP** e Repasse de Recursos de Projetos de Governo, doravante denominado simplesmente **RPG**.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**DO OBJETO**

**CLÁUSULA SEGUNDA** – O presente instrumento tem por objetivo regulamentar a prestação, pelo **BANCO**, dos serviços de abertura de contas específicas destinadas a abrigar os recursos creditados ao amparo da Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990, da Consolidação das Leis do Trabalho e da Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, bem como viabilizar o acesso do **Tribunal ou Conselho** aos saldos e extratos das contas abertas.

**DOS PROCEDIMENTOS**

**CLÁUSULA TERCEIRA** – Para a consecução do objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica serão adotados os seguintes procedimentos:

- I.** Para cada Contrato será aberta uma conta-corrente específica em nome do Proponente do Contrato;
- II.** A conta será exclusivamente aberta para recebimento de depósitos dos recursos de provisão para demissão de empregados, pagos aos Proponentes dos Contratos e será denominada Conta Corrente (Bloqueada) Vinculada;
- III.** A movimentação dos recursos na Conta Corrente (Bloqueada) Vinculada será providenciada exclusivamente à ordem do **Tribunal ou Conselho**;
- IV.** Será facultada ao **Tribunal ou Conselho** a movimentação de recursos da Conta Corrente (Bloqueada) Vinculada para a Conta Única do Tesouro Nacional.

**DO FLUXO OPERACIONAL**

**CLÁUSULA QUARTA** – A abertura, captação e movimentação dos recursos se dará conforme o fluxo operacional a seguir:

- I.** **TRIBUNAL OU CONSELHO** firma o Contrato com os Proponentes;
- II.** **TRIBUNAL OU CONSELHO** envia ao **BANCO**, por intermédio do Aplicativo Auto-Atendimento Setor Público ou outro sistema que venha a substituí-lo, arquivo em meio magnético, em leiaute específico previamente acordado entre os Partícipes para abertura das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas em nome dos Proponentes que tiveram Contratos firmados;
- III.** **BANCO** recebe arquivo transmitido pelo **TRIBUNAL OU CONSELHO** e abre Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas, em nome do Proponente para todos os registros dos arquivos válidos, nas agências do **BANCO** no território nacional;
- IV.** **BANCO** envia ao **TRIBUNAL OU CONSELHO** arquivo retorno em leiaute específico previamente acordado entre os Partícipes, contendo os números das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas abertas em nome dos Proponentes, bem como as eventuais rejeições, indicando seus motivos;



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

V. **TRIBUNAL OU CONSELHO**, excepcionalmente, envia Ofício, na forma do Anexo I do presente instrumento, à Agência Poder Judiciário – Brasília DF, do **BANCO**, solicitando a abertura manual das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas;

VI. **BANCO** informa ao **TRIBUNAL OU CONSELHO**, na forma do Anexo II do presente instrumento, o número da Conta Corrente (Bloqueada) Vinculada aberta em caráter de excepcionalidade;

VII. **TRIBUNAL OU CONSELHO** credita recursos, a título de provisão, nas Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas abertas e mantidas exclusivamente nas agências do **BANCO**, mediante emissão de Ordem Bancária do Tesouro – OB, tipo 26, finalidade especificamente criada;

VIII. **TRIBUNAL OU CONSELHO** solicita ao **BANCO** a movimentação dos recursos, na forma do Anexo III do presente Instrumento;

IX. **BANCO** acata solicitação de movimentação financeira nas Contas Correntes (Bloqueadas) vinculadas efetuada pelo **TRIBUNAL OU CONSELHO** confirmando através de Ofício, nos moldes do Anexo IV, deste Instrumento;

X. **BANCO** disponibiliza ao **TRIBUNAL OU CONSELHO** aplicativo, via internet, para consulta de saldos e extratos das Contas Correntes (Bloqueadas) vinculadas.

**CLÁUSULA QUINTA** – O fluxo operacional se dará nos seguintes termos:

I. O acesso às Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas pelo **TRIBUNAL OU CONSELHO** fica condicionado à expressa autorização, em caráter irrevogável e irretratável, nos termos do Anexo V deste instrumento, formalizada pelos Proponentes, titulares das contas, quando do processo de regularização das contas junto às agências do **BANCO**;

II. Os recursos depositados nas Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas serão aplicados automaticamente, pelo **BANCO**, em caderneta de poupança, sendo remunerados mensalmente pela Taxa Referencial – TR – acrescido de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou outro índice que venha a ser utilizado para cálculo dos rendimentos em caderneta de poupança;

**DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DO CNJ**

**CLÁUSULA SEXTA** – Ao **TRIBUNAL OU CONSELHO** compete:

I. Assinar o Termo de Adesão ao Regulamento do AASP, onde está estabelecido o vínculo jurídico como o **BANCO**, para amparar a utilização do aplicativo;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**II.** Designar, por meio de Ofício, conforme Anexo VI pó presente Instrumento, até no máximo 4 (quatro) representantes para os quais o **BANCO** atribuirá poderes de administradores dentro do AASP que além de poderem efetuar consultas aos saldos e estratos das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas, terão a faculdade de criar tantas quantas chaves de usuários, com poderes apenas de consulta, no âmbito do RPG, forem necessárias para consultarem os saldos e extratos das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas;

**III.** Remeter ao **BANCO** arquivos em leiaute específico acordado entre os Partícipes, solicitando a abertura das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas;

**IV.** Remeter Ofícios à Agência Poder Judiciário – Brasília DF, do **BANCO**, solicitando, excepcionalmente, a abertura, em casos de Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas em nome dos Proponentes;

**V.** Remeter Ofícios à Agência Poder Judiciário – Brasília DF, do **BANCO**, solicitando a movimentação de recursos das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas;

**VI.** Comunicar aos Proponentes, na forma do Anexo VII do presente instrumento, a abertura das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas, orientando-os a comparecer à Agência Poder Judiciário – Brasília DF, do **BANCO**, para providenciar sua regularização, entrega de documentos e assinatura da autorização, em caráter irrevogável e irretratável, nos termos do Anexo V deste instrumento, para que o **TRIBUNAL OU CONSELHO** possa ter acesso aos seus saldos e estratos bem como solicitar movimentações financeiras;

**VII.** Prover os ajustes técnicos em sua “conexão” para possibilitar o acesso ao AASP bem como ao aplicativo RPG, por intermédio do qual será viabilizado o acesso aos saldos e extratos das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas;

**VIII.** Adequar-se a eventuais alterações nos serviços oferecidos pelo **Banco** por meio do módulo RPG, no aplicativo AASP;

**IX.** Instruir os usuários sobre forma de acesso às transações do AASP e do RPG;

**X.** Manter rígido controle de segurança das senhas de acesso ao AASP e ao RPG;

**XI.** Assumir como se sua inteira responsabilidade os prejuízos que decorrerem do mau uso ou da quebra de sigilo das senhas dos seus representantes legais devidamente cadastrados no AASP e no RPG, cuidando de substituí-las, imediatamente, caso suspeite de que tenham se tornado de conhecimento de terceiros não autorizados;



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**XII.** Responsabilizar-se por prejuízos decorrentes de transações não concluídas em razão de falha de seu equipamento e/ou erros de processamento em razão da inexistência de informação ou de fornecimento incompleto de informações;

**XIII.** Comunicar tempestivamente ao **BANCO** qualquer anormalidade detectada que possa comprometer o perfeito funcionamento da conexão ao AASP e ao RPG, em especial, no que concerne à segurança das informações;

**XIV.** Permitir, a qualquer tempo, que técnicos do **BANCO** possam vistoriar o hardware e software utilizados para conexão ao AASP e ao RPG; e

**XV.** Não divulgar quaisquer informações contidas nas transações do AASP e do RPG colocados à sua disposição, de modo a manter o sigilo bancário, a privacidade em face de servidores, prestadores de serviço e outras pessoas integrantes do **TRIBUNAL OU CONSELHO** que não sejam usuários, e as normas de segurança da informação do **BANCO**.

**DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DO BANCO**

**CLÁUSULA SÉTIMA – Ao BANCO compete:**

- I.** Disponibilizar o AASP e o RPG ao **TRIBUNAL OU CONSELHO**;
- II.** Gerar e fornecer até 4 (quatro) chaves e senhas iniciais de acesso, para utilização na primeira conexão ao AASP e ao RPG, oportunidade na qual as senhas serão obrigatoriamente substituídas, pelos respectivos detentores das chaves, por outra de conhecimento exclusivo do usuário;
- III.** Informar ao **TRIBUNAL OU CONSELHO** quaisquer alterações nos serviços oferecidos pelo **BANCO**, por intermédio do AASP e do RPG;
- IV.** Prestar o apoio técnico que se fizer necessário à manutenção do serviço, objeto deste Instrumento;
- V.** Processar os arquivos remetidos pelo **TRIBUNAL OU CONSELHO** destinados a abrir Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas;
- VI.** Gerar e encaminhar, via AASP, os arquivos retorno do resultado das aberturas das Contas Correntes (Bloqueadas) Vinculadas;
- VII.** Orientar sua rede de agências quanto aos procedimentos operacionais específicos objeto deste instrumento; e;
- VIII.** Informar ao **TRIBUNAL OU CONSELHO** os procedimentos adotados, em atenção aos Ofícios recebidos.

**DO ACOMPANHAMENTO**



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**CLÁUSULA OITAVA** – as partes designarão gestores para acompanhar, gerenciar e administrar a execução do presente Acordo.

**DOS RECURSOS FINANCEIROS**

**CLÁUSULA NONA** – Este Acordo de Cooperação Técnica não aplica desembolso, a qualquer título, presente ou futuro, sendo vedada a transferência de recursos financeiros entre os partícipes.

**DA EFICÁCIA E DA VIGÊNCIA**

**CLÁUSULA DÉCIMA** – Este Acordo Cooperação Técnica terá eficácia a partir da data de sua assinatura e vigência de doze meses, podendo ser prorrogado automaticamente, por conveniência das partes, exceto se houver manifestação expressa em contrário, nos termos da lei.

**DA PUBLICAÇÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** – A publicação de extrato do presente instrumento no Diário Oficial XXXX será providenciada pelo **TRIBUNAL OU CONSELHO**, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à data de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias a partir daquela data.

**DAS ALTERAÇÕES**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – Sempre que necessário, as cláusulas deste Acordo de Cooperação Técnica, à exceção da que trata do objetivo, poderão ser aditadas, modificados ou suprimidas, mediante Termo Aditivo, celebrado entre os Partícipes, passando esses termos a fazer parte integrante deste Instrumento como um todo, único e indivisível.

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** – Todos os avisos, comunicações e notificações inerentes a este Acordo serão feitos por escrito.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** – Os casos omissos, as dúvidas ou quaisquer divergências decorrentes da execução deste Acordo serão dirimidos pelos partícipes, por meio de consultas e mútuo entendimento.

**DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** – Aplicam-se à execução deste Acordo a Lei 8.666, de 21 de junho de 1993 e as demais normas pertinentes.

**DA RESCISÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** – Este acordo de cooperação Técnica poderá ser denunciado por qualquer dos Partícipes em razão do descumprimento de qualquer das obrigações ou condições nele pactuadas, bem assim pela superveniência de norma legal ou fato administrativo que o torne formal ou materialmente inexecutável ou, ainda, por ato unilateral, mediante comunicação prévia da parte que dele se desinteressar, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, ficando os Partícipes responsáveis pelas obrigações anteriormente assumidas.

**DO FORO**

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** – Os casos omissos e/ou situações contraditórias deste Acordo de Cooperação Técnica deverão ser resolvidos mediante conciliação entre os Partícipes, com prévia comunicação por escrito da ocorrência, consignando prazo para resposta, e todos aqueles que não puderem ser resolvidos desta forma, serão dirimidos pela XXX.

E, assim, por estarem justos e acordados, os Partícipes ficaram o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, perante as testemunhas que também o subscrevem, para que produza os legítimos efeitos de direito.

Ccccccc-UF, de de 200x.

Pelo **TRIBUNAL OU CONSELHO**

Aaaaaaaa Ccccccc

**Cargo**

Pelo **BANCO**

Mmmmmmm Gggggg  
**Cargo**





**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**Anexo III da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ**

Ofício nº /2009 – CNJ

Brasília, de de 2009.

A(o) Senhor(a) Gerente  
(NOME DO GERENTE)  
Agência XXXXXXXXXXX do Banco XXX S.A.  
ENDEREÇO  
CEP: NN.NNN-NNN - Cidade (UF)

**Assunto:** Abertura de Conta Corrente (bloqueada) Vinculada

Senhor(a) Gerente,  
Solicitamos providenciar, excepcionalmente, abertura de Conta Corrente (bloqueada) vinculada, em nome do Proponente a seguir indicado, destinada a receber créditos ao amparo da Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990, da Consolidação das Leis do Trabalho e da Resolução nº , de de 200x a título de provisão para encargos trabalhistas do Contrato **TRIBUNAL OU CONSELHO** n.º firmado de acordo com a publicação no Diário Oficial XXX no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/ 200\_\_, página nº\_\_ e na qual deverão ser depositados todo e qualquer valor destinado a essas provisões.

CNPJ: \_\_\_\_\_  
Razão Social: \_\_\_\_\_  
Nome Personalizado: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_  
Representante Legal: \_\_\_\_\_  
CPJ do Representante Legal: \_\_\_\_\_

Atenciosamente,

**Aaaaaaaa Cccccc  
Cargo/Órgão**



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**Anexo IV da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ**

Agência xxxxxxxxxxxx Cidade/UG – 200x/\_\_\_\_\_

Brasília (DF),        de        de 201x.

Senhor Secretário Geral,

Em atenção ao seu Ofício nº \_\_\_\_\_/200x – **TRIBUNAL OU CONSELHO**, de \_\_\_\_\_, 2009, informamos o número da Conta Corrente (Bloqueada) Vinculada, aberta em nome do Proponente \_\_\_\_\_ (nome do Proponente), CNPJ \_\_\_\_\_ (número do CNPJ do Proponente) destinada a receber os créditos a título de provisão de encargos trabalhistas do Contrato \_\_\_\_\_ (número de Contrato) firmado de acordo com a publicação no Diário Oficial XXX do dia \_\_\_\_\_, 200x, página nº \_\_\_\_\_.

Número da Conta: \_\_\_\_\_

Prefixo da Agência: 4200-5

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
(nome do Gerente)

Agência Poder Judiciário – Brasília DF do Banco XXXXX S.A.

Ao Senhor

**AAAAAAAAAAAAA CCCCCCCCCC**

CARGO

Órgão

Endereço,

CEP: NN.NNN-NNN

Cidade – UF



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**Anexo V da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ**

Ofício nº /201x– CNJ

Brasília, de

de 201X

A(o) Senhor(a) Gerente  
(NOME DO GERENTE)  
Agência XXXXXXXXXXX Banco XXX S.A.  
ENDEREÇO  
CEP: NN.NNN-NNN  
Cidade (UF)

**Assunto:** Movimentação de Conta Corrente (bloqueada) Vinculada

Senhor Gerente,

Solicitamos providenciar, conforme indicado a seguir, a movimentação de R\$ \_\_\_\_\_ (valor numérico), da conta nº \_\_\_\_\_ (número da conta) de titularidade de \_\_\_\_\_ (nome do Proponente), CNPJ \_\_\_\_\_ (CNPJ do Proponente), aberta para abrigar os recursos creditados ao amparo da Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990, da Consolidação das Leis do Trabalho e da Resolução nº , de de 201x.

DEBITAR		CREDITAR			
Agência	Conta	Banco	Agência	Conta	CPF /CNPJ

Atenciosamente,

AAAAAAAAAAAAA CCCCCCCCCCCC  
Cargo /Órgão



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**Anexo VI da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ**

Agência XXX – 200x/\_\_\_\_\_ (número seqüencial)

XXXX, de de 200X.

Senhor XXXXI;

Em atenção ao seu Ofício nº \_\_\_\_\_/200x – TRIBUNAL OU CONSELHOCNJ, de \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.2009, informamos termos providenciado a movimentação financeira indicada a seguir:

DEBITAR		CREDITAR			
Agência	Conta	Banco	Agência	Conta	CPF /CNPJ

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
(nome do Gerente)

Agência xxxxxxxxxxxxxx do Banco XXX S.A.

Ao Senhor

**Aaaaaaaaaa Ccccccccc**

Cargo

Órgão

Endereço,

CEP: nn.nnn-nnn

Cidade – UF



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**Anexo VII da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ  
AUTORIZAÇÃO**

À Agência AAAAAA do Banco xxxx S.A  
Endereço  
CEP: nn.nnn-nnn (CEP da agência) – Cidade (UF)

Senhor (a) Gerente,

Autorizo em caráter irrevogável e irretratável, que o **TRIBUNAL OU CONSELHO**, solicite a esta agência bancária, ou providencia por meio eletrônico, qualquer tipo de movimentação financeira na conta nº \_\_\_\_\_ (número da conta), de minha titularidade, destinada a receber os créditos ao amparo da Lei nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ a título de provisão de encargos trabalhista do Contrato \_\_\_\_\_ (número do Contrato) firmado de acordo com a publicação no Diário Oficial xxxx do dia \_\_\_\_\_. 200x, página nº \_\_\_\_\_, bem como tenha acesso irrestrito de seus saldos, extratos e movimentações financeiras, inclusive de aplicações financeiras.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
(nome do Proponente)

\_\_\_\_\_  
(local e data)



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**Anexo VIII da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ**  
Ofício nº /200x - **TRIBUNAL OU CONSELHO**, XXX, de de 200x

A (o) Sr (a). Gerente  
(NOME DO GERENTE)  
Agência nnnnnnnnnnnnn do Banco xxxx S.A.  
Endereço  
CEP: nn.nnn-nnn (CEP da agência)  
Cidade (UF)

Senhor (a) Gerente,

Solicitamos providencias a geração de chaves, padrão "j", e senhas iniciais de acesso, ao aplicativo Repasse de Recursos de Projetos de Governo – RPG, via Auto Atendimento Setor Público – AASP, para os servidores a seguir indicados:

CPF	Nome	Documento/Poderes

Atenciosamente,

Aaaaaaaaaa Ccccccccccc  
Cargo/Órgão



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**Anexo IX da RESOLUÇÃO N.º 98/2009 DO CNJ**

Ofício nº \_\_\_\_/201x - AAA

XXX,

de

de 201x

A (o) Senhor(a)  
(NOME DO PROPONENTE)  
(Cargo do Proponente e nome da empresa)  
(Endereço do Proponente).  
(CEP do endereço do Proponente)  
(Cidade e UF do Endereço do Proponente)

Prezado Sr (a). (nome do Proponente).

1. Informamos a abertura na conta nº \_\_\_\_\_ (*número da conta*), vinculada ao CNPJ \_\_\_\_\_ (*número do CNPJ do Proponente*) na Agência XXX do Banco do Brasil S.A, prefixo XXX-X, em seu nome, destinada a receber os créditos ao amparo da lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990, da Consolidação das Leis do Trabalho e da Instrução Normativa nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2008.

2. Na oportunidade, solicitamos comparecer, em no Máximo 20 dias corridos, a partir desta data, à referida agência para regularizar a conta e fornecer a documentação necessária, de acordo com as normas do Banco Central, bem como autorizar, em caráter irrevogável e irretratável, este Conselho a ter acesso irrestrito aos saldos e extratos, inclusive de aplicações financeiras, quanto a, faculdade de solicitar quaisquer movimentações financeiras da referida conta.

Atenciosamente,

**A aaaaaaaa Ccccccccc**  
**Cargo/Órgão**



**ANEXO II  
DO RELÓGIO DE REGISTRO DE PONTO BIOMÉTRICO  
(Impressão Digital)**

**ITEM 1 - RELÓGIO DE PONTO BIOMÉTRICO - – Com capacidade para 100 ou mais usuários.**

**Especificações Técnicas:**

- Sensor ótico para verificação da impressão digital;
- Modo de operação 1:N ou 1:1, com ou sem o uso de um cartão de identificação;
- Controla portas, cancelas ou catracas;
- Display de cristal liquido de 2 linhas e 16 colunas;
- Nobreak interno;
- Modo de operação: on-line ou off-line;
- Comunicação: linha plus
- RS 485 – para distâncias até 1500 metros – permite a ligação de até 32 equipamentos em uma porta serial.
- Número de usuários: 100 digitais;
- Armazenamento de até 16000 eventos no próprio coletor,
- Dimensões:
  - Largura – 200 mm
  - Altura – 160 mm
  - Profundidade – 72 mm
  - Alimentação: 127V ou 220V 60Hz

**ITEM 2 – SOFTWARE DE CONTROLE E TRATAMENTO DE PONTO**

**Especificações Técnicas:**

- Sistema Operacional: compatível com Windows 95/NT ou superior. A partir de Outubro/2007, com disponibilização em versão Java, compatível com Linux e outros sistemas operacionais;
- Alimentação: 90 Vac a 230 Vac, 50 Hz ou 60 Hz;
- Alimentação Opcional: 12 Vdc;
- Banco de Dados: versão padrão oferecida em Access;
- Versão em SQL Server.
- Modo padrão de comunicação: OFF LINE

**Observação:** Os computadores para o GERENCIAMENTO do sistema serão fornecidos pelo CONTRATANTE.





### **ANEXO III**

#### **Uniformes – Atendimento telefônico e 1º Nível de atendimento**

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>		<b>Especificações</b>	<b>Justificativa</b>  Para identificação padronizada dos empregados, adequada ao ambiente de trabalho.  Quantidade de acordo com a média de durabilidade.
	<b>Inicial</b>	<b>Semestral</b>		
<b>Camisa</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>Estilo social em tecido, 65% poliéster e 35% algodão, na cor branca (para ser utilizada pelos profissionais de sexo masculino e feminino).</b>	
<b>Calça</b>	<b>02</b>	<b>02</b>	<b>Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford na cor preta (para ser utilizada pelos profissionais de sexo masculino e feminino).</b>	
<b>Par de sapatos</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>Tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta.</b>	
<b>Par de meias</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta.</b>	
<b>Cinto</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>Modelo social, de couro, na cor preta.</b>	



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**Uniformes – 2º Nível de atendimento**

Tipo	Quantidade		Especificações	Justificativa Para identificação padronizada dos empregados, adequada ao ambiente de trabalho. Quantidade de acordo com a média de durabilidade.
	Inicial	Semestral		
Camisa	03	03	Estilo social em tecido, 65% poliéster e 35% algodão, na cor branca (para ser utilizada pelos profissionais de sexo masculino e feminino).	
Gravata	02	02	Em tecido 100% poliéster ou 100% seda, cor preta (apenas para ser utilizada pelos profissionais do sexo masculino)	
Calça	02	02	Calça social comprida confeccionada em tecido Oxford na cor preta (para ser utilizada pelos profissionais de sexo masculino e feminino).	
Par de sapatos	01	01	Tipo social, solado de borracha, em couro na cor preta.	
Par de meias	03	03	Tecido 60% algodão, 39% poliamida e 1% elastano, cor preta.	
Cinto	01	01	Modelo social, de couro na cor preta (apenas para ser utilizada pelos profissionais do sexo masculino).	



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

## **ANEXO IV**

### **VALOR MÍNIMO DOS SALÁRIOS**

Serviço	Especialização de Serviço	Valor mínimo de referência
Atendimento Telefônico	Atendimento ligações telefônicas	R\$ 819,54
Atendimento Remoto	Atendimento suporte de Primeiro Nível	R\$ 1.200,00
Atendimento Presencial e Especial	Atendimento Presencial Software	R\$ 1.538,07
	Atendimento Presencial Hardware	R\$ 1.538,07
	Atendimento Presencial Telefonia	R\$ 1.538,07
	Supervisão de Atendimento Remoto	R\$ 2.071,68
	Supervisão de Atendimento Presencial	R\$ 2.071,68
	Gestão de <i>Service Desk</i>	R\$ 3.963,16



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

## **ANEXO V – Planilhas de custos e formação de preços**

MINUTA



## **ANEXO – CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – ANEXO TÉCNICO**

**1.1. Objeto:** Contratação de empresa especializada na área de informática, visando à prestação de serviços de implantação e operação (*Service Desk*) de Central de Atendimento a Usuários da Secretaria de Tecnologia da Informação, englobando os serviços de atendimento telefônico, suporte remoto e presencial.

O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- a. Atendimento Telefônico: Atendimento do Disk-Justiça do TST (informações dos andamentos processuais), confirmação de presença em eventos e atividades cerimoniais do TST, atendimento e repasse de ligações, fornecimentos de informações gerais
- b. Atendimento de Suporte Remoto - Central de Atendimento da SETIN (CAS): utilização de sistemas de gestão de atendimento, nas dependências do TST, visando o registro, atendimento por check-list, FAQ (Frequently Asked Questions) e controle de todos os chamados para atendimento demandados pelos usuários internos e externos de TI do TST, além de funcionar como ponto único de contato com o usuário para abertura e encerramento dos chamados.
- c. Atendimento de Suporte Presencial – realização de atividades mediante atendimento via equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Tribunal e nas residências dos senhores Ministros.

## **2. Disponibilidade do serviço**

A CONTRATADA prestará os serviços de segunda a sexta-feira, das 7:00 às 19:00 horas, excluídos os feriados nacionais e regimentais do TST.

## **3. Descrição Geral dos Serviços**

**3.1. O ATENDIMENTO TELEFÔNICO** corresponde ao atendimento prestado, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA no *Service Desk*. O atendimento telefônico é responsável pela prestação de informações gerais aos usuários internos e externos e por meio de sistemas informatizados, compreendendo as seguintes atividades:

- a. atendimento de telessuporte do Disk Justiça do Tribunal (informação dos andamentos processuais);
- b. atendimento de telessuporte para Confirmação de Eventos do Tribunal;
- c. atendimento de telessuporte das ligações entrantes pelo 3043-4300 oriundas do publico externo.
- d. atendimento de telessuporte das ligações entrantes pelo ramal 9 oriundas do publico interno.
- e. transferir as ligações entrantes pelo 3043-4300 e ramal 9 oriundas do publico externo e interno respectivamente.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

f. fornecer informações relativas a número de ramais telefônicos de unidades administrativas do TST, bem como informações gerais do Tribunal.

**3.1.1.** Equipe de atendimento telefônico deverá ser alocada nas dependências do TST, de acordo com o perfil especificado neste documento. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento telefônico deverá obedecer ao disposto no Item 7 deste documento.

**3.1.2.** Para efeito desta contratação, adota-se, quando pertinente, o esforço técnico por estação de trabalho para definir as quantidades de ligações atendidas.

**3.2.** O PRIMEIRO NÍVEL DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS corresponde ao atendimento prestado, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA no Service Desk. O atendimento de primeiro nível da Central de Atendimento a Usuários deverá gerenciar e acompanhar todo o ciclo de vida do incidente, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do incidente.

**3.3.** O 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO (CAS), por meio dos sistemas de gestão de atendimento, compreende as seguintes atividades:

- a. operar a Central de Atendimento, cujas atividades são as de receber, registrar, solucionar ou encaminhar e encerrar os chamados nos sistemas todas as solicitações de atendimento;
- b. registrar e controlar os chamados técnicos demandados à Central de Atendimento da SETIN por meio dos sistemas de gestão de atendimento;
- c. executar procedimentos de análise da solicitação, procurando, se possível, atendê-la ainda no 1º nível;
- d. executar atendimento remoto, a partir dos postos de atendimento nos equipamentos dos usuários;
- e. encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o 2º nível;
- f. encaminhar solicitações de atendimento à equipe da SETIN (3º nível), nos casos em que não se enquadrem como serviços de 1º e 2º níveis;
- g. atualizar o histórico das solicitações de atendimento;
- h. acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- i. informar à Unidade Fiscalizadora do TST quando do não cumprimento dos prazos previstos de atendimento.

**3.3.1. Descrição dos Serviços de Gerenciamento do Service Desk (célula de monitoração):**

- a. Monitorar e zelar pela correta execução das atividades do Service Desk;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- b. Suportar e orientar os analistas no atendimento;
- c. Designar agentes de solução para atendimento do chamado de suporte;
- d. Gerar e avaliar relatórios de desempenho;
- e. Administrar a equipe, dimensionar as células, remanejar analistas e controlar os indicadores, atendendo desta forma os níveis de serviços acordados;
- f. Controlar pendências;
- g. Controlar níveis de serviços do Service Desk;
- h. Avaliar periodicamente a efetividade dos processos de scripts de atendimento do Service Desk;
- i. Controlar a assiduidade e pontualidade da equipe;
- j. Fornecer informações à Gestão de Problemas;
- k. Indicar para o Quality Service Desk as falhas relativas a parametrização da ferramenta de registro de chamados, encaminhamento de chamados e procedimentos;
- l. Participar de forma ativa no processo de mudança.

**3.3.2. Descrição dos Serviços de Quality Service Desk (célula de qualidade):**

- a. Área de auditoria que apóia os processos do Service Desk, e responsável também pela Gestão de Incidentes;
- b. Emitir informações estratégicas do sistema de gerenciamento de incidentes;
- c. Avaliar os níveis de serviço na resolução de incidentes pelo Service Desk e áreas solucionadoras;
- d. Emitir e padronizar os relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, bem como indica melhorias a fim de manter e incrementar o desempenho da operação;
- e. Auxiliar nas tomadas de decisões pró-ativas pela TI na Gestão de Incidentes;
- f. Criar e atualizar todos os processos/scripts de atendimento do Service Desk, bem como garante a qualidade e integridade desses processos;
- g. Reportar à Gestão do Service Desk erros de scripts identificados durante a monitoração das ligações;
- h. Implementar mudanças nos processos do Service Desk e gestão de incidentes;
- i. Zelar pelo bom funcionamento do processo de gestão de incidentes;
- j. Administrar o conteúdo da ferramenta de publicação dos procedimentos e instruções de trabalho;
- k. Administrar a ferramenta de registro de incidentes;
- l. Realizar auditoria nos chamados abertos pelo Service Desk, fazendo o levantamento da qualidade das informações fornecidas nos chamados;
- m. Medir a satisfação dos usuários;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**3.3.3.** A equipe de atendimento de primeiro nível deverá ser alocada nas dependências do TST, de acordo com o perfil especificado neste documento. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento de primeiro nível deve obedecer ao estimado pelo TST, conforme disposto no Item 7 deste documento.

**3.4.** O SEGUNDO NÍVEL DE ATENDIMENTO refere-se a todo aquele atendimento que é realizado de forma presencial, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA. A critério do usuário e se a natureza do incidente permitir, o atendimento poderá ser realizado via controle (acesso) remoto à estação de trabalho do usuário.

**3.5.** O 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO (ASP) compreende as seguintes atividades:

a. prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do TST e nas residências de Ministros para os atendimentos não resolvidos pelo primeiro nível ou que pelas características exijam a presença do atendente;

b. solucionar os chamados não atendidos em 1º nível, que tenham pertinência com o objeto do contrato;

c. solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações clientes;

d. solucionar problemas de configuração dos aparelhos telefônicos fixos e móveis, celulares, smartfone, fax corporativo, fax multifuncional, tarifador de ligações, bloqueador de ligações e Internet banda larga nas residências oficiais, handset e modem 3G;

e. executar programação em central telefônica hipath4000 e hipath8000, fax corporativo e rede wireless para os ramais móveis;

f. instalar infra-estrutura de rede telefônica para ramal telefônico Fixo, Móvel, IP, wireless e Linha Direta nas residências e no TST;

g. instalar, desinstalar e remanejar ramal telefônico Analógico, IP e Móveis, bem como as antenas wireless;

h. registrar e controlar os chamados técnicos demandados às seções de atendimento de 2º nível por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

i. solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho (impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados, monitores, placas de rede, outros);

j. executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;

k. informar a CAS os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento de segundo nível, identificadas em campo a fim de que haja envolvimento de técnicos da SETIN para completa resolução;

l. encaminhar solicitações de atendimento que não estejam no escopo de resolução de 2º nível para a equipe da SETIN (3º nível);





- m. reparar, substituir e manter em bancada os equipamentos de informática e telecomunicações do TST de acordo com a disponibilidade de peças fornecidas pela SETIN;
- n. acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;
- o. acompanhamento técnico-operacional em eventos e solenidades promovidas pelo TST, disponibilidade local;
- p. acompanhamento de salas de sessão do TST, disponibilidade sob demanda.
- q. Limpeza interna dos equipamentos de informática e telecomunicações para após toda manutenção;

**3.5.1. Descrição dos Serviços de Gerenciamento do Service Desk (célula de monitoração):**

- m. Monitorar e zelar pela correta execução das atividades do Service Desk;
- n. Suportar e orientar os analistas no atendimento;
- o. Designar agentes de solução para atendimento do chamado de suporte;
- p. Gerar e avaliar relatórios de desempenho;
- q. Administrar a equipe, dimensionar as células, remanejar analistas e controlar os indicadores, atendendo desta forma os níveis de serviços acordados;
- r. Controlar pendências;
- s. Controlar níveis de serviços do Service Desk;
- t. Avaliar periodicamente a efetividade dos processos de scripts de atendimento do Service Desk;
- u. Controlar a assiduidade e pontualidade da equipe;
- v. Fornecer informações à Gestão de Problemas;
- w. Indicar para o Quality Service Desk as falhas relativas a parametrização da ferramenta de registro de chamados, encaminhamento de chamados e procedimentos;
- x. Participar de forma ativa no processo de mudança.

**3.5.2. Descrição dos Serviços de Quality Service Desk (célula de qualidade):**

- n. Área de auditoria que apóia os processos do Service Desk, e responsável também pela Gestão de Incidentes;
- o. Emitir informações estratégicas do sistema de gerenciamento de incidentes;
- p. Avaliar os níveis de serviço na resolução de incidentes pelo Service Desk e áreas solucionadoras;
- q. Emitir e padronizar os relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, bem como indica melhorias a fim de manter e incrementar o desempenho da operação;
- r. Auxiliar nas tomadas de decisões pró-ativas pela TI na Gestão de Incidentes;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- s. Criar e atualizar todos os processos/scripts de atendimento do Service Desk, bem como garante a qualidade e integridade desses processos;
- t. Reportar à Gestão do Service Desk erros de scripts identificados durante a monitoração das ligações;
- u. Implementar mudanças nos processos do Service Desk e gestão de incidentes;
- v. Zelar pelo bom funcionamento do processo de gestão de incidentes;
- w. Administrar o conteúdo da ferramenta de publicação dos procedimentos e instruções de trabalho;
- x. Administrar a ferramenta de registro de incidentes;
- y. Realizar auditoria nos chamados abertos pelo Service Desk, fazendo o levantamento da qualidade das informações fornecidas nos chamados;
- z. Medir a satisfação dos usuários;

**3.5.3.** Todo atendimento direto a Ministro ou em sua residência será executado, a priori, pela equipe da SETIN (3º nível). Caso esta diagnostique pela competência do 2º nível, poderá, a seu critério, encaminhar o chamado ao ASP (**Atendimento de Suporte Presencial**), que deverá solucioná-lo. Os deslocamentos às residências de Ministros serão providos pelo TST.

**3.5.4.** A contratada deve disponibilizar imediatamente o técnico para o acompanhamento ou atendimento nas residências dos senhores Ministros assim que os chamados forem abertos, referentes ao item 3.5 letras a, n, o e p. Os chamados devem ser atendidos de forma imediata assim que autorizado pela equipe da CSUP.

**3.6.** A equipe de atendimento de segundo nível deverá ser alocada nas dependências do TST, de acordo com o perfil especificado neste documento. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento de primeiro nível deve obedecer ao estimado pelo TST.

#### **4. Do Corpo Técnico**

**4.1.** Os técnicos de atendimento presencial deverão ser atendidos em seções específicas, a saber:

- a. SOFTWARE (ASP-S);
- b. HARDWARE (ASP-H);
- c. TELECOMUNICAÇÕES (ASP-T).

#### **5. Da Forma e do Acesso ao Serviço**

**5.1.** Forma e canais de acesso ao serviço de atendimento telefônico.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- a. Ligações externas 3043-4300;
- b. Ligações internas Ramal 9;
- c. Disk justiça 3321-3001
- d. Outros canais que podem ser implementados pelo TST durante a execução contratual.

**5.2.** Forma e canais de acesso ao serviço Central de atendimento ao Usuário.

a. A central de atendimentos será única e representará o meio de abertura de todos os chamados técnicos, onde serão controlados e gerados pela operação do ambiente de TI do TST. Visando estabelecer um único ponto de contato entre os usuários da TI do TST, o Service Desk deverá estar localizado nas dependências deste Tribunal.

- b. Ramal 4040;
- c. Sistema de Solicitação de Serviço;
- d. Outros canais podem ser implementados pelo TST durante a execução contratual.

**5.3.** Os chamados de atendimento demandados para a Central de Atendimento deverão ser executados pela CONTRATADA, que deverá obedecer aos seguintes critérios de elaboração e controle:

- a. A abertura de chamados de suporte técnico ocorrerá por meio de ligações telefônicas ou registro nos sistemas de gestão de atendimento;
- b. No ato de abertura do chamado, o usuário fornecerá as informações necessárias para o atendimento, de acordo com as rotinas a serem implementadas pelo TST e dentro das normas especificadas em contrato em comum acordo com a CONTRATADA;
- c. Os chamados efetuados serão controlados nos sistemas de gestão de atendimento;
- d. O TST terá acesso aos sistemas de gestão de atendimento para o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;
- e. Antes do encerramento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar o solicitante do atendimento para se certificar que o problema foi solucionado;
- f. Um chamado não poderá ser fechado sem anuência do TST, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;
- g. O chamado que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

**6. Do Ambiente Físico e Virtual**

**6.1.** Para fins de execução do serviço o ambiente físico deve estar compatível com o disposto na NR 17 - Norma Regulamentadora 17.

**6.2.** Para a execução dos serviços, o TST disponibilizará toda a infra-estrutura necessária, incluindo:



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- 6.3.** Espaço físico específico;
- 6.4.** Equipamentos (microcomputadores, links de comunicação, softwares básicos etc.);
- 6.5.** Infra-estrutura física (mobiliário);
- 6.6.** Ferramentas e Materiais;
- 6.7.** Telecomunicações (central telefônica, ramais, aparelhos telefônicos, cabeamento etc.);
- 6.8.** Softwares (Sistema para registro, acompanhamento e encerramento do incidente);
- 6.9.** Suprimentos.

**6.10.** A CONTRATADA deverá utilizar as seguintes ferramentas do TST, que compõem os sistemas de gestão de atendimento, para apoio ao Service Desk:

- a. Sistema para registro, acompanhamento e encerramento do incidente;
- b. Sistema de Base de Conhecimento;
- c. Sistema de Inventário de Hardware e Software;
- d. Sistema para Controle Remoto que permite aos operadores e técnicos terem acesso remoto aos computadores dos usuários; possibilitando a intervenção e solução de incidentes/problemas sem a necessidade da presença física do técnico;
- e. Outros sistemas que venham a ser produzidos ou adquiridos.

## **7. AMBIENTE COMPUTACIONAL E DE TELECOMUNICAÇÕES**

### **7.1. Sistemas Operacionais**

#### **7.1.1. Servidores:**

- a. Linux Red Hat;
- b. Windows 2000 Server e superiores;

#### **7.1.2. Estações Clientes:**

- a. Microsoft Windows XP Professional e outros da família;
- b. Microsoft Windows 7(Sei) Professional ;
- c. LINUX.

### **7.2. Software Licenciados.**

#### **7.2.1. Consultar o Anexo I Software Licenciados**

### **7.3. Software Gratuitos.**

#### **7.3.1. Consultar o Anexo II Software Gratuitos.**

### **7.4. Sistemas Corporativos TST**



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**7.4.1. Consultar o Anexo III dos Sistemas Cooperativos**

**7.5. Serviços de Mensageria e Colaboração**

- a. Mozilla Thunderbird ou outro sistema de correio eletrônico a ser adotado no TST;
- b. Protocolo SMTP, IMAP, POP3.

**7.6. Serviços de Telecomunicações**

**7.6.1. Dispositivos Móveis:**

- a. Celulares;
- b. Controller Wireless C100 – Aparelhos WL2
- c. Modem 3G;

**7.6.2. Fax**

- a. Serviço de Fax Corporativo
- b. Right Fax (Server / Client);

**7.6.3. Ambiente de Telecomunicações**

- a. Central Telefônica Hipath 4000;
- b. Central Telefônica Hipath 8000;
- c. Controlador Wireless;
- d. Access Connect;
- e. Softwarephone;
- f. Ramais Analógicos;
- g. Ramais Digitais;
- h. Ramais IPs;
- i. Tarifador STI Atenas;

**7.7. Arquitetura de REDE**

- a. Ethernet 10 BaseT, 100 BaseT e 1000 BaseT;
- b. Protocolo TCP/IP;
- c. SAN;

**7.8. Hardware informática e telecomunicações**

**7.8.1. Hardware Informática**

**7.8.2. Hardware Telecomunicações**

**8. Dimensionamento dos Serviços**



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**8.1.** Para o atendimento telefônico estimou-se a necessidade de 120 horas-homem. Para a execução dos serviços do 1º Nível Atendimento Remoto estimou-se a necessidade de 520 horas-homem por semana e para o serviço do 2º Nível Atendimento Presencial estimou-se a necessidade de 560 horas-homem por semana, distribuídos por natureza de serviço da seguinte forma:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT./ SEMANAL	QUANT./ TÉCNICOS	JORNADA 5 DIAS SEMANA
ATENDIMENTO TELEFÔNICO					
1	Atendimento Telefônico	horas/homem	120	4	6 horas/dia
	TOTAL		120	4	
ATENDIMENTO REMOTO 1º NÍVEL					
1	Serviço de supervisão de suporte remoto	horas/homem	40	1	8 horas/dia
2	Serviço de atendimento de suporte remoto	horas/homem	480	16	6 horas/dia
	TOTAL		520	17	
ATENDIMENTO PRESENCIAL 2º NÍVEL					
1	Serviço de gestão do Service Desk	horas/homem	40	1	8 horas/dia
2	Serviço de supervisão de suporte presencial	horas/homem	40	1	8 horas/dia
3	Serviço de atendimento de suporte presencial (SOFTWARE) e (HARDWARE)	horas/homem	480	12	6 horas/dia
5	Serviço de atendimento de suporte presencial (TELECOM)	horas/homem		4	6 horas/dia
	TOTAL		560	18	

**8.1.1.** Para a mão-de-obra é estimado um total **mínimo** de 39 profissionais.



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**8.1.1.1** Para a execução de Atendimento Telefônico e de Atendimento Remoto estimou-se a necessidade de 640 horas-homem por semana, distribuídos da seguinte forma:

- a) serviço de atendimento telefônico: 120 horas-homem por semana, que equivale a 4 prestadores, trabalhando 6 horas por dia, 5 dias por semana;
- b) serviço de supervisão de suporte remoto: 40 horas-homem por semana, que equivale a 1 supervisor, trabalhando em turno de 8 horas por dia, 5 dias por semana; e
- c) serviço de atendimento de suporte remoto: 520 horas-homem por semana, que equivale a 16 atendentes, trabalhando em turnos de 6 horas por dia, 5 dias por semana.

**8.1.1.2** Para a execução do ATENDIMENTO PRESENCIAL estimou a necessidade de 560 horas-homem por semana, distribuídos por natureza de serviço da seguinte forma:

- a) serviço de gestão de suporte presencial: 40 horas-homem por semana, que equivale a 1 gestor, trabalhando 8 horas por dia, 5 dias por semana;
- b) serviço de supervisão de suporte presencial: 40 horas-homem por semana, que equivale a 1 supervisor, trabalhando em turno de 8 horas por dia, 5 dias por semana; e
- c) serviço de atendimento de suporte presencial: 480 horas-homem por semana, que equivale a 16 técnicos (sendo 12 técnicos de software e hardware e 4 técnicos de telefonia), trabalhando em turnos de 6 horas por dia, 5 dias por semana.

**8.1.2.** O quantitativo **mínimo** de prestadores é resultante do esforço necessário para execução das atividades, por especialização e segregação de atividades.

**8.1.3.** No modelo de referência do ITIL, faz-se necessária a identificação de todos os processos e suas atividades e de todos os setores da área de TI que deles participam, bem como a definição de um gerente específico para a coordenação de cada setor.

**8.1.4.** A quantidade **mínima** de prestadores acima especificada deve ser desdobrada em dois turnos de trabalho, segundo o horário de funcionamento do TST, ou seja, de 7:00h às 13:00 horas e de 13:00h às 19:00 horas, em igual proporção.

**8.1.5.** Baseado, sobretudo, na natureza do serviço, preserva-se o caráter de prontidão para o atendimento das demandas à medida que se apresentem. Por isso, é fundamental o dimensionamento de quantitativo **mínimo** que precisa estar permanentemente alocado nas especializações acima expostas.

**8.1.6.** Não obstante o modelo de dimensionamento dos serviços envolver a contratação de horas-homem, a presente contratação estabelece a sistemática de acompanhamento de resultados baseada em indicadores de serviços e metas de qualidade, com mais objetividade e foco na medição de entregas contratualmente previstas, de acordo com as recomendações mais recentes do TCU e das Instruções Normativas nºs 2 e 4/2008-MPOG.



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**8.1.7.** Ressalte-se que o quantitativo **mínimo** de prestadores é baseado em experiências de contratação desta SETIN/CSUP em contratos anteriores. Bem como, na agregação de funções típicas de hardware/software ao mesmo grupo solucionador.

**8.1.8.** Assim o processo de atendimento às ligações telefônicas e de suporte à microinformática (envolve atendimento de hardware) e telefonia está incorporado à cultura organizacional e hoje faz parte da rotina de usuários da rede do TST e, também dos jurisdicionados.

**8.1.9.** No TST, as atividades administrativas e jurisdicionais são amparadas fortemente no uso de soluções de TI – equipamentos, softwares e sistemas de informações – que se tornaram vitais para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TI e do funcionamento do Tribunal.

**8.2.** Da Quantidade de Equipamentos de Informática

**8.2.1.** A quantidade de estimada aqui e para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte presencial.

<b>Item</b>	<b>Equipamento</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>
1	Unidade de Resposta Audível	pç	2
2	Coletor Biométrico	pç	21
3	Gravadora externa CD-R/RW/DVD	pç	8
4	Microcomputador	pç	3253
5	Monitor	pç	3253
6	Teclado	pç	3253
7	Mouse	pç	3253
8	Microcomputador portátil	pç	134
9	Estabilizador	pç	1055
10	Impressora Multifuncional	pç	142
11	Impressora Térmica	pç	11
12	No-break	pç	2
13	Fone de Cabeça	pç	43
14	Terminal de Extrato	pç	8
15	Switch Desktop	pç	27
16	Transformador	pç	98
17	Impressora Laser	pç	1741
18	Envelopadora	pç	1
19	Scanner	pç	208
20	Leitor Ótico	pç	1147





**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

21	Coletor de Dados	pç	6
22	Aparelho Telefônico	pç	1102
23	Gateway	pç	2
24	Firewall	pç	2
25	Impressora Jato de Tinta	pç	28
26	Retroprojektor	pç	1
27	Terminal de Auto-atendimento	pç	11
28	Plotter	pç	2
29	Aparelho de Fac Símile	pç	7
30	Palmtop	pç	22
31	Switch	pç	3

**8.3. Da Quantidade de Equipamentos de Telecomunicações**

**8.3.1.** A quantidade de estimada aqui e para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte presencial.

Item	Equipamento	Unidade	Quantidade
1	Central telefônica Hipath 8000	pç	1
2	Central telefônica Hipath 4000	pç	1
3	Controler C100	pç	2
4	Aparelho Telefônico Opti Point 410 Stander	pç	1551
5	Aparelho Telefônico Opti Point 410 Economic Plus	pç	50
6	Aparelho Telefônico Opti Point 410 WL2	pç	151
7	Aparelho Telefônico Siemens E3005S	pç	971
8	Antena wireless AP2610	pç	94
9	Antena wireless AP2620	pç	42
10	Tarifador STIWeb	pç	1

**8.4. Quantidade Estimada de Atendimento Telefônico**

**8.4.1.** O perfil do Atendimento Telefônico estimado aqui é para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte remoto e presencial.

**8.4.2.** Este perfil indicado, no entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para o TST.

ESTIMATIVA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO – MÉDIA ANUAL	
Serviço	Quantidade de ligações/Média-Anual
Atendimento Telefônico (Disque Justiça, Ligações externas, Ligações internas e Confirmação de eventos)	71.546



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

<b>TOTAL =</b>	<b>71.546</b>
----------------	---------------

**8.5. Quantidade Estimada de Chamados Abertos**

**8.5.1.**O perfil dos Chamados Abertos estimado aqui é para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte remoto e presencial.

**8.5.2.**Este perfil indicado, no entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para o TST.

<b>ESTIMATIVA DOS CHAMADOS ABERTOS – MÉDIA MENSAL</b>	
<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de ligações/Média-Anual</b>
<b>Atendimento Remoto – 1A</b>	<b>40.692</b>
<b>TOTAL =</b>	<b>40.692</b>

**8.6. Quantidade de Chamados Fechados em 1º Nível e 2º Nível**

**8.6.1.**O perfil dos Chamados Fechados em 1º Nível e 2º Nível estimado aqui é para auxiliar os licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para execução dos serviços de suporte remoto e presencial.

**8.6.2.**Este perfil indicado, no entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para o TST.

<b>ESTIMATIVA DE CHAMADOS FECHADOS 1º NÍVEL SOFTWARE/HARDWARE/TELECOMUNICAÇÕES MÉDIA ANUAL</b>	
<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de Chamados</b>
<b>TIPO DE CHAMADO</b>	
<b>ATENDIMENTO REMOTO 1B</b>	<b>21.102</b>
<b>TOTAL=</b>	<b>21.102</b>
<b>ESTIMATIVA DE CHAMADOS FECHADOS 2º NÍVEL SOFTWARE/HARDWARE/TELECOMUNICAÇÕES - MÉDIA ANUAL</b>	
<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de Chamados</b>
<b>TIPO DE CHAMADO</b>	
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>23.600</b>



<b>ESPECIAL</b>	850
<b>TOTAL=</b>	<b>24.450</b>

## **9. Execução dos serviços**

**9.1.** A execução dos serviços será gerenciada pela contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à contratante, que colaborará com a contratada na busca da melhor solução para o problema.

### **9.2.** Definições de chamados em Atendimento Telefônico:

- a. - Atendimento telefônico do Disk-Justiça do TST (informações dos andamentos processuais);
- b. - confirmação de presença em eventos e atividades cerimoniais do TST;
- c. - atendimento e repasse de ligações, fornecimentos de informações rápidas de cunho administrativo como número de ramais telefônicos de unidades administrativas do TST.

### **9.3.** Definições de chamados em Atendimento Remoto:

- a. - Informações rápidas gerais de inoperância;
- b. - Informações sobre aplicativos;
- c. - Informações sobre requisitos mínimos para cadastro;
- d. - Troca de senha;
- e. - Concessão de acesso à Internet;
- f. Cadastro de acesso de usuários em rede;
- g. Cadastro de acesso de usuários em banco de dados;
- h. Concessão de acesso a sistema;
- i. Cadastro de acesso de usuário aposentado / pensionista;
- j. Configuração de Cliente de Correio Eletrônico;
- k. Configuração de conexão com Internet (Proxy Client);
- l. Verificação / configuração de rede local;
- m. Mapeamento de unidade de rede;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- n. Configuração de estações por acesso remoto;
- o. Orientações sobre aplicativos, programas e sistemas;
- p. Configuração de Navegadores de Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- q. Instalação de aplicativos, programas e sistemas homologados pelo TST;
- r. Configuração de aplicativos, programas e sistemas por acesso remoto;
- s. Instalação de drivers de equipamentos periféricos;
- t. Configuração de drivers de equipamentos periféricos.
- u. Otimização dos sistemas operacionais.

**9.4.** Deverão ser considerados no cálculo do valor unitário para o atendimento de 2º Nível:

**9.5.** Definições de chamados do 2º nível:

- a. Instalação e customização de aplicativos, programas e sistemas homologados para uso no TST em microcomputadores, por solicitação do cliente ou da contratante;
- b. Instalação de todos os drivers, patches, service packs e fix necessários ao perfeito funcionamento das estações de trabalho e de seus periféricos (inclusive impressoras – no caso de impressoras conectadas em rede, incluem-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem);
- c. Instalação e configuração de periféricos externos para microcomputador (mouse, teclado, monitor, scanner, câmera digital, etc.);
- d. Instalação de drivers de som, de rede e de vídeo;
- e. Instalação /Configuração dos Navegadores Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- f. Instalações de impressoras, leitores, scanners, programas, que o 1º nível não tenha realizado por motivos de falha de comunicação entre as estações de trabalho do usuário e do atendimento, substituições de teclados, mouses, caixas de som e troca de consumíveis.
- g. Configuração do Cliente de Correio Eletrônico;
- h. Instalação e configuração de unidades internas para microcomputador (CD/DVD-ROM, gravadoras de CD/DVD, kits multimídia, HD, etc.);
- i. Instalação e desinstalação física dos equipamentos de informática e de telecomunicações e conseqüente configuração dos mesmos;
- j. Remanejamento das estações de trabalho e seus respectivos periféricos e conseqüente configuração dos mesmos;
- k. Remanejamento dos equipamentos de telecomunicações e conseqüente configuração dos mesmos;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- l. Instalação, configuração de aplicativos, programas e sistemas homologados para uso no TST que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- m. Atualização de aplicativos, programas, sistemas internos e sistemas operacionais que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- n. Instalação de drivers de som e vídeo que o 1º nível não tenha conseguido realizar;
- o. Otimização de equipamentos;
- p. Acompanhamento externo de telecomunicações inclui teste de rede local (LAN), rede interna e de telecomunicações, com utilização de recursos tipo “sniffer”, “test-set”, “test-cable”, “data analyser” para verificação de continuidade no circuito, impedância e nível de ruídos, com certificação do ponto;
- q. Executar programação em central telefônica, fax corporativo e rede wireless para os ramais móveis;
- r. Instalar infra-estrutura de rede telefônica para ramal telefônico Fixo, Móvel, IP, wireless e Linha Direta;
- s. Desmontagem/Montagem de microcomputador para substituição/inserção de componentes internos (fontes de alimentação elétrica, baterias, fusíveis, placas de vídeo, placas fax/modem, placas de rede, placas de saída paralela ou serial, placas mãe, “cooler” etc.);
- t. Desmontagem/montagem de impressoras (laser, jato de tinta ou matriciais) para reposição/substituição de peças fornecidas pelo TST;
- u. Instalação através de software de clonagem ou desassistida (imagem) de pacote softwares ou aplicativos, em microcomputadores/servidores, por solicitação do órgão ou que não decorram da paralisação do hardware assistido pela garantia contratada;
- v. Manutenção preventiva de impressoras, microcomputadores etc.;
- w. Identificação de pontos nos “patch panels”, instalação de passa-cabos etc.
- x. Suporte de bancada para acompanhamento de técnico de empresa terceira que execute tarefas técnicas-operacionais em equipamentos (hardware ou telefonia) do TST.

**9.6. Atendimento Especial:**

- a. Acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;
- b. Acompanhamento técnico-operacional em eventos e solenidades promovidas pelo TST, disponibilidade local;
- c. Atender as demandas de informática das salas de sessão do TST sempre que demandado pelo Tribunal. A contratada deverá resolver os problemas de sua competência através do segundo nível ou articula-se com o terceiro nível até que o problema esteja resolvido.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

d. Atender as demandas dos Ministros do TST, inclusive em suas residências no momento em que a empresa receber a demanda do terceiro nível.

**9.6.1.** Para os chamados descritos no item 9.6 a disponibilidade de técnico deverá ser em até 10 (dez) minutos, a partir da abertura do chamado. Para a alínea “c” considera-se a disponibilidade na sala de sessão.

## **10. Dos Níveis de Qualidade**

**10.1.** Para efeito desta contratação do Atendimento Telefônico estabelece-se o cumprimento das metas segundo os seguintes conceitos:

a. Índice de Abandono - IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;

b. Índice de Chamadas Ocupadas - ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais;

c. Índice de Nível de Serviço - INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais;

d. Qualidade do Atendimento Telefônico: conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela contratada objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência;

e. Tempo de Abandono - TAb: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica;

f. Tempo de Atendimento - TA: tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a Unidade de Resposta Audível - URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante;

g. Tempo de Espera - TE: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico;

h. Tempo Médio de Abandono - TMAb: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período;

Tempo Médio de Atendimento - TMA: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas;

i. Tempo Médio de Espera - TME: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas no mesmo período; e



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

j. Unidade de Resposta Audível - URA: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o auto-atendimento.

k. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos.

l. O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada meia hora, utilizando-se como fator de ponderação o volume de chamadas recebidas, no período compreendido entre 7:00h e 18h59min59segundos do dia em análise.

m. O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, utilizando-se como fator de ponderação o volume de chamadas recebidas, no período compreendido entre 7:00h e 18h59min59segundos do último dia do mês em análise.

**10.2.** Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

**10.3.** A contratada deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

Índice de Nível de Serviço - INS 85% (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

a. Índice de Abandono - IAB 4% (menor ou igual a quatro por cento); e

b. Índice de Chamadas Ocupadas - ICO 4% (menor ou igual a quatro por cento).

**10.4.** Para efeito desta contratação, estabelecem-se os seguintes tempos-base para a solução e de suspensão:

<b>Serviço</b>	<b>Natureza</b>	<b>Tempo de Solução (TS) - minutos</b>	<b>Tempo de Suspensão de chamados (TSusp) - minutos</b>
1º Nível	-	15	720
2º Nível	Software	40	720
2º Nível	Hardware	70	720
2º Nível	Telefonia	70	720

**Tabela 1**

**10.4.1.** Tempo de suspensão de chamados (TSusp) refere-se aos chamados em que não foi possível o contato com usuário ou que para o prosseguimento da ação depende do usuário.



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**10.4.2.** Os prazos apresentados na tabela anterior serão contados sempre a partir do registro da abertura do chamado, feito nos sistemas de gestão de atendimento, até o seu encerramento.

**10.5.** A CONTRATADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade para o atendimento de Primeiro Nível (CAS):

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida %
01	Índice de solicitações resolvidas em até TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$\geq 60$
02	Índice de solicitações resolvidas em até 2TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a 2TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$\geq 70$
03	Índice de solicitações resolvidas em até 3TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a 3TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$\geq 80$
04	Índice de solicitações resolvidas em até 4TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a 4TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$\geq 90$
05	Índice de solicitações resolvidas em até 5TS	Total de solicitações resolvidas em tempo inferior ou igual a 5TS / Total de solicitações resolvidas x 100	$= 100$
06	Índice de solicitações suspensas em até TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a TSusp/ Total de solicitações suspensas x100	$\geq 70$
07	Índice de solicitações suspensas em até 2TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 2TSusp/ Total de solicitações suspensas x100	$\geq 80$
08	Índice de solicitações suspensas em até 3TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 3TSusp/ Total de solicitações suspensas x100	$\geq 95$
09	Índice de solicitações suspensas em até 4TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 4TSusp/ Total de solicitações suspensas x100	$= 100$
10	Índice de solicitações de software atendidas no 1º nível	Total de solicitações de software atendidas no 1º nível/ Total de solicitações recebidas x 100	$\geq 80$





**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida %
12	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa no serviço nos últimos 3 meses / Total de profissionais no serviço de telessuporte nos últimos 3 meses	$\leq 70$

**Tabela 2**

**10.5.1.** Os índices constantes no item anterior serão emitidos via sistema.

**10.5.2.** No cálculo do índice referente ao item 10 da Tabela 2, excluem-se as solicitações para intervenções em hardware, infra-estrutura e telefonia, que, por definição, devem ser tratadas pelo 2º nível.

**10.5.3.** Para efeito desta contratação, a correlação de prioridade no atendimento aos chamados demandados ao 2º nível estabelece a criticidade de atendimento dos incidentes.

**10.5.4.** Classificação da Severidade:

**10.5.4.1** Normais – Chamados derivados de incidentes de baixo impacto no funcionamento do TST. São chamados normais típicos: Problemas nas estações de trabalho, dúvidas, problemas de impressão. Tem impacto apenas localizado.

**10.5.4.2** Estimativa: 80% dos chamados.

**10.5.4.3** Urgentes – Chamados derivados de Usuários, cujo atendimento está relacionado a impacto institucional e de abrangência interna ao Tribunal. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.

**10.5.4.4** Estimativa: 15% dos chamados.

**10.5.4.5** Prioritários – Chamados derivados de incidentes com alto impacto no funcionamento das diversas unidades informatizadas do TST. Exemplos:

- a. chamados que representem a impossibilidade de utilização dos recursos de informática, tais como: senha de login, ponto de rede desconectado, etc.;

**10.5.4.6** Estimativa: 5% dos chamados.

**10.6.** A CONTRATADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade para o atendimento de Segundo Nível (ASP):



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida %
01	Índice de solicitações prioritárias resolvidas em até TS	Total de solicitações prioritárias resolvidas em tempo inferior ou igual a TS / Total de solicitações prioritárias recebidas x 100	= 100
02	Índice de solicitações urgentes resolvidas em até TS	Total de solicitações urgentes resolvidas em tempo inferior ou igual a TS / Total de solicitações urgentes recebidas x 100	>= 80
03	Índice de solicitações urgentes resolvidas em até 2TS	Total de solicitações urgentes resolvidas em tempo inferior ou igual a 2TS / Total de solicitações urgentes recebidas x 100	>= 90
04	Índice de solicitações urgentes resolvidas em até 3TS	Total de solicitações urgentes resolvidas em tempo inferior ou igual a 3TS / Total de solicitações urgentes recebidas x 100	= 100
05	Índice de solicitações normais resolvidas em até TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	>= 60
06	Índice de solicitações normais resolvidas em até 2TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a 2TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	>= 70
07	Índice de solicitações normais resolvidas em até 3TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a 3TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	>= 80
08	Índice de solicitações normais resolvidas em até 4TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a 4TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	>= 90
09	Índice de solicitações normais resolvidas em até 5TS	Total de solicitações normais resolvidas em tempo inferior ou igual a 5TS / Total de solicitações normais recebidas x 100	= 100
10	Índice de solicitações suspensas e em até TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a TSusp/ Total de solicitações recebidas x 100	>=70
11	Índice de solicitações suspensas em até 2TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 2TSusp/ Total de solicitações recebidas x 100	>=80
12	Índice de solicitações suspensas em até 3TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 3TSusp/ Total de solicitações recebidas x 100	>=95
13	Índice de solicitações suspensas em até 4TSusp	Total de solicitações tempo inferior ou igual a 4TSusp/ Total de solicitações recebidas x 100	=100

**Tabela 3**



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

**10.7.** A CONTRATADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade de gestão do Service Desk.

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida
01	Tempo médio de participação em ações de transferência de conhecimento	Total de horas de participação em ações de transferência de conhecimento por prestador durante o período mensal	$\geq 4$ horas
02	Índice de satisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100 %	$\geq 70$ %
03	Índice de insatisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ruim / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100 %	$\leq 20$ %
04	Índice de dados inconsistentes e/ou incompletos	Total de demandas direcionadas ao terceiro nível de modo incompleto ou inconsistente no sistema de Service Desk/ Total de demandas direcionadas ao terceiro nível x 100 %	$\leq 20$ %
05	Fator de atualização da base de conhecimento	Total de scripts incluídos ou revisados na base de conhecimento por mês	Quantidade de scripts $\geq 40$

**Tabela 4**

**10.7.1.** Os índices constantes no item anterior serão emitidos via sistema.

**10.7.2.** A Contratada se responsabilizará somente pelos índices que reflitam os chamados designados a ela, não poderá ser responsabilizada por chamados pendentes de fornecedores/prestadores de serviços externos ou de chamados encaminhados ao 3º nível, que, desta forma, não poderão ser computados.

Notas:

a. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

b. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nas diferentes categorizações das solicitações: Atendimento Telefônico, Atendimento de Primeiro Nível e Atendimento de Segundo Nível;



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- c. A meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;
- d. Os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços (Primeiro e Segundo Níveis).;
- e. O termo “Total de demandas recebidas” refere-se aos chamados recebidos em cada um dos serviços (Primeiro e Segundo Níveis) e passíveis de solução por esse serviço;
- f. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores; e
- g. A Contratada treinará os profissionais alocados na execução dos serviços.
- h. O índice de satisfação e insatisfação será medido pelo TST por meio de pesquisa de satisfação com os usuários.

## **11. DO PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO SERVICE DESK**

- 11.1. A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela empresa contratada de forma a atender as chamadas telefônicas e aos chamados dos Usuários, de acordo com os níveis de atendimento estabelecidos no contrato. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade é exclusiva da empresa contratada.
- 11.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências do TST.
- 11.3. A CONTRATADA deverá fornecer o transporte necessário ao deslocamento dos profissionais até as dependências do TST.
- 11.4. Os profissionais deverão utilizar uniforme durante toda prestação do serviço.

## **12. DO PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO SERVICE DESK (QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL)**

São as seguintes as funções desejadas e suas respectivas qualificações mínimas exigidas para o pessoal envolvido no Service Desk:

### **12.1. GESTOR DO SERVICE DESK:**

#### **12.1.1. Principais atividades a serem executadas:**

- a. acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b. prover os fiscais do contrato com os relatórios gerenciais definidos pelo TST e sugeridos pela contratada suficientes para a comprovação dos serviços realizados;



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- c. gerenciar a execução dos serviços de telessuporte;
- d. elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- e. definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- f. executar os serviços de supervisão de turno de suporte remoto na ausência dos profissionais que executam esses serviços; e
- g. executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de suporte remoto.

**12.1.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:**

- a. possuir ensino superior completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;
- c. possuir experiência mínima de um ano em atividade de gerência serviços de telessuporte técnico;
- d. possuir certificação "ITIL Foundation";

**12.2. SUPERVISOR DE SUPORTE REMOTO:**

**12.2.1. Principais atividades a serem executadas:**

- a. supervisionar a execução dos serviços dos atendimentos telefônicos e de suporte remoto;
- b. implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto;
- c. efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de atendimento telefônico e de suporte remoto sob sua supervisão, verificar o status dos postos de telessuporte ouvir e gerar relatórios;
- d. orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer; e
- e. fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TST, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

**12.2.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:**

- a. possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

- c. possuir experiência mínima de um ano em atividade de supervisão de serviços de atendimento ou telessuporte;
- d. possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- e. possuir certificado de participação em curso de formação "ITIL Foundation".

**12.3. ATENDENTE DE SUPORTE REMOTO:**

**12.3.1.** Principais atividades a serem executadas:

- a. suporte final (em 1º nível) incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- b. manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;
- c. diagnosticar problemas de hardware dos ativos cobertos pelo contrato;
- d. suporte ao uso de sistemas corporativos;
- e. manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;
- f. encaminhar para o 2º. Nível os chamados não resolvidos, realizando os registros pertinentes;
- g. esclarecer dúvidas dos usuários acerca dos sistemas em uso no TST; e
- h. outras funções elencadas no subitem 2.4.1.

**12.3.2.** Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

- a. possuir ensino médio completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;
- c. possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório; e
- d. possuir certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST);

**12.4. ATENDENTE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS:**

**12.4.1.** Principais atividades a serem executadas:

- a. Atendimento telefônico do Disk-Justiça (informações de andamento processual);
- b. Efetuar operação de confirmação de presença de autoridades em eventos e solenidades do TST;
- c. Fornecimento de informações rápidas de cunho administrativo como número de ramais telefônicos de unidades administrativas do TST.



**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

**12.4.2.** Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

- a. possuir ensino médio completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de atendimento de telefonia.

**12.5. SUPERVISOR DE SUPORTE PRESENCIAL:**

**12.5.1.** Principais atividades a serem executadas:

- a. supervisionar a execução dos serviços dos profissionais de suporte presencial;
- b. implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte presencial;
- c. acionar responsáveis pelos processos de trabalho e soluções de TI do Tribunal para resolução dos chamados a eles encaminhados, acompanhando os prazos negociados e reportando a situação dos chamados aos interessados;
- d. gerar relatórios;
- e. gerenciar e controlar os prazos das solicitações recebidas e das encaminhadas a outros responsáveis para resolução;
- f. fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TST, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

**12.5.2.** Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

- a. possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- c. possuir experiência mínima de um ano em atividade de supervisão de serviços de suporte técnico presencial;
- d. possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório; e
- e. possuir certificado de participação em curso de formação "ITIL Foundation".

**12.6. ATENDENTE DE SUPORTE PRESENCIAL (SOFTWARE E HARDWARE):**

**12.6.1.** PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- a. atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional e de telefonia sob sua responsabilidade;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- b. instalar e configurar softwares nos microcomputadores e dispositivos de telefonia, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- c. compor e manter atualizado o inventário dos recursos computacionais e de telefonia, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;
- d. suporte ao uso de sistemas corporativos;
- e. efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
- f. substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral;
- g. realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.);
- h. elaborar scripts e packages para instalação de softwares.
- i. efetuar a abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras do Tribunal para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- j. efetuar a geração e aplicação de imagens de computadores;
- k. efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- l. efetuar a elaboração de instruções de configuração e de operação de equipamentos e softwares;
- m. realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o incidente;
- n. esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- o. prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática e telefonia;
- p. esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática e telefonia;
- q. efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de service desk; e
- r. outras funções elencadas no subitem 2.5.1.

**12.6.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:**

- a. possuir ensino médio completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- c. possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;





**Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho**

d. possuir certificado de participação em curso de ferramentas de automação de escritório (MS Office), para ASP-S; ou montagem e configuração de microcomputadores, para ASP-H; ou manutenção de equipamentos telefônicos, para ASP-T, de pelo menos 20 horas.

**12.7. ATENDENTE DE SUPORTE PRESENCIAL (TELECOMUNICAÇÕES):**

**12.7.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:**

- a. instalação de ramais;
- b. remanejamento de ramais;
- c. reparo em aparelhos telefônicos;
- d. instalação de infra-estrutura para linhas diretas nas residências dos ministros;
- e. reparo de celulares em bancada;
- f. programação de facilidades nas centrais telefônicas;
- g. programação de fax corporativo via web;
- h. programação e retirada de relatórios no tarifador STIWEB
- i. monitoramento dos pontos de acesso da rede wireless por de software;

**12.7.2. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAL PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:**

- a. possuir ensino médio completo;
- b. possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial em manutenção de centrais telefônicas TDM;
- c. possuir certificado de participação em curso de IRLA (INSTALAÇÃO E REPARAÇÃO DE LINHAS TELEFÔNICAS) ou curso básico de telecomunicações;

**12.8.** A CONTRATADA deverá no início da prestação do serviço e sempre que o TST requisitar, apresentar o currículo com as respectivas comprovações, de todos os profissionais que estarão alocados na prestação do serviço. O TST poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

**12.9.** A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

- a. certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos;



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Superior do Trabalho**

- b. declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço;
- c. registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

MINUTA