



ESTADO DE GOIÁS
INSTITUTO DE ASSISTENCIA DOS SERVIDORES PUBLICOS DO ESTADO DE GOIAS
GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO COM FORNECIMENTO DE TELE OPERADOR DE CALL CENTER

CONTRATAÇÃO: INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO

ELABORAÇÃO: GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS

Abril/2021

1. OBJETO

O objeto do presente Termo de Referência consiste na Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnico operacional com fornecimento de mão de obra na função de Tele Operador de *Call Center*, a serem executadas nas dependências do Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás – IPASGO, pelo prazo de 12 (doze) meses.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O IPASGO é uma entidade de grande importância para o Estado de Goiás para o cumprimento de sua finalidade, que é a prestação de assistência à saúde aos seus usuários, na qual a demanda por serviços se reflete na necessidade de ter colaboradores capacitados para o desenvolvimento de atribuições e atividades internas, tanto na área administrativa quanto nas áreas que exijam um conhecimento específico, com graus de complexidade que variam do mais baixo ao mais elevado.

Ressalta-se que o IPASGO possui o certificado emitido pelo Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001/2015, em seus processos de trabalho e procedimentos, como norteadores das ações que são desenvolvidas no âmbito do Instituto, sendo significativo para construção de uma nova cultura organizacional, envolvendo direção, fornecedores, parceiros, usuários, servidores, incluindo colaboradores terceirizados.

Os serviços terceirizados demandados destinam-se à realização de atividades operacionais, necessários para o bom funcionamento do Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás – IPASGO, e não inerentes às atribuições de cargos de seu quadro de servidores. A presente contratação visa suprir a demanda, no que tange a implementação de serviços de atendimento ao público com o uso do recurso de *Call Center*, objetivando a obtenção de mão de obra qualificada para prestação dos referidos serviços no âmbito da instituição, diante a expansão da rede credenciada e o volume de suas operações.

Assim, a contratação proposta visa assegurar a continuidade dos serviços de mão de obra terceirizada atualmente prestados nas dependências do IPASGO, e seu objetivo é o atendimento de demandas acerca dos serviços prestados pela empresa, sendo seu acesso disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, de forma ininterrupta. Os serviços prestados pela Central de Relacionamento com o usuário e prestador de serviço abrangem todo o Estado de Goiás.

Considerando a natureza similar dos cargos ora demandados, com a finalidade de reduzir a possibilidade de ocorrência de perda de economia de escala e no intuito de fomentar a competitividade (Lei 8666/91, art. 23, §1º), além de viabilizar um melhor gerenciamento dos serviços prestados, buscando evitar o desperdício de recursos e minimizar os riscos de eventuais prejuízos à Administração e/ou de comprometimento da qualidade desses serviços, será utilizado como critério de julgamento o valor global licitado.

Na administração pública, assim como na gestão do orçamento doméstico, as regras são as mesmas: não se deve gastar mais do que se ganha. Por essa razão, a redução de custos deve estar sempre presente no dia a dia das organizações e na cultura institucional. Pensando no fortalecimento da governança, na melhor utilização dos recursos públicos e na promoção da sustentabilidade, o IPASGO na diretriz de fazer mais com menos, incluiu em seu objetivo um conjunto de projetos e ações voltados para a eficiência de despesa pública, tais como a revisão dos contratos administrativos e a otimização dos gastos públicos.

Registre-se que, no ano de 2019, os gastos com as contratações foram reduzidos consideravelmente em decorrência da renegociação de valores com os prestadores, trazendo a economicidade para o IPASGO, visão esta que se mantém para as novas contratações, incluindo a mão de obra terceirizada do Instituto.

O contrato de prestação de serviços proposto prevê a fixação de valor mínimo para remuneração dos colaboradores, o que não é vedado pela Lei de Licitações (art. 40, inciso X, da Lei 8.666/93).

Não havendo vedação legal, admite-se, na contratação por postos de serviços, a fixação de salários em valores superiores aos pisos estabelecidos em Convenções Coletivas de Trabalho, desde que observada a justificativa técnica de que os serviços demandam, por suas características e particularidades e sejam compatíveis com os preços pagos pelo mercado para serviços com tarefas de complexidade similar.

Tal entendimento foi incorporado no inciso VI do art. 5º da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, em atenção às recomendações exaradas pelo TCU:

Art. 5º - É vedado à Administração ou aos seus servidores praticar atos de ingerência na administração da contratada, a exemplo de:

(...)

VI - da empresa contratada para prestar os serviços, **salvo nos casos específicos em que se necessitam de profissionais com habilitação/experiência superior a daqueles que, no mercado, são remunerados pelo piso salarial da categoria, desde que justificadamente.**

Assim como no mercado de trabalho da rede privada, a mão de obra qualificada exige investimento financeiro para a contratação de um profissional de excelência ou que atenda aos anseios da Instituição. Frisa-se que mediante uma análise feita entre os demais órgãos que compõem a Administração Pública do Governo de Goiás, observa-se que o IPASGO sendo ele um Instituto que não segue modelos padrões existentes em qualquer outra unidade federativa, possui características ímpar no modelo de prestação de assistência à vida.

Apesar do Sistema de Registro de Preços - SRP não constituir modalidade de licitação, é um procedimento que deve ser utilizado na modalidade de licitação a qual esta pretensa contratação se insere, no entanto, após pesquisa realizada à época, não foi encontrado nenhuma Ata de Registro de Preços advindas de outros órgãos que fornecesse mão de obra terceirizada para o cargo de Call Center para possível adesão, e que atendesse as necessidades do Instituto.

Portanto, conclui-se, que os patamares mínimos fixados para a remuneração dos colaboradores terceirizados se justificam diante da execução dos serviços por profissional com nível de qualificação acima da média, além de estarem compatíveis com os preços pagos pelo mercado em situações de complexidade semelhante, à luz do art. 3º da Lei 8.666/91.

Justifica-se o tratamento dado às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, considerando que a presente contratação não se enquadra na obrigatoriedade de exclusividade prevista no artigo 7º da Lei 17.928/2012, uma vez que a contratação tem valor estimado bem acima de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

Salientamos que a presente contratação se enquadra no permissivo do artigo 9º do mesmo diploma, que torna facultativa a adoção de reserva de cota para microempresas e empresas de pequeno porte quando se tratar de licitações para a prestação de serviços. E em que pese a natureza do objeto ser indivisível e a complexidade da prestação dos serviços, ressaltamos que é incompatível com a aplicação do benefício, vez que, se fosse aplicado, acarretaria prejuízos ao complexo do objeto a ser contratado, pois, como dito, trata-se de prestação de serviço, não sendo possível sua prestação divisível, aplicando-se a exceção do art. 49, III da LC 123/06 (reproduzido no art. 10, II, da Lei Estadual 17.928/12).

3. DO FUNDAMENTO LEGAL

A legislação adicional aplicável à contratação do objeto do presente Termo de Referência encontra amparo legal na Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, na Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, na Lei nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012 e no Decreto nº 9.666 de 21 de maio de 2020, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

Os serviços referenciados neste Termo de Referência, dadas as suas características, enquadram-se no conceito de serviços comuns, conforme definido no Anexo Único do art. 3º, inciso II do Decreto n.º 9.666/2020.

A contratação pretendida dar-se-á através de procedimento licitatório na modalidade Pregão, na forma eletrônica, de tipo Menor preço por Lote, em sessão pública realizada por meio do sistema eletrônico. Tendo em vista que a pretensa contratação gira em torno de apenas um cargo, sedo Operador de *Call Center*, o qual pertence a uma só classe de trabalhadores, não havendo se falar em diversificação de itens ou de cargos, onde o objeto da contratação se perfaz na prestação de serviços de mão de obra terceirizada para o cargo de Operador de *Call Center*.

4. DAS CARACTERÍSTICAS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

4.1. TELE OPERADOR DE CALL CENTER

4.1.1. Considerando as atribuições exigidas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá oferecer o serviço conforme o respectivo Código Brasileiro de Ocupação – CBO de n.º 4223-10 – Operador de telemarketing ativo e receptivo, Operador de teleatendimento híbrido (telemarketing), Operador de telemarketing (operações híbridas) e Tele operador de marketing (híbrido).

4.2. QUALIFICAÇÃO

4.2.1. Ensino médio completo; conhecimento intermediário do ambiente Windows, nas ferramentas Word, Excel e Power Point e nos correspondentes do BR Office; habilidades em atendimento ao público e excelente comunicação verbal.

4.3. ATRIBUIÇÕES

4.3.1. Os profissionais contratados deverão possuir as seguintes atribuições referentes aos serviços contratados a serem executados:

- a) Atender com presteza os usuários, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e servidores, internos e externos;
- b) Realizar busca de regulação de vagas em leitos de UTI junto aos prestadores de serviços, quando solicitada pelos usuários;
- c) Solicitar autorização da Diretoria de Assistência para realizar a transferência do usuário paciente, após autorizada, informar ao prestador de serviços solicitante a vaga encontrada e acionar o transporte através da Líder UTI;

- d)** Consultar e excluir solicitações de procedimentos de Auditoria, quando solicitadas pelo usuário e prestador de serviços, junto ao apoio técnico;
- e)** Registrar, protocolar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias feitas pelos usuários e prestadores de serviços, e encaminhar a Ouvidoria para providências;
- f)** Efetuar execução de internação e seu cancelamento, bem como efetuar alta de internação ou cancelamento, quando solicitada pelo prestador de serviço ou usuário;
- g)** Simular valores de procedimentos, quando requeridos pelos usuários ou prestadores de serviços;
- h)** Fornecer informações sobre leis, portarias e ordens de serviços que dizem respeito ao Instituto, de forma a sanar dúvidas dos usuários, prestadores de serviços, colaboradores e servidores, internos e externos;
- i)** Realizar bloqueio e desbloqueio do cartão ou do usuário, autorização de débito, emissão de declarações e termos de responsabilidade quando solicitado pelos usuários e prestadores de serviços, através do sistema Sigvidas, junto ao apoio técnico;
- j)** Consultar e atualizar, sempre que preciso, os dados cadastrais dos usuários, além de verificar a forma de ingresso, categoria e origem do usuário;
- k)** Fornecer informações sobre a rede conveniada através de banco de dados e outras informações solicitadas pelos usuários;
- l)** Tomar nota de consultas, procedimentos, e registrar informações e consultas de dados nos sistemas utilizados pelo IPASGO;
- m)** Seguir rigorosamente as normas estabelecidas pelo Instituto, conservar e manter os equipamentos telefônicos e de informática, zelar pela manutenção de um ambiente de trabalho tranquilo e livre de conflitos, de forma a preservar a imagem do IPASGO e a qualidade dos serviços;
- n)** Conhecer e aplicar os procedimentos, instruções de trabalho e rotinas de sua unidade administrativa e do Instituto, quando aplicável;
- o)** Fornecer informações sobre o andamento de processos e demais assuntos de interesse do usuário, prestador de serviço e fornecedor, dentro do âmbito de competência de sua unidade administrativa e, quando aplicável, do Instituto;
- p)** Operar os aplicativos e sistemas do IPASGO necessários à execução das atividades de sua unidade administrativa e dos serviços de *Call Center*, mantendo-os atualizados;
- q)** Desempenhar outras atividades compatíveis com a função e as determinadas pelo superior imediato, observadas as normas legais e regulamentadoras.

4.4. COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

4.4.1. Em observância aos ditames do Decreto nº 9.423/2019, que institui o Código de Ética e Normas e de Conduta Profissional do Estado de Goiás, que prevê as competências comportamentais e vedações exigidas para o perfil dos profissionais a serem contratados, entre os quais deverão contemplar, a responsabilidade, lealdade, urbanidade, imparcialidade, respeito e cooperação no convívio funcional; abster-se de opiniões e práticas que demonstrem preconceito de etnia, sexo, cor, idade, credo e quaisquer outras formas de discriminação e que possam perturbar o ambiente de trabalho ou causar constrangimento aos demais servidores, inclusive aquelas relacionadas a valores religiosos, culturais ou políticos; ter comprometimento técnico-profissional com as atribuições da unidade administrativa, primando pela capacitação permanente, pela qualidade dos trabalhos, pela utilização de tecnologia atualizada e pelo compromisso com a missão institucional do Órgão; atuar de forma preventiva contra riscos e ofensas quando houver conflito de interesses; sigilo com as informações e documentos, dinamismo e iniciativa para o desempenho das atribuições demandadas, auto domínio, senso de organização, fluência e facilidade de comunicação, aptidão para atendimento ao público, capacitação para o desenvolvimento das atividades, resolubilidade, proatividade, autoconfiança, relacionamento interpessoal, polidez e discrição, capacidade de comunicar-se com desenvoltura e cordialidade, zelo pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e instalações, assiduidade, pontualidade, produtividade e cumprimento de todas as normas e demais determinações legais.

4.5. DA DEMANDA ESTIMADA E DA CARGA HORÁRIA

4.5.1. O serviço objeto deste Termo de Referência se refere à área de trabalho descrita a seguir, acompanhada das respectivas atribuições, e será prestado continuamente, nas condições abaixo descritas:

| Item | Categoria | Jornada Diária | Horas estimadas (mês) | Número estimado de terceirizados |
|------------------------------------|---|----------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1 | Tele Operador de Call Center Matutino | 6h | 144h | 25 |
| 2 | Tele Operador de Call Center Vespertino | 6h | 144h | 25 |
| 3 | Tele Operador de Call Center Noturno | 6h | 144h | 05 |
| 4 | Tele Operador de Call Center Madrugada | 6h | 144h | 05 |
| Quantitativo Estimado Total | | | | 60 |

4.5.2. Os quantitativos descritos na planilha acima, são estimados e poderão ser utilizados no todo ou em parte ao longo da vigência do Contrato, dependendo das necessidades da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA estar preparada para atendimento em situações consideradas emergenciais e provisórias.

4.6. DA FIXAÇÃO E DO CONTROLE DA JORNADA DE TRABALHO E DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.6.1. Os serviços serão prestados, de segunda-feira à domingo, perfazendo uma jornada de 06 (seis) horas diárias, de forma ininterrupta, de acordo com as escalas do setor, em conformidade com os horários descritos no subitem abaixo:

| Jornadas | Turnos | Horário | Carga Horária Diária | Quantidade |
|----------|------------|------------|----------------------|------------|
| 1ª | Matutino | 07h às 13h | 6h | 25 |
| 2ª | Vespertino | 13h às 19h | 6h | 25 |
| 3ª | Noturno | 19h às 01h | 6h | 05 |
| 4ª | Madrugada | 01h às 07h | 6h | 05 |

4.6.2. Caso o horário de expediente do Instituto seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação.

4.6.3. As jornadas de trabalho serão estipuladas de acordo com a necessidade do setor conforme determinação do chefe imediato, sendo respeitada a carga horária máxima de 6 (seis) horas estabelecidas no item 4.6.1.

4.6.4. O controle da jornada de trabalho nas dependências da CONTRATANTE deverá ser efetuado por meio de sistema alternativo de controle de jornada de trabalho através de biometria, controle de ponto por cartão magnético ou sistema de ponto eletrônico alternativo, e outros permitidos por lei.

4.6.5. Deverão ser previstos dispositivos para o controle da jornada de trabalho no local onde forem prestados os serviços do objeto deste Termo de Referência, respeitando os seguintes quantitativos mínimos:

| Funcionários | Dispositivos |
|--------------------------|---------------------------|
| Até 50 funcionários | Mínimo de 01 dispositivo |
| Acima de 50 funcionários | 01 a cada 50 funcionários |

4.6.6. Para fins de controle de frequência dos profissionais, poderão ser utilizados, a critério do IPASGO, os sistemas de controle de ponto a que estiverem submetidos os demais servidores do Instituto.

4.6.7. Poderá ser utilizado sistema alternativo eletrônico (do tipo Registrador Eletrônico de Ponto - REP) para o controle de jornada de trabalho mediante autorização na Convenção Coletiva de Trabalho, e desde que respeitados os normativos vigentes.

4.6.8. Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, localizada na Av. Primeira Radial, n.º 586 – Setor Pedro Ludovico – CEP 74.820-300 – Goiânia/GO, sede do IPASGO.

4.7. DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, DA REQUISICÃO, DA DISPONIBILIZAÇÃO E DA SUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS

4.7.1. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deverá ser iniciada no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, contados da assinatura do Contrato, devendo a CONTRATADA, nesse prazo, alocar a mão de obra nos respectivos locais e nos horários a serem fixados pela CONTRATANTE, informando, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir os serviços contratados.

4.7.2. A cada solicitação da CONTRATANTE para nova contratação, inclusive quando da necessidade de substituições, a CONTRATADA terá até 48 (quarenta e oito) horas para atendê-la, devendo, neste prazo, efetuar o recrutamento, a seleção e o encaminhamento dos novos profissionais às áreas demandantes com as cópias dos documentos comprobatórios.

4.7.3. O preenchimento das vagas afetas às categorias profissionais será realizado após análise curricular submetida à aprovação da CONTRATANTE.

4.7.4. Aprovado pela CONTRATANTE o currículo indicado, o profissional será alocado pela CONTRATADA e dar-se-á início à contagem do tempo de disponibilidade do profissional, para fins de prestação dos serviços e de faturamento.

4.7.5. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA assegurar a prestação dos serviços durante os horários definidos pela CONTRATANTE.

4.7.6. Em caso de recondução de colaborador à CONTRATADA, o mesmo não poderá permanecer nas dependências da CONTRATANTE, devendo inclusive, realizar a devolução de quaisquer meios de identificação que permitam seu livre acesso no âmbito do Instituto de forma imediata.

4.7.7. A CONTRATANTE reserva-se o direito de, eventualmente, não solicitar a substituição do profissional (cobertura) e, nessa hipótese, as horas referentes a vaga serão deduzidas da fatura.

4.7.8. Os serviços especificados no Contrato não excluem outros, de natureza similar, que porventura se façam necessários para a boa execução da tarefa estabelecida pela CONTRATANTE, obrigando-se a CONTRATADA a executá-los prontamente como parte integrante de

suas obrigações.

4.7.9. A CONTRATADA deverá fornecer 02 (dois) kits de uniformes completos, desde o início da execução do Contrato, e anualmente, no ato do aditamento, para cada profissional, submetendo-os previamente a aprovação do Gestor do Contrato, conforme especificações abaixo discriminados:

| Categoria profissional | Tipo de Uniforme |
|------------------------------|---|
| Tele Operador de Call Center | Feminino |
| | Camiseta Polo na cor branca com mangas curtas, abotoamento frontal contendo a identificação da contratada – 3 (três) peças. |
| | Masculino |
| | Camiseta Polo na cor branca com mangas curtas, abotoamento frontal contendo a identificação da contratada – 3 (três) peças. |

4.7.10. A CONTRATADA também deverá substituir os uniformes que apresentarem defeitos ou desgastes, independente do prazo estabelecido acima, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE ou mesmo para os empregados.

4.7.11. Em nenhuma hipótese, a CONTRATADA poderá repassar os custos de qualquer um dos itens de uniformes e materiais aos seus empregados.

4.7.12. As peças dos uniformes deverão ser confeccionadas em tecido de boa qualidade, duráveis e que não desbotem facilmente, compatível com o clima de Goiânia/GO e, se for o caso, com o disposto no respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

4.7.13. Os uniformes deverão conter o emblema da CONTRATANTE, de forma visível, preferencialmente, na própria camiseta, podendo para isso conter um bolso, do lado esquerdo, para a sua colocação.

4.7.14. Os uniformes deverão ser entregues aos empregados da CONTRATADA, mediante recibo em relação nominal, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao Gestor do Contrato da CONTRATANTE.

4.7.15. Às empregadas da CONTRATADA que sejam gestantes deverão ser fornecidos uniformes apropriados, substituindo-os sempre que necessário.

4.7.16. A CONTRATADA deverá fornecer a cada Tele Operador de Call Center o equipamento novo necessário para execução do trabalho, sendo este o **HEADSET (conjunto formado por um fone de ouvido com controle de volume e um microfone acoplado para utilização em computadores multimídia e sistemas de telemarketing)**, bem como deverá emitir o Termo de Responsabilidade, o qual deve ser assinado pelo empregado para fins de confirmação de recebimento do equipamento e também para o caso de avarias no equipamento, conforme anexo II.

4.8. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS.

4.8.1. A CONTRATADA deverá remunerar os profissionais de acordo com parâmetros de mercado, respeitando o que estiver estipulado na legislação, bem como em Acordos ou Convenções Coletivas de Trabalho vigentes.

4.8.2. Os demais benefícios e as vantagens da categoria Operador de Call Center não poderão ser inferiores aos estabelecidos nas Convenções Coletivas de Trabalho dos Sindicatos aos quais as Licitantes e os profissionais estejam vinculados.

4.9. DA ESTIMATIVA DA DESPESA.

4.9.1. Considerando os preços praticados no mercado, a contratação está estimada em **R\$ 2.558.382,00 (Dois milhões, quinhentos e cinquenta e oito mil, trezentos e oitenta e dois reais)**, para um período de 12 (doze) meses, conforme discriminado no quadro abaixo:

| Categoria | Qtd. Estimada | Valor Proposto Unitário | Valor Mensal Total | Valor Anual Total |
|---|---------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Tele Operador de Call Center Matutino | 25 | R\$ 3.477,45 | R\$ 86.936,25 | R\$ 1.043.235,00 |
| Tele Operador de Call Center Vespertino | 25 | R\$ 3.477,45 | R\$ 86.936,25 | R\$ 1.043.235,00 |
| Tele Operador de Call Center Noturno | 05 | R\$ 3.597,38 | R\$ 17.986,90 | R\$ 215.842,80 |
| Tele Operador de Call Center Madrugada | 05 | R\$ 4.267,82 | R\$ 21.339,10 | R\$ 256.069,20 |
| TOTAL | 60 | R\$ 14.820,10 | R\$ 213.198,50 | R\$ 2.558.382,00 |

4.10. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

| Atividade | Meses | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--------|------------|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|
| | 1° | 2° | 3° | 4° | 5° | 6° | 7° | 8° | 9° | 10° | 11° | 12° | 13° |
| Prestação de serviços | Físico | | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|------------|
| | Físico |
| | Financeiro |

4.11. EVOLUÇÃO DA DESPESA DOS ÚLTIMOS DOIS EXERCÍCIOS FINANCEIROS

| 2019 | | 2020 | |
|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|
| Janeiro | R\$ 182.063,52 | Janeiro | R\$ 159.328,76 |
| Fevereiro | R\$ 161.792,00 | Fevereiro | R\$ 170.039,74 |
| Março | R\$ 158.117,30 | Março | R\$ 167.048,11 |
| Abril | R\$ 153.289,53 | Abril | R\$ 185.567,54 |
| Maio | R\$ 157.201,48 | Maio | R\$ 176.369,53 |
| Junho | R\$ 167.784,13 | Junho | R\$ 175.092,92 |
| Julho | R\$ 164.457,28 | Julho | R\$ 174.285,23 |
| Agosto | R\$ 168.303,66 | Agosto | R\$ 176.401,35 |
| Setembro | R\$ 171.722,67 | Setembro | R\$ 169.176,50 |
| Outubro | R\$ 168.569,92 | Outubro | R\$ 172.609,09 |
| Novembro | R\$ 166.184,87 | Novembro | R\$ 173.556,00 |
| Dezembro | R\$ 163.620,61 | Dezembro | R\$ 160.024,08 |
| Total | R\$ 1.983.106,97 | Total | R\$ 2.059.498,85 |

4.12. DO PREPOSTO DA CONTRATADA

4.12.1. A CONTRATADA manterá, durante todo o período de vigência do Contrato, um Preposto, com fins de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo indicá-lo mediante declaração específica, na qual constarão todos os dados necessários, tais como nome completo, números de identidade e do CPF, endereço e telefones residencial e de celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, entre outros.

4.12.2. O Preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

4.12.3. A empresa orientará o seu Preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

4.12.4. Na designação do Preposto é vedada a indicação dos próprios funcionários responsáveis pela prestação dos serviços junto a CONTRATANTE para o desempenho de tal função.

4.12.5. O Preposto designado deverá estar à disposição da CONTRATANTE, sempre que for acionado, seja por meio presencial, e-mail, telefone e redes sociais (whatsapp), devendo, contudo, serem observadas as demais exigências contidas no item 4.12, no tocante à disponibilização de todas as informações requeridas, de forma a garantir o pronto atendimento a quaisquer solicitações da CONTRATANTE.

4.12.6. A CONTRATADA deverá instruir seu Preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações da CONTRATANTE, do Gestor do Contrato ou de seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde que de acordo com a legalidade, e devendo, ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

4.12.7. São atribuições do Preposto, dentre outras:

a) Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados, nas dependências da CONTRATANTE;

- b)** Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e das instalações da CONTRATANTE colocados à disposição dos empregados da CONTRATADA;
- c)** Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas das autoridades da CONTRATANTE e da fiscalização do Contrato;
- d)** Apresentar informações e/ou documentação solicitada pelas autoridades da CONTRATANTE ou pela fiscalização do Contrato, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil;
- e)** Reportar-se ao Gestor do Contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais;
- f)** Relatar ao Gestor do Contrato, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada;
- g)** Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- h)** Encaminhar ao Gestor do Contrato todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, bem como toda a documentação complementar exigida no item 5.26.1;
- i)** Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, ou de qualquer outra documentação encaminhada, sempre que solicitado;
- j)** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.

4.13. DA COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

4.13.1. A empresa Licitante deverá apresentar para comprovação da Qualificação Técnico-Operacional os seguintes documentos:

- a)** Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da Licitante, que comprove a aptidão para desempenho de atividade de terceirização de mão de obra de Call Center.
 - a.1)** O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a Licitante prestou anteriormente ou está prestando serviços de terceirização de mão de obra de Call Center até a data da abertura da sessão pública da licitação;
 - a.2)** Para fins da alínea "a", o(s) atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) comprovar, no mínimo, 30 (trinta) postos de trabalho.
 - a.3)** A fim de comprovar os requisitos acima, a Licitante poderá encaminhar juntamente com o(s) atestado(s), Cópia(s) de Contratos vigentes e em execução, na data de publicação do edital, comprovando que o licitante gerencia no mínimo 30 (trinta) postos de trabalho no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificadas no seu contrato social registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil — RFB.
- b)** Comprovante de que a empresa Licitante possui experiência de, no mínimo, 3 (três) anos no mercado do objeto de que trata o processo licitatório, podendo ser aceito o somatório de atestados;
- c)** Declaração da Licitante, assinada pelo Representante legal da empresa, de que caso seja declarada vencedora da Licitação, instalará em Goiânia - GO, sede, filial ou representação, dotada de infraestrutura administrativa e técnica, adequadas com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados, a ser comprovada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da assinatura do Contrato;
- d)** Declaração da Licitante, assinada pelo Representante legal da empresa, de que sendo vencedora da Licitação, se responsabiliza por quaisquer danos causados por seus empregados ao IPASGO e servidores da CONTRATANTE, dentro da área e dependências onde serão prestados os serviços, bem como pelo desaparecimento de bens do Instituto e de terceiros, seja por omissão ou negligência de seus empregados.

4.14. DA VISITA TÉCNICA

4.14.1. Caberá a Licitante a responsabilidade da realização da visita técnica, caso opte pela realização da mesma, em conformidade com o art. 30, inciso III, da Lei nº 8.666/93, inteirando-se por completo das necessidades do CONTRATANTE, observando as características e condições dos imóveis que abrigam as referidas Unidades, bem como a avaliação, visando evitar possíveis dificuldades que possam existir para a execução dos serviços e demais peculiaridades do objeto do certame, posto que, não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento da situação existente.

4.14.2. No caso da realização da visita técnica, esta deverá ser realizada por representante legal da empresa devidamente credenciado ou por profissional responsável da licitante, acompanhado por responsável designado pelo CONTRATANTE, sendo que a mesma deverá ser agendada com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência na Gerência de Regionais e Postos pelo telefone 3238-2710, de segunda a sexta-feira no horário das 8h às 18h.

4.14.3. O local designado para visita técnica será o da Sede.

4.14.4. A licitante deverá assinar e entregar, junto com as demais documentações, o “Termo de Visita”, assumindo todos os efeitos da sua realização, conforme modelo contido no Anexo III.

4.14.5. A licitante, que optar por não realizar a vistoria, deverá entregar, junto com as demais documentações, a “Declaração de Dispensa de Visita”, assumindo todos os efeitos da não realização da vistoria, conforme modelo contido no Anexo IV.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1.** Recrutar, selecionar e encaminhar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação, os profissionais necessários à realização dos serviços, aptos ao início imediato das atividades no posto para o qual está sendo designado, de acordo com o quantitativo solicitado e especificações definidas neste Termo de Referência.
- 5.2.** Apresentar ao Gestor do Contrato, no primeiro mês da prestação dos serviços, e sempre que solicitado, atestados, comprovantes e carteiras profissionais, bem como quaisquer outros documentos que digam respeito a seus empregados ou que, de alguma forma, tenham relação com o objeto do Contrato ou com a prestação dos serviços contratados.
- 5.3.** Orientar regularmente seus empregados acerca da adequada otimização dos serviços, dando ênfase ao uso responsável dos recursos, visando à economia no emprego de materiais e à racionalização de energia elétrica no uso dos equipamentos, e ainda, quanto à normas de segurança e de prevenção e combate a incêndios nas dependências dos edifícios em que serão prestados os serviços.
- 5.4.** Ao disponibilizar o colaborador, o mesmo não poderá permanecer nas dependências do Instituto prestando serviço à CONTRATADA.
- 5.5.** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 5.6.** Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte dos seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela CONTRATANTE.
- 5.7.** Preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando elementos portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.
- 5.8.** Manter a disciplina nos locais de prestação dos serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela CONTRATANTE.
- 5.9.** Fornecer, no prazo máximo de 05 (cinco) dias após o início das atividades do profissional no posto de trabalho, crachás de identificação com fotografia recente a todos os funcionários, sujeitos à aprovação da CONTRATANTE, vedado o repasse dos respectivos custos aos seus empregados.
- 5.10.** Orientar os funcionários a se apresentarem sempre limpos, asseados e vestidos com decoro, conforme reza no Manual do Colaborador do IPASGO, devendo ser substituído imediatamente o funcionário que não se portar de acordo com esta exigência.
- 5.11.** Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio do seu Preposto.
- 5.12.** Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos e informações solicitados, respondendo prontamente às reclamações formuladas e também as solicitações diversas, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação do Fiscal do Contrato.
- 5.13.** Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos comprovadamente causem ao patrimônio da CONTRATANTE, ou a terceiros, durante a permanência no local de serviço, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 5.14.** Fornecer aos seus funcionários até o último dia útil do mês que antecede ao mês de sua competência, os vales transporte e alimentação, de acordo com o horário de trabalho, e qualquer outro benefício que se torne necessário ao bom e completo desempenho de suas atividades.
- 5.15.** Efetivar os pagamentos e os ônus relativos a taxas, tributos, contribuições sociais, indenização trabalhista, vale-transporte, vale-alimentação e outros encargos previstos em lei, incidentes ou decorrentes deste Contrato, tendo em vista que os empregados da empresa não terão nenhum vínculo com a CONTRATANTE.
- 5.16.** Realizar, as suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto no processo de admissão quanto ao longo da vigência do Contrato de trabalho de seus empregados, os exames de saúde e preventivo exigidos, apresentando os respectivos comprovantes anualmente ou sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 5.17.** Manter todos os turnos preenchidos, providenciando a imediata substituição dos empregados designados para a execução dos serviços, nos casos de afastamento por falta, férias, descanso semanal, licença, demissão, paralisações, greves e outros dessas espécies, de forma a evitar a interrupção dos serviços, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.
- 5.18.** Fornecer ao Gestor do Contrato relações nominais de licenças, faltas etc., se houver, bem como escala nominal de férias dos empregados e seus respectivos substitutos, inclusive com a apresentação do Contrato de trabalho, da CTPS e demais documentos que comprovem a qualificação técnica dos substitutos exigida neste Termo de Referência.
- 5.19.** Pagar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, os salários dos seus empregados utilizados nos serviços contratados, via depósito bancário na conta dos empregados, em agências situadas no Estado de Goiás, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CONTRATANTE, bem como recolher no prazo legal, os encargos decorrentes da contratação dos mesmos, exibindo sempre que solicitado, as comprovações respectivas.
- 5.20.** Não vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus empregados aos pagamentos das faturas pela CONTRATANTE, e manter rigorosamente em dia o pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus funcionários.
- 5.21.** O atraso no pagamento de fatura por parte da CONTRATANTE, decorrente de circunstâncias diversas, não exime a CONTRATADA de cumprir com suas obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 5.22.** Controlar a frequência, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados e apresentar relatórios mensais de frequência, abatendo faltas e atrasos por ocasião da elaboração da fatura mensal.
- 5.23.** Efetivar a reposição da mão de obra, sempre que solicitado pela fiscalização, nos prazos a seguir estipulados, quando ocorrer ausência do profissional titular, nos seguintes casos:
- a)** Falta, justificada ou injustificada, inclusive por motivo de greve da categoria, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ciência da ausência do profissional;
- b)** Gozo de férias, afastamentos legais de qualquer natureza ou demissão, a partir da data de início do período, sendo que a empresa deverá apresentar a documentação do profissional que fará a cobertura provisória do posto com 24 (vinte e quatro) horas de

antecedência em relação ao início das atividades;

5.24. Na hipótese da CONTRATANTE manifestar a desnecessidade de substituição de profissional nas ocorrências de ausência temporária, nos termos do item anterior, as faltas deverão ser deduzidas da respectiva Nota Fiscal/Fatura, não ensejando qualquer sanção à CONTRATADA.

5.25. Relatar, por escrito, ao Gestor do Contrato toda e qualquer anormalidade observada afeta à prestação dos serviços.

5.26. Apresentar à CONTRATANTE, as informações e/ou documentos listados abaixo:

5.26.1. Mensalmente ou em outra periodicidade conforme o caso:

a) Nota Fiscal/Fatura;

b) Certidão Negativa de Débitos Municipais (ISS);

c) Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

d) Certidão Negativa de Débitos Inscrito em Dívida Ativa com o Estado de Goiás - (SEFAZ);

e) Certificado de Regularidade do FGTS - CRF;

f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

g) Comprovantes de pagamento dos salários, bem como as folhas de frequência dos funcionários, referentes ao mês anterior (qual seja, o mesmo da nota fiscal), juntamente com as cópias das folhas de pagamento ou contracheques e/ou outros documentos equivalentes afetos ao mesmo mês da folha de frequência apresentada, com as respectivas assinaturas dos empregados alocados na execução dos serviços contratados, atestando o recebimento dos valores;

h) Comprovantes/guias de recolhimento da contribuição previdenciária (INSS) do empregador e dos empregados alocados na execução dos serviços contratados conforme dispõe o § 3º, do artigo 195, da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual, observada a obrigatoriedade de fornecer a relação nominal dos empregados a que se referem os recolhimentos;

i) Comprovante da entrega dos vales alimentação e transporte aos empregados alocados na execução dos serviços contratados, sem o qual não será liberado os pagamentos das referidas faturas;

j) Comprovante do pagamento do 13º salário aos empregados alocados na execução dos serviços contratados, quando necessário;

k) Comprovante da concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias aos empregados alocados na execução dos serviços contratados, na forma da Lei;

l) Comprovação do cumprimento das demais obrigações contidas em Convenção Coletiva, Acordo Coletivo ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo de trabalho;

m) Comprovação do cumprimento das demais obrigações dispostas na legislação trabalhista em relação aos empregados vinculados ao Contrato.

5.26.2. No caso de descumprimento de qualquer item 5.26.1, os valores referentes a Nota Fiscal ou Faturas poderão ser retidos até que a situação seja regularizada.

5.26.3. Quando solicitado pela CONTRATANTE:

a) Qualquer dos documentos listados no item 5.26.1;

b) Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

c) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;

d) Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

e) Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

f) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo Contrato;

g) Demais documentos necessários para a comprovação do cumprimento das cláusulas contratuais por parte da empresa CONTRATADA.

5.26.4. Quando da extinção ou rescisão do Contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no Contrato:

a) Termos de rescisão dos Contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

b) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

c) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

5.27. Cabe ainda, à CONTRATADA, assumir a responsabilidade por:

a) Todos os encargos trabalhistas e previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;

b) Todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie forem vítimas os seus empregados durante a execução deste Contrato, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

c) Todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

d) Encargos fiscais e tributários resultantes da contratação.

5.28. A CONTRATADA fica ciente que, se houver descumprimento das obrigações trabalhistas, a CONTRATANTE está autorizada a reter o pagamento da Nota Fiscal/Fatura até o momento da regularização, e não havendo quitação no prazo de 15 (quinze) dias, a CONTRATANTE irá realizar os pagamentos das verbas trabalhistas diretamente aos empregados, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.29. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato sem a prévia autorização da CONTRATANTE.

5.30. Executar diretamente o Contrato, sem transferência de responsabilidades a terceiros.

5.31. Manter, durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e regularidade exigidas no edital.

5.32. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

5.33. Apresentar, caso seja optante pelo Simples Nacional, no prazo de 90 (noventa) dias após a assinatura do Contrato, cópias dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do Contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação a opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II, do § 1º, do artigo 30, da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

5.34. Estar ciente que, a partir da assinatura do Contrato, a CONTRATANTE fica autorizada a reter, a qualquer tempo, a garantia contratual prevista no item 10.1, nos casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela CONTRATADA.

5.35. É expressamente vedado à CONTRATADA alocar para a prestação dos serviços que constituem objeto do presente Contrato, nas dependências do órgão CONTRATANTE, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, por afinidade até terceiro grau, de agente público que exerça cargos em comissão ou de função de confiança neste Instituto.

5.36. No momento da contratação, a CONTRATADA deverá providenciar que o funcionário assine declaração informando não ser familiar de agente público que na CONTRATANTE exerça cargo em comissão ou função de confiança.

5.37. A CONTRATADA deverá ter um Banco de Talentos, onde a CONTRATANTE poderá escolher de forma aleatória o candidato sempre que necessário, após o mesmo ter passado pela aprovação descrita no item 4.2.1.

5.38. A CONTRATADA deverá oferecer Ginástica Laboral aos colaboradores 3 (três) vezes por semana.

5.39. A CONTRATADA deverá bonificar o colaborador, de acordo com Sistema Interat. A bonificação dos colaboradores por desempenho laboral excepcional, será através de folga.

5.40. Coordenar e supervisionar os serviços prestados pelos seus empregados devendo inspecionar os postos no mínimo 01 (uma) vez por semana em horários alternados.

5.41. A CONTRATADA deverá cumprir com as demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei 8.666/1993 e legislações pertinentes, mantendo durante a vigência do contrato todas as condições acima descritas.

5.42. A Licitante Vencedora se obriga a adotar conduta ética e profissional durante a execução do objeto deste termo de referência, respeitando as diretrizes estabelecidas pelo Decreto n° 9.423, de 10 de Abril de 2019, o qual declara conhecer e estar vinculada.

5.43. Cumprir o Acordo de Níveis de Serviço, conforme item 13, sujeitando-se aos ajustes de pagamento por metas não atingidas.

5.44. Fornecer, quando for o caso, os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), em perfeito estado de conservação e funcionamento, específicos aos riscos a que cada profissional esteja sujeito, bem como o registro/controlado de entrega dos mesmos, a fiscalização de seu uso e todas as informações, orientações e treinamentos necessários ao seu uso adequado, guarda e conservação.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Efetuar o pagamento na forma convencionada no Contrato.

6.2. Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência.

6.3. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa prestar os serviços, por meio dos seus empregados, dentro das normas do Contrato.

6.4. Prestar as informações e os esclarecimentos, necessários à prestação dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

6.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, através do Gestor do Contrato.

6.6. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE.

6.7. Exigir o afastamento e/ou substituição, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, de qualquer empregado ou mesmo do Preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas.

6.8. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço.

6.9. Não permitir que os profissionais executem tarefas em desacordo com as condições pré estabelecidas.

6.10. Exigir, mensalmente, os documentos comprobatórios do pagamento de pessoal, do recolhimento dos encargos sociais, benefícios, ou adotar qualquer outro procedimento de verificação que julgar necessário.

- 6.11.** Comunicar oficialmente, por escrito, à CONTRATADA quando não houver necessidade de substituição de profissional nas ocorrências de ausência temporária, como falta, gozo de férias ou afastamentos legais de qualquer natureza.
- 6.12.** Verificar, antes de cada pagamento, a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, mediante consulta *on-line* ao Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR, ao Portal da Transparência do Estado – GOIÁS TRANSPARENTE, ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ e à Certidão Negativa (Positiva com efeito de Negativa) de Débitos Trabalhistas – CNDT, para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais e federais, conforme cada caso.
- 6.13.** Proceder a vistorias nos locais onde os serviços estão sendo realizados, por meio do Fiscal do Contrato, cientificando o Preposto da CONTRATADA e determinando a imediata regularização das falhas eventualmente detectadas.
- 6.14.** Acompanhar a entrega dos uniformes, quando for o caso, rejeitando os que não apresentarem boa qualidade e perfeito caimento nos profissionais, ou ainda os que estiverem em desacordo com as especificações exigidas.
- 6.15.** Aplicar à CONTRATADA as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa.
- 6.16.** Comunicar à Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, em obediência ao princípio da probidade administrativa, para que esta efetue a exclusão de ofício do Simples Nacional, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, caso a CONTRATADA optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado no item 5.33.
- 6.17.** Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias e no recolhimento da contribuição para o FGTS, deverá oficiar ao Ministério da Previdência Social e à Receita Federal do Brasil – RFB e ao Ministério do Trabalho e Emprego, respectivamente.
- 6.18.** É vedado a CONTRATANTE promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.

7. DO PAGAMENTO

- 7.1.** O pagamento será efetuado mensalmente até o 20º (vigésimo) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, por meio de depósito bancário em Conta Corrente de Pessoa Jurídica no Banco da Caixa Econômica Federal ou por meio de boleto bancário, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura e os documentos listados no item 5.26.1.
- 7.1.1.** A Nota Fiscal/Fatura bem como documentos listados no item 5.26.1, deverão ser entregues à Gestora do Contrato na sede do IPASGO, situado na Av. 1ª Radial, nº 586, Setor Pedro Ludovico, Goiânia/GO, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 7.2.** Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pela Gestora do Contrato à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 7.3.** Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, a mesma será notificada, por escrito, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de rescisão contratual, podendo ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- 7.4.** O pagamento será efetivado, sem prejuízo da comunicação aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, caso esta persista, bem como da adoção das medidas visando à rescisão do Contrato.
- 7.5.** A critério da CONTRATANTE, poderão ser utilizados os créditos existentes em favor da CONTRATADA para compensar quaisquer possíveis despesas resultantes de multas, indenizações, inadimplências contratuais e outras de responsabilidade desta última.
- 7.6.** Caso a CONTRATADA não efetue o pagamento das verbas trabalhistas até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, a CONTRATANTE está autorizada a reter o pagamento da Nota Fiscal/Fatura até o momento da regularização, e não havendo quitação no prazo de 15 (quinze) dias, a CONTRATANTE irá realizar os pagamentos das verbas trabalhistas diretamente aos empregados.
- 7.7.** A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, a Nota Fiscal/Fatura, a fim de que sejam adotadas as medidas afetas ao pagamento.
- 7.8.** A partir da assinatura do contrato, a CONTRATANTE, fica autorizada a reter o pagamento da Nota Fiscal/Fatura e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos pela CONTRATADA no prazo de 15 (quinze) dias.
- 7.9.** O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS poderá ensejar o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 7.10.** Ocorrerá a retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, nas hipóteses em que a CONTRATADA:
- a)** Não produzir os resultados esperados, deixar de executar ou não executar as atividades contratadas com a qualidade mínima exigida;
 - b)** Deixar de utilizar os recursos exigidos para a execução dos serviços, ou utilizá-los com quantidade inferior à demandada;
 - c)** Deixar de repassar os valores de vales transporte e alimentação aos empregados alocados na execução dos serviços contratados.
- 7.11.** No caso de eventual atraso no pagamento pelo IPASGO, salvo em situações excepcionais em que a Administração esteja impossibilitada de fazer a execução do mesmo, será admitida a compensação financeira, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, sendo devida desde a data limite fixada no Contrato para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento, conforme art. 55, inciso III, da Lei 8.666/93.
- 7.12.** Será utilizada a seguinte fórmula para os cálculos dos encargos moratórios devidos:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira.

Onde:

$$I = (TX/100)/365$$

$$TX = 6\%$$

$$I = (6/100)/365$$

$$I = 0,00016438$$

8. DO GESTOR E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.1. A gestão da execução do contrato caberá à servidora Bruna Gabrielle Souza Assenção, CPF 021.803.421-01, lotada na Gerência de Gestão de Pessoas - GEGP, telefone: (62) 3238-2703, e-mail: bgsouza@ipasgo.go.gov.br.

8.2. Na condição de representante da CONTRATANTE, a gestora do Contrato acima designada, irá nomear um Fiscal, através de Portaria, para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato.

8.3. Será facultado a contratação de terceiros substitutos para assistir ou subsidiar as atividades de fiscalização da Gestora do Contrato, desde que justificada a necessidade de assistência.

8.4. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente por Fiscais e substitutos designados.

8.5. São atribuições do Gestor do Contrato, entre outras:

a) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do Contrato e dos respectivos serviços, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem no curso de sua execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, ou problemas observados, conforme prevê o art. 67, da Lei n.º 8.666/1993 e suas alterações;

b) Receber a Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA, bem como os demais documentos exigidos no item 5.26.1, e atestar a realização dos serviços, para fins de liquidação e pagamento;

c) Emitir pareceres a respeito de todos os atos da CONTRATADA relativos à execução do Contrato, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão contratual;

d) Deverá ter acesso ao controle de frequência diária dos empregados da CONTRATADA vinculados ao Contrato sempre que julgar necessário.

8.6. São atribuições do Fiscal do Contrato, entre outras cominadas na legislação pertinente:

a) Ordenar a imediata retirada do local, seguida, quando for o caso, da substituição, pela CONTRATADA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, independentemente de justificativa por parte da CONTRATANTE, de qualquer de seus empregados que estiver sem uniforme ou crachá, que embarçar ou dificultar a atuação da Fiscalização ou cuja conduta, atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou inadequados à CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público;

b) Acompanhar a entrega dos uniformes, quando for o caso, rejeitando os que não apresentarem boa qualidade e perfeito caimento nos profissionais, ou ainda os que estiverem em desacordo com as especificações exigidas;

c) Comunicar oficialmente, por escrito ao Preposto da CONTRATADA quando não houver necessidade de substituição de profissional nas ocorrências de ausência temporária, como falta, gozo de férias ou afastamentos legais de qualquer natureza;

d) Registrar e controlar diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos empregados lotados no IPASGO, bem como as ocorrências havidas;

e) Deverá manter a fiscalização do sistema de controle de jornada dos empregados lotados nas dependências do IPASGO.

g) Verificar o cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, e atestar a realização dos serviços, para fins de liquidação e pagamento;

8.7. Cabe à CONTRATADA atender prontamente a quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato, sem que disso decorra qualquer ônus para a CONTRATANTE, não implicando a atividade de acompanhamento e fiscalização em qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e na ocorrência desta.

8.8. A CONTRATANTE fiscalizará o cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no que se refere à execução do Contrato, exigindo os documentos listados no item 5.26.1 deste Termo de Referência, bem como outros previstos em norma ou que se entenda necessários ao bom andamento dos serviços.

8.11. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do Contrato formalmente à CONTRATADA, quer seja por meio do Preposto, deverão ser respondidos no máximo em 05 (cinco) dias úteis.

8.12. Caso os esclarecimentos demandados impliquem indagações de caráter técnico, ou qualquer outra hipótese de exceção, deverá ser encaminhada, justificativa formal, dentro do prazo supracitado, ao Fiscal do Contrato para que este, caso entenda necessário, informe novo prazo de atuação da CONTRATADA.

8.13. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato e/ou de seu substituto serão encaminhadas por escrito à Gerência de Gestão de Pessoas - GGP, em tempo hábil para adoção das imediatas medidas saneadoras.

9. DA CONTRATAÇÃO E DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1. A vigência do Contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura do respectivo termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para o IPASGO.

9.2. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação.

9.3. Não se realizará a contratação ou sua prorrogação quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea, impedida ou suspensa temporariamente de participação em licitação ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos.

9.4. Nas contratações de serviço continuado, a CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993.

10. DA GARANTIA CONTRATUAL

10.1. A CONTRATADA deverá apresentar no ato da assinatura do Contrato, garantia em favor da CONTRATANTE, pelo prazo de vigência do mesmo, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, numa das seguintes modalidades, conforme opção da CONTRATADA:

a) Caução em dinheiro;

b) Seguro Garantia;

c) Fiança bancária.

10.2. O prazo para entrega da garantia poderá ser prorrogado, excepcionalmente, caso necessário, desde que a justificativa seja fundamentada por escrito e previamente apresentada para análise da CONTRATANTE.

10.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, só será aceita caso assegure o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato;

b) Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

d) Obrigações trabalhistas, e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

10.4. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.5. A garantia prestada será retida, definitivamente, no caso de rescisão por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

10.6. Na modalidade Seguro Garantia, o mesmo será feito mediante entrega da competente apólice emitida por entidade em funcionamento no País, tendo como segurado o IPASGO, cobrindo o risco de descumprimento de cláusula contratual, pelo prazo de vigência do Contrato, devendo a CONTRATADA providenciar sua prorrogação sempre que o ajuste for prorrogado, independente de notificação do CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual.

10.7. Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deverá providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, na Conta-corrente nº 001487-6, Agência nº 4204, Operação 006, com correção monetária, nominal ao Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás - IPASGO, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.

10.8. Na modalidade de fiança bancária, o fiador deverá declarar expressamente sua renúncia aos benefícios do art. 827, do Código Civil Brasileiro.

10.9. A inobservância para apresentação da garantia contratual acarretará a aplicação de multa de 10% (dez por cento) do valor do Contrato, conforme item 12.2 "a".

10.10. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do Contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu Preposto ou de quem em seu nome agir.

10.11. A autorização contida no item 10.10 é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

10.12. A garantia será restituída automaticamente, ou por solicitação, no prazo de até 3 (três) meses contados do final da vigência do Contrato ou da rescisão, em razão de outras hipóteses de extinção contratual previstas em lei, somente após comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

10.13. Caso a CONTRATADA não efetive o cumprimento dessa obrigação até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual ou da rescisão, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela CONTRATANTE.

10.14. A devolução da garantia ficará condicionada à comprovação pela CONTRATADA, da inexistência de débitos trabalhistas em relação aos empregados que atuaram na execução do objeto contratado, bem como a plena satisfação de todas obrigações contratuais.

10.15. A plena satisfação de todas as obrigações contratuais, o que também envolve, por certo, a quitação dos encargos de índole trabalhista advindas da execução do Contrato.

10.16. A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, será acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as

cláusulas do Contrato.

10.17. A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, será acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Contrato.

10.18. Caso ocorra a prorrogação da vigência do Contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei n.º 8.666/1993, a CONTRATADA deverá, a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida renovação da garantia prestada, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, tomando-se por base o valor atualizado do Contrato.

10.19. Nas hipóteses em que a garantia for utilizada total ou parcialmente – como para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do Contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu Preposto ou de quem em seu nome agir, ou ainda nos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal – a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após regularmente notificada, recompor o valor total dessa garantia, sob pena de aplicação da penalidade prevista neste Termo de Referência, salvo na hipótese de comprovada inviabilidade de cumprir tal prazo, mediante justificativa apresentada por escrito e aceita pela CONTRATANTE.

11. DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

11.1. O objeto deste Termo de Referência será contratado pelo preço ofertado na proposta da licitante vencedora, que será fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses.

11.2. Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

11.3. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado da data da proposta apresentada pela CONTRATADA, nos termos do art. 3º, parágrafo 2º, do Decreto Estadual nº 8.189/2014.

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

11.5. A CONTRATADA poderá exercer, perante a CONTRATANTE, seu direito à repactuação, da data do registro da Convenção ou Acordo Coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional até a data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não o fizer de forma tempestiva, e, por via de consequência, prorrogar o Contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão de seu direito de repactuar.

11.6. As repactuações a que a CONTRATADA fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do Contrato, também serão objeto de preclusão com o encerramento do Contrato.

11.7. 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, Convenção ou Dissídio Coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

11.8. 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, o que deverá ser comprovado com a cópia do documento legal que lhe deu ensejo.

11.9. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

12. DAS SANÇÕES

12.1. A licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no subitem 12.2.

12.2. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a contratada, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

a) De 10% (dez por cento), sobre o valor do Contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o Contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

b) De 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso, sobre o valor da parte do serviço não realizado.

c) De 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao 30º (trigésimo).

12.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas junto ao CADFOR.

12.4. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa.

12.5. A multa poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

13. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - ANS

13.1 O Acordo de Níveis de Serviço é o ajuste escrito que define em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente, observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

13.2. A CONTRATADA obrigará-se ao cumprimento de Acordo de Níveis de Serviço – ANS, conforme indicadores do subitem 13.6 deste Termo de Referência.

13.3. A aplicação de descontos com base no Acordo de Níveis de Serviços – ANS, é completamente desvinculada das aplicações de penalidades previstas no item 12, deste Termo de Referência.

13.4. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

13.5. As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme abaixo:

13.5.1) Ocorrências tipo 01 (1,0 ponto), são situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como:

- a) Conduta inadequada e sem ética do serviço de mão de obra terceirizada;
- b) Empregado sem identificação (crachá) e sem uniforme de uso obrigatório.

13.5.2.) Ocorrências tipo 02 (2,0 pontos), são situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como:

- a) Atraso nos pagamentos de salários, benefícios aos empregados;
- b) Não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após reiterada solicitação da contratada;
- c) Atraso no processo de admissão do empregado pela contratada.
- d) Deixar de substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE e independente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados contrários ao interesse público;

13.5.3.) Ocorrências tipo 03 (3,0 pontos) são situações graves que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina da Instituição, tais como:

- a) Atraso na entrega de documentos comprobatórios no cumprimento de obrigações sociais e trabalhistas relativas ao serviço prestado;
- b) A não entrega e reposição da Garantia contratual;
- c) Atraso na entrega de documentos comprobatórios da Normas de segurança do trabalho;
- d) Atraso na validação das faturas;
- f) Atraso na entrega de Notas fiscais e certidões pela CONTRATADA.

13.6. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

| PONTUAÇÃO | AJUSTE NO PAGAMENTO |
|-----------|--|
| 02 pontos | Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal |
| 03 pontos | Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal |
| 04 pontos | Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal |
| 05 pontos | Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal |
| 06 pontos | Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal |
| 07 pontos | Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal |
| 08 pontos | Desconto de 18% sobre o valor total da fatura mensal |
| 09 pontos | Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal |

13.7. Em caso de reincidência das ocorrências terá um desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO

14.1. É expressamente vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste Contrato, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções previstas no item 12.

14.2. É vedado ainda, a associação da CONTRATADA com outrem, a Cessão, Fusão, Cisão ou Incorporação, total ou parcial, sob pena de rescisão contratual, conforme art. 78, inciso VI, da Lei 8.666 de 21 de junho de 1993.

15. DAS PLANILHAS DE CUSTOS E DE FORMAÇÃO DE PREÇOS E DA PROPOSTA DE PREÇOS

15.1 As Licitantes deverão encaminhar juntamente com a proposta a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços cujo modelo consta no anexo I deste Termo de Referência;

15.2. As Licitantes deverão preencher a Planilha de Custos e Formação de Preços que servirá para demonstrar possíveis variações de custos no curso da execução do Contrato e deverá ser utilizada como base em eventuais repactuações ou revisões de preços:

- a)** No preenchimento da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, as Licitantes deverão observar as orientações e informações disposta no anexo I deste Termo de Referência;
- b)** A inobservância pela CONTRATADA, das orientações e informações citadas neste e nos subitens seguintes, quanto ao correto preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços resultará na desclassificação da proposta.
- c)** Deverá preencher a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços observando os custos efetivos e as demais adaptações específicas para cada categoria profissional.
- d)** Deverá encaminhar as Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços distintas, cujo preenchimento deverá observar as respectivas categorias, as quantidades de postos e as Convenções Coletivas respectivas.
- e)** Encaminhar, junto com as Planilhas, uma cópia dos Acordos, Dissídios ou das Convenções Coletivas de Trabalho vigentes, relacionado a cada categoria.
- f)** As propostas deverão conter indicação dos Sindicatos, Acordos e Convenções Coletivas de Trabalhos que regem cada categoria profissional que executará os serviços e a respectiva data base e vigência, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO.
- 15.3.** A área técnica da CONTRATANTE poderá realizar diligências junto às Licitantes, a fim de esclarecer dúvidas acerca dos valores e percentuais informados na Planilha de Custos e Formação de Preços apresentada, sendo que a identificação da inclusão de informações e valores em desconformidade com as normas gerais ou específicas aplicáveis à empresa (não comprovados documentalmente) acarretará a desclassificação da proposta.
- 15.4.** A inobservância pela CONTRATADA do prazo fixado pela CONTRATANTE para a entrega das respostas e informações solicitadas em eventual diligência ou ainda o envio de informações ou documentos considerados insuficientes ou incompletos ocasionará a desclassificação da proposta.
- 15.5.** Nos casos em que forem detectados erros ou inconsistências nas Planilhas apresentadas, durante a análise da aceitação da proposta, a CONTRATANTE poderá determinar à Licitante vencedora, mediante diligência, a promoção de ajustes nessas Planilhas, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto.
- 15.6.** No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com salários, leis sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas e lucros e demais insumos necessários à sua composição.
- 15.7.** Os custos de vale-refeição deverão ter como base as condições estabelecidas nas Convenções Coletivas de Trabalho celebradas pelos Sindicatos das respectivas categorias, e indicadas nas propostas de preços.
- 15.8.** As Licitantes deverão arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57, da Lei n.º 8.666, de 1993.
- 15.9.** O tipo de assistência médica e odontológica ofertado aos profissionais será aquele previsto em leis, normativos ou nas Convenções Coletivas de Trabalho indicadas nas propostas de preços, devendo tais despesas serem inseridos como parte dos custos da prestação dos serviços.
- 15.10.** Na hipótese em que a lei, o normativo ou as Convenções Coletivas de Trabalho indicadas nas propostas de preços, forem silentes a respeito dos benefícios aqui tratados, ou mesmo nos casos em que inexistir lei ou norma específica, e havendo inserção na proposta de valor referente ao vale alimentação, assistência médica e odontológica e outros, as Licitantes deverão apresentar os documentos comprobatórios e a memória de cálculo que serviram de base para a definição desses valores em sua Planilha.
- 15.11.** Não haverá previsão de horas extras para quaisquer das categorias previstas neste Termo de Referência.
- 15.12.** Fica vedada a inclusão do item “Reserva Técnica” na Planilha de Custos e de Formação de Preços, já que não existem eventos que motivariam a aceitação desse tipo de custo. A inserção de custos dessa natureza acarretará a necessidade de retificação da proposta, solicitada mediante diligência, sendo que o não atendimento da mesma acarretará a desclassificação da proposta.
- 15.13.** O Imposto de Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro – CSLL, não podem ser repassados para a CONTRATANTE, pois são tributos de natureza direta e personalística, ligados diretamente a CONTRATADA.
- 15.14.** As Licitantes estão impedidas de apresentar Planilhas de Custos e Formação de Preços com base no Regime de Tributação do Simples Nacional, já que tal prática implicaria ofensa às disposições da LC nº 123/2006.
- 15.15.** Caso as Licitantes optantes pelo Simples Nacional, que por ventura venha a ser CONTRATADA, deverá comunicar a contratação para a prestação dos serviços à Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação (celebração do Contrato), apresentando à CONTRATANTE, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do Contrato, cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento.
- 15.16.** Caso as Licitantes optantes pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, a própria CONTRATANTE, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.
- 15.17.** A base para estabelecimento de critérios de repactuação de preços serão as Convenções Coletivas de Trabalho locais dos Sindicatos, indicadas nas propostas de preços, ou ainda, na ausência de regulação por tais instrumentos, o preço praticado no mercado ou apurado em publicações ou pesquisas setoriais para a categoria profissional correspondente, desde que documentalmente demonstradas.
- 15.18.** Considerando tratar-se de contratação de serviços que se enquadra, para fins tributários, no conceito de cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei n.º 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos arts. 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa – RFB n.º 971, de 13/11/2009 e alterações, a Licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, optante pelo Simples Nacional, que porventura venha a ser CONTRATADA, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de

tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação.

16. DAS NORMAS DE SEGURANÇA NO TRABALHO

16.1. Como condição de regularidade na execução do contrato, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos:

16.1.1. Fornecer ao IPASGO o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) nos moldes da NR-7 da Portaria 3.214/78-MTE

16.1.2. Fornecer ao IPASGO os Atestados de Saúde Ocupacional (ASO) admissionais e periódicos de todos os empregados que desempenharem suas funções nas dependências do Instituto.

16.1.3. Fornecer ao IPASGO os Atestados de Saúde Ocupacional (ASO) demissionais quando do desligamento do empregado durante a vigência do Contrato ou no seu término.

16.1.4. Fornecer ao IPASGO o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), nos moldes da NR-9 da Portaria 3.214/78-MTE.

16.1.5. Fornecer ao IPASGO, quando for o caso, a Ficha de Informações de Segurança de Produto Químico (FISPQ) de todos os produtos químicos utilizados pela empresa Contratada nas dependências do Instituto.

16.1.6. Fornecer ao IPASGO Laudo Técnico de Insalubridade e/ou Periculosidade conforme NR-15 e NR-16 da Portaria 3.214/78 – MTE.

16.1.7. Fornecer ao IPASGO Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), de todos os empregados que desempenharão suas funções nas dependências do Instituto, conforme legislação previdenciária vigente.

16.1.8. Possuir o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), conforme determinações da NR-4 da Portaria 3.214/78-MTE.

16.1.9. Formar sua Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), conforme determinações da NR-5 da Portaria 3.214/78, do MTE.

16.1.10. Registrar a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) na ocorrência de qualquer acidente com seus empregados nas dependências do Órgão Contratante

16.1.11. Treinar os seus empregados, mediante Ordem de Serviço, antes do início das suas atividades, quanto aos riscos inerentes à função e medidas de controle existentes para a eliminação ou neutralização dos riscos.

16.1.12. Responsabilizar-se pelo atendimento e encaminhamento do seu empregado acidentado nas dependências do IPASGO. Conforme o caso, o IPASGO prestará o auxílio inicial que se fizer necessário.

16.2. Os documentos a que se referem os subitens 16.1.1, 16.1.2, 16.1.4, 16.1.5, 16.1.6 e 16.1.7, devem ser fornecidos pela CONTRATADA aos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do IPASGO antes da data do primeiro pagamento, o qual será suspenso até que se cumpram todos os requisitos.

16.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA e do IPASGO a disponibilização de mecanismos de integração dos seus respectivos SESMT's e CIPA's.

16.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA enviar aos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do IPASGO cópias dos documentos mencionados nos subitens de 16.1.8 a 16.1.12, sendo que a documentação referente ao subitem 16.1.11 deverá ser encaminhada no prazo máximo de **03 dias úteis** após a ocorrência.

16.5. A constatação do descumprimento, a qualquer tempo, dos subitens de 16.1.1 a 16.1.6 implica em suspensão do pagamento até que se cumpram as exigências. A suspensão de pagamento poderá ocorrer por, no máximo, 02 (dois) meses consecutivos. O não cumprimento após este prazo constitui motivo para a rescisão do contrato.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. A não apresentação dos documentos comprobatórios citados neste Termo de Referência resultará na desclassificação da proposta;

17.2. Fazem parte e integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

- a) ANEXO I – Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços;
- c) ANEXO II - Modelo de Termo de Responsabilidade.
- d) ANEXO III - Termo de Vistoria Técnica.
- e) ANEXO IV - Declaração de Dispensa de Vistoria.

Goiânia/GO, 20 de abril de 2021.

Bruna Gabrielle Souza Assenção
Gerente de Gestão de Pessoas
IPASGO

ANEXO I**MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

A Licitante deverá encaminhar 1 (uma) "Planilha de Custos e Formação de Preços", cujo preenchimento deverá observar as respectivas categorias, as quantidades de postos, a carga horária e a Convenção Coletiva, segundo discriminado a seguir".

1 - DETALHAMENTO DA FORMAÇÃO DE PREÇO POR CARGO

| PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS POR CARGO | | | |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Discriminação dos serviços | | | |
| Data de apresentação da proposta | | | |
| Município | | | |
| Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo | | | |
| Número de meses de execução contratual | | 12 meses | |
| Identificação do serviço | | | |
| Cargo | | Tele Operador Call Center - Matutino | |
| Unidade de medida | | Postos de 36hrs | |
| Quantidade total a contratar | | 25 | |
| Categoria Brasileira de Ocupação (CBO) | | 4223-10 | |
| Data base da categoria | | 01º de janeiro | |
| ITEM | COMPONENTES DE CUSTO | PERCENTUAL INCIDENTE | VALOR (R\$) |
| I | Remuneração Base | % Salário | |
| | Salário Base | 96% | R\$ 1.126,93 |
| | Adicional Noturno | 0,00% | R\$ - |
| | Reajuste de Convenção Coletiva | 0% | R\$ - |
| | Outros (especificar) Acuidade | 4,0% | R\$ 45,07 |
| | Total da Remuneração Base | 100% | R\$ 1.172,00 |
| II | Encargos Sociais | % Remuneração | |
| | Grupo A - Encargos | | |
| | INSS | 20,00% | R\$ 234,40 |
| | SESI ou SESC | 1,50% | R\$ 17,59 |
| | SENAI ou SENAC | 1,00% | R\$ 11,72 |
| | INCRA | 0,20% | R\$ 2,34 |
| | SEBRAE | 0,60% | R\$ 7,04 |
| | Salário Educação | 2,50% | R\$ 29,30 |
| | FGTS | 8,00% | R\$ 93,76 |
| | Seguro Acidente do Trabalho | 1,00% | R\$ 11,72 |
| | Total do Grupo A | 34,80% | R\$ 407,87 |
| | Grupo B – Férias e 13º Salário | | |
| | Férias + abono | 11,11% | R\$ 130,20 |
| | 13º Salário | 8,33% | R\$ 97,62 |
| | Total do Grupo B | 19,44% | R\$ 227,82 |

| Grupo C – Provisionamento para rescisão | | | |
|--|--|---------------------|---------------------|
| | Aviso Prévio trabalhado | 1,94% | R\$ 22,74 |
| | Incidência do Grupo A sobre aviso prévio trabalhado | 0,77% | R\$ 9,02 |
| | Aviso Prévio indenizado | 0,46% | R\$ 5,40 |
| | Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado | 0,33% | R\$ 3,86 |
| | Indenização (Rescisão s/ justa causa) | 4,00% | R\$ 46,88 |
| | Multa do FGTS e Contribuição social - aviso prévio trabalhado/indenizado | 4,30% | R\$ 50,39 |
| | Total do Grupo C | 11,80% | R\$ 138,29 |
| Grupo D | | | |
| | Incidência do Grupo A sobre Grupo B | 7,74% | R\$ 90,71 |
| | Total do Grupo D | 7,74% | R\$ 90,71 |
| | Total de Encargos Sociais (A+B+C+D) | 73,78% | R\$ 864,69 |
| III | Benefícios | % Salário | |
| | Auxílio Alimentação | 28,16% | R\$ 330,00 |
| | Vale Transporte | 15,88% | R\$ 186,12 |
| | Auxílio Creche | 18,56% | R\$ 217,57 |
| | Assistência Social Familiar | 1,22% | R\$ 14,38 |
| | Total de Benefícios | 64,84% | R\$ 748,07 |
| | Total dos Custos de Pessoal (I+II+III) | | R\$ 2.784,76 |
| Custos de Reposição do Profissional Ausente | | | |
| IV | Substituto nas Ausências Legais | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Férias | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura por Doenças | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Ausências Legais | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Licença Paternidade | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho | % | R\$ |
| | Outros (especificar) | % | R\$ |
| | Total do Substituto nas Ausências Legais | | R\$ |
| Insumos Diversos | | | |
| V | Uniformes | 6,00% | R\$ 70,32 |
| | Materiais | 3,014% | R\$ 35,32 |
| | Equipamentos | 3,54% | R\$ 41,49 |
| | Outros (especificar) | % | R\$ |
| | Total dos Insumos | 12,68% | R\$ 147,13 |
| Custos indiretos e lucro | | | |
| VI | Provisão de Lucro | 9,30% | R\$ 108,99 |
| | Custos Indiretos | 5,00% | R\$ 58,60 |
| | Total | 14,30% | R\$ 167,59 |
| Tributos | | | |
| VII | ISSQN | 5,00% | R\$ 58,60 |
| | PIS | 1,65% | R\$ 19,34 |
| | CSSLL | 0,00% | R\$ - |
| | IRPJ | 15,00% | R\$ 175,80 |
| | COFINS | 7,60% | R\$ 89,07 |
| | OUTROS (CPRB - Lei 13.161/2015) | 3,00% | R\$ 35,16 |
| | Total dos Tributos | 26,65% | R\$ 377,97 |
| QUADRO RESUMO – CUSTO POR EMPREGADO | | | |
| Mão de Obra vinculada à execução contratual | | Valor | |
| I | Composição da Remuneração | R\$ 1.172,00 | |
| II | Encargos Sociais e Trabalhistas | R\$ 864,69 | |
| III | Benefícios Anuais, Mensais e Diários | R\$ 748,07 | |
| IV | Provisão para Rescisão | incluído no item II | |
| V | Insumos Diversos (Uniformes e Equipamentos) | R\$ 147,13 | |
| | SUBTOTAL | R\$ 2.931,89 | |
| VI | Custos indiretos e Lucro | R\$ 167,59 | |
| VII | Tributos | R\$ 377,97 | |

VALOR TOTAL POR EMPREGADO

R\$ 3.477,45

| PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS POR CARGO | | | |
|---|--|--|---------------------|
| Discriminação dos serviços | | | |
| Data de apresentação da proposta | | | |
| Município | | | |
| Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo | | | |
| Número de meses de execução contratual | | 12 meses | |
| Identificação do serviço | | | |
| Cargo | | Tele Operador Call Center - Vespertino | |
| Unidade de medida | | Postos de 36hrs | |
| Quantidade total a contratar | | 25 | |
| Categoria Brasileira de Ocupação (CBO) | | 4223-10 | |
| Data base da categoria | | 01º de janeiro | |
| ITEM | COMPONENTES DE CUSTO | PERCENTUAL INCIDENTE | VALOR (R\$) |
| I | Remuneração Base | % Salário | |
| | Salário Base | 96% | R\$ 1.126,93 |
| | Adicional Noturno | 0,00% | R\$ - |
| | Reajuste de Convenção Coletiva | 0% | R\$ - |
| | Outros (especificar) Acuididade | 4,0% | R\$ 45,07 |
| | Total da Remuneração Base | 100% | R\$ 1.172,00 |
| II | Encargos Sociais | % Remuneração | |
| | Grupo A - Encargos | | |
| | INSS | 20,00% | R\$ 234,40 |
| | SESI ou SESC | 1,50% | R\$ 17,59 |
| | SENAI ou SENAC | 1,00% | R\$ 11,72 |
| | INCRA | 0,20% | R\$ 2,34 |
| | SEBRAE | 0,60% | R\$ 7,04 |
| | Salário Educação | 2,50% | R\$ 29,30 |
| | FGTS | 8,00% | R\$ 93,76 |
| | Seguro Acidente do Trabalho | 1,00% | R\$ 11,72 |
| | Total do Grupo A | 34,80% | R\$ 407,87 |
| | Grupo B – Férias e 13º Salário | | |
| | Férias + abono | 11,11% | R\$ 130,20 |
| | 13º Salário | 8,33% | R\$ 97,62 |
| | Total do Grupo B | 19,44% | R\$ 227,82 |
| | Grupo C – Provisionamento para rescisão | | |
| | Aviso Prévio trabalhado | 1,94% | R\$ 22,74 |
| | Incidência do Grupo A sobre aviso prévio trabalhado | 0,77% | R\$ 9,02 |
| | Aviso Prévio indenizado | 0,46% | R\$ 5,40 |
| | Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado | 0,33% | R\$ 3,86 |
| | Indenização (Rescisão s/ justa causa) | 4,00% | R\$ 46,88 |
| | Multa do FGTS e Contribuição social - aviso prévio trabalhado/indenizado | 4,30% | R\$ 50,39 |
| | Total do Grupo C | 11,80% | R\$ 138,29 |
| | Grupo D | | |
| | Incidência do Grupo A sobre Grupo B | 7,74% | R\$ 90,71 |
| | Total do Grupo D | 7,74% | R\$ 90,71 |
| | | Total de Encargos Sociais (A+B+C+D) | 73,78% |
| III | Benefícios | % Salário | |
| | Auxílio Alimentação | 28,16% | R\$ 330,00 |
| | Vale Transporte | 15,88% | R\$ 186,12 |
| | Auxílio Creche | 18,56% | R\$ 217,57 |
| | Assistência Social Familiar | 1,22% | R\$ 14,38 |

| | | | |
|--|--|------------------------|---------------------|
| Total de Benefícios | | 64,84% | R\$ 748,07 |
| Total dos Custos de Pessoal (I+II+III) | | R\$ 2.784,76 | |
| Custos de Reposição do Profissional Ausente | | | |
| IV | Substituto nas Ausências Legais | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Férias | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura por Doenças | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Ausências Legais | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Licença Paternidade | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho | % | R\$ |
| | Outros (especificar) | % | R\$ |
| | Total do Substituto nas Ausências Legais | | R\$ |
| Insumos Diversos | | | |
| V | Uniformes | 6,00% | R\$ 70,32 |
| | Materiais | 3,014% | R\$ 35,32 |
| | Equipamentos | 3,54% | R\$ 41,49 |
| | Outros (especificar) | % | R\$ |
| | Total dos Insumos | 12,68% | R\$ 147,13 |
| | Custos indiretos e lucro | | |
| VI | | % Custo Pessoal | |
| | Provisão de Lucro | 9,30% | R\$ 108,99 |
| | Custos Indiretos | 5,00% | R\$ 58,60 |
| | Total | 14,30% | R\$ 167,59 |
| Tributos | | | |
| VII | | % Faturamento | |
| | ISSQN | 5,00% | R\$ 58,60 |
| | PIS | 1,65% | R\$ 19,34 |
| | CSSLL | 0,00% | R\$ - |
| | IRPJ | 15,00% | R\$ 175,80 |
| | COFINS | 7,60% | R\$ 89,07 |
| | OUTROS (CPRB - Lei 13.161/2015) | 3,00% | R\$ 35,16 |
| | Total dos Tributos | 26,65% | R\$ 377,97 |
| QUADRO RESUMO – CUSTO POR EMPREGADO | | | |
| Mão de Obra vinculada à execução contratual | | | Valor |
| I | Composição da Remuneração | | R\$ 1.172,00 |
| II | Encargos Sociais e Trabalhistas | | R\$ 864,69 |
| III | Benefícios Anuais, Mensais e Diários | | R\$ 748,07 |
| IV | Provisão para Rescisão | | incluído no item II |
| V | Insumos Diversos (Uniformes e Equipamentos) | | R\$ 147,13 |
| SUBTOTAL | | | R\$ 2.931,89 |
| VI | Custos indiretos e Lucro | | R\$ 167,59 |
| VII | Tributos | | R\$ 377,97 |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO | | | R\$ 3.477,45 |

| | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS POR CARGO | | | |
| Discriminação dos serviços | | | |
| Data de apresentação da proposta | | | |
| Município | | | |
| Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo | | | |
| Número de meses de execução contratual | | 12 meses | |
| Identificação do serviço | | | |
| Cargo | | Tele Operador Call Center - Noturno | |
| Unidade de medida | | Postos de 36hrs | |
| Quantidade total a contratar | | 05 | |
| Categoria Brasileira de Ocupação (CBO) | | 4223-10 | |
| Data base da categoria | | 01º de janeiro | |
| ITEM | COMPONENTES DE CUSTO | PERCENTUAL INCIDENTE | VALOR (R\$) |

| | Remuneração Base | % Salário | |
|-----|--|----------------------|---------------------|
| I | Salário Base | 96% | R\$ 1.126,93 |
| | Adicional Noturno | 10% | R\$ 112,69 |
| | Reajuste de Convenção Coletiva | 0% | R\$ - |
| | Outros (especificar) Acuidade | 4,0% | R\$ 45,08 |
| | Total da Remuneração Base | 100% | R\$ 1.284,70 |
| | Encargos Sociais | % Remuneração | |
| | Grupo A - Encargos | | |
| | INSS | 20,00% | R\$ 256,94 |
| | SESI ou SESC | 1,50% | R\$ 19,27 |
| | SENAI ou SENAC | 1,00% | R\$ 12,85 |
| | INCRA | 0,20% | R\$ 2,57 |
| | SEBRAE | 0,60% | R\$ 7,71 |
| | Salário Educação | 2,50% | R\$ 32,12 |
| | FGTS | 8,00% | R\$ 102,77 |
| | Seguro Acidente do Trabalho | 1,00% | R\$ 12,85 |
| | Total do Grupo A | 34,80% | R\$ 447,08 |
| | Grupo B – Férias e 13º Salário | | |
| | Férias + abono | 11,11% | R\$ 142,73 |
| | 13º Salário | 8,33% | R\$ 107,02 |
| | Total do Grupo B | 19,44% | R\$ 249,75 |
| | Grupo C – Provisionamento para rescisão | | |
| | Aviso Prévio trabalhado | 1,94% | R\$ 24,92 |
| | Incidência do Grupo A sobre aviso prévio trabalhado | 0,77% | R\$ 9,89 |
| | Aviso Prévio indenizado | 0,46% | R\$ 5,91 |
| | Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado | 0,33% | R\$ 4,24 |
| | Indenização (Rescisão s/ justa causa) | 4,00% | R\$ 51,39 |
| | Multa do FGTS e Contribuição social - aviso prévio trabalhado/indenizado | 4,30% | R\$ 55,24 |
| | Total do Grupo C | 11,80% | R\$ 151,59 |
| | Grupo D | | |
| | Incidência do Grupo A sobre Grupo B | 7,74% | R\$ 99,44 |
| | Total do Grupo D | 7,74% | R\$ 99,44 |
| | Total de Encargos Sociais (A+B+C+D) | 73,78% | R\$ 947,86 |
| | Benefícios | % Salário | |
| III | Auxílio Alimentação | 25,69% | R\$ 330,00 |
| | Vale Transporte | 14,49% | R\$ 186,12 |
| | Auxílio Creche | 16,93% | R\$ 217,56 |
| | Assistência Social Familiar | 1,12% | R\$ 14,37 |
| | Total de Benefícios | 58,23% | R\$ 748,05 |
| | Total dos Custos de Pessoal (I+II+III) R\$ 2.980,61 | | |
| | Custos de Reposição do Profissional Ausente | | |
| | Substituto nas Ausências Legais | % | R\$ |
| IV | Substituto na Cobertura de Férias | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura por Doenças | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Ausências Legais | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Licença Paternidade | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho | % | R\$ |
| | Outros (especificar) | % | R\$ |
| | Total do Substituto nas Ausências Legais | | R\$ |
| | Insumos Diversos | | R\$ |
| V | Uniformes | 3,00% | R\$ 38,54 |
| | Materiais | 1,00% | R\$ 12,85 |
| | Equipamentos | 2,00% | R\$ 25,69 |
| | Outros (especificar) | % | R\$ |
| | Total dos Insumos | 6,00% | R\$ 77,08 |

| | | Custos indiretos e lucro | % Custo Pessoal | |
|---|---|---------------------------------|---------------------|-------------------|
| VI | | Provisão de Lucro | 6,26% | R\$ 80,42 |
| | | Custos Indiretos | 4,5% | R\$ 57,81 |
| | | Total | 10,8% | R\$ 138,22 |
| | | | | |
| | | Tributos | % Faturamento | |
| VII | | ISSQN | 5,00% | R\$ 64,24 |
| | | PIS | 0,65% | R\$ 8,35 |
| | | CSSLL | 0,00% | R\$ - |
| | | IRPJ | 15,00% | R\$ 192,70 |
| | | COFINS | 7,60% | R\$ 97,64 |
| | | OUTROS (CPRB - Lei 13.161/2015) | 3,00% | R\$ 38,54 |
| | | Total dos Tributos | 31,25% | R\$ 401,47 |
| QUADRO RESUMO – CUSTO POR EMPREGADO | | | | |
| Mão de Obra vinculada à execução contratual | | | Valor | |
| I | Composição da Remuneração | | R\$ 1.284,70 | |
| II | Encargos Sociais e Trabalhistas | | R\$ 947,86 | |
| III | Benefícios Anuais, Mensais e Diários | | R\$ 748,05 | |
| IV | Provisão para Rescisão | | incluído no item II | |
| V | Insumos Diversos (Uniformes e Equipamentos) | | R\$ 77,08 | |
| SUBTOTAL | | | R\$ 3.057,69 | |
| VI | Custos indiretos e Lucro | | R\$ 138,22 | |
| VII | Tributos | | R\$ 401,47 | |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO | | | R\$ 3.597,38 | |

| PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS POR CARGO | | | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|-------------------|
| Discriminação dos serviços | | | | |
| Data de apresentação da proposta | | | | |
| Município | | | | |
| Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo | | | | |
| Número de meses de execução contratual | | 12 meses | | |
| Identificação do serviço | | | | |
| Cargo | | Tele Operador Call Center - Madrugada | | |
| Unidade de medida | | Postos de 36hrs | | |
| Quantidade total a contratar | | 05 | | |
| Categoria Brasileira de Ocupação (CBO) | | 4223-10 | | |
| Data base da categoria | | 01º de janeiro | | |
| ITEM | COMPONENTES DE CUSTO | PERCENTUAL INCIDENTE | VALOR (R\$) | |
| I | Remuneração Base | | % Salário | |
| | Salário Base | 96% | R\$ 1.126,93 | |
| | Adicional Noturno | 13,33% | R\$ 150,25 | |
| | Reajuste de Convenção Coletiva | 0% | R\$ - | |
| | Outros (especificar) Aciduidade | 4,0% | R\$ 45,08 | |
| | Total da Remuneração Base | 100% | R\$ 1.322,26 | |
| II | Encargos Sociais | | % Remuneração | |
| | Grupo A - Encargos | | | |
| | INSS | 20,00% | R\$ 264,45 | |
| | SESI ou SESC | 1,50% | R\$ 19,83 | |
| | SENAI ou SENAC | 1,00% | R\$ 13,22 | |
| | INCRA | 0,20% | R\$ 2,64 | |
| | SEBRAE | 0,60% | R\$ 7,93 | |
| | Salário Educação | 2,50% | R\$ 33,06 | |
| | FGTS | 8,00% | R\$ 105,78 | |
| | Seguro Acidente do Trabalho | 1,00% | R\$ 13,22 | |
| | | Total do Grupo A | 34,80% | R\$ 460,13 |
| | Grupo B – Férias e 13º Salário | | | |

| | | | |
|--|--|-----------------|---------------------|
| | Férias + abono | 11,11% | R\$ 146,90 |
| | 13º Salário | 8,33% | R\$ 110,14 |
| | Total do Grupo B | 19,44% | R\$ 257,04 |
| Grupo C – Provisionamento para rescisão | | | |
| | Aviso Prévio trabalhado | 1,94% | R\$ 25,65 |
| | Incidência do Grupo A sobre aviso prévio trabalhado | 0,77% | R\$ 10,18 |
| | Aviso Prévio indenizado | 0,46% | R\$ 6,08 |
| | Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado | 0,33% | R\$ 4,36 |
| | Indenização (Rescisão s/ justa causa) | 4,00% | R\$ 52,89 |
| | Multa do FGTS e Contribuição social - aviso prévio trabalhado/indenizado | 4,30% | R\$ 56,86 |
| | Total do Grupo C | 11,80% | R\$ 156,02 |
| Grupo D | | | |
| | Incidência do Grupo A sobre Grupo B | 7,74% | R\$ 102,34 |
| | Total do Grupo D | 7,74% | R\$ 102,34 |
| | Total de Encargos Sociais (A+B+C+D) | 73,78% | R\$ 975,53 |
| III | Benefícios | % Salário | |
| | Auxílio Alimentação | 24,96% | R\$ 330,00 |
| | Vale Transporte | 14,076% | R\$ 186,12 |
| | Auxílio Creche | 16,454% | R\$ 217,56 |
| | Assistência Social Familiar | 1,087% | R\$ 14,37 |
| | Total de Benefícios | 56,58% | R\$ 748,05 |
| | Total dos Custos de Pessoal (I+II+III) | | R\$ 3.045,84 |
| Custos de Reposição do Profissional Ausente | | | |
| IV | Substituto nas Ausências Legais | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Férias | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura por Doenças | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Ausências Legais | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Licença Paternidade | % | R\$ |
| | Substituto na Cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho | % | R\$ |
| | Outros (especificar) | % | R\$ |
| | Total do Substituto nas Ausências Legais | | R\$ |
| V | Insumos Diversos | | R\$ |
| | Uniformes | 11,00% | R\$ 145,43 |
| | Materiais | 10,00% | R\$ 132,21 |
| | Equipamentos | 12,17% | R\$ 160,90 |
| | Outros (especificar) | % | R\$ |
| | Total dos Insumos | 33,17% | R\$ 438,54 |
| VI | Custos indiretos e lucro | % Custo Pessoal | |
| | Provisão de Lucro | 16,00% | R\$ 211,56 |
| | Custos Indiretos | 12,00% | R\$ 158,67 |
| | Total | 28,00% | R\$ 370,23 |
| VII | Tributos | % Faturamento | |
| | ISSQN | 5,00% | R\$ 66,11 |
| | PIS | 0,65% | R\$ 8,59 |
| | CSSLL | 0,00% | R\$ - |
| | IRPJ | 15,00% | R\$ 198,33 |
| | COFINS | 7,60% | R\$ 100,49 |
| | OUTROS (CPRB - Lei 13.161/2015) | 3,00% | R\$ 39,67 |
| | Total dos Tributos | 31,25% | R\$ 413,19 |
| QUADRO RESUMO – CUSTO POR EMPREGADO | | | |
| Mão de Obra vinculada à execução contratual | | | Valor |
| I | Composição da Remuneração | | R\$ 1.322,26 |
| II | Encargos Sociais e Trabalhistas | | R\$ 975,53 |
| III | Benefícios Anuais, Mensais e Diários | | R\$ 748,05 |
| IV | Provisão para Rescisão | | incluído no item II |

| | | |
|----------------------------------|---|---------------------|
| V | Insumos Diversos (Uniformes e Equipamentos) | R\$ 438,62 |
| SUBTOTAL | | R\$ 3.484,46 |
| VI | Custos indiretos e Lucro | R\$ 370,23 |
| VII | Tributos | R\$ 413,19 |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO | | R\$ 4.267,82 |

Observações:

- a) A planilha de composição de custos unitários foi elaborada levando-se em consideração a empresa optante pelo Lucro Presumido. A empresa deve elaborar sua proposta e, por conseguinte, sua planilha com base no regime de tributação ao qual estará submetido durante a execução do contrato.
- b) O valor do salário-base proposto deverá atender a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.
- c) O Item III – Benefícios deverão ser preenchidos pela licitante com estrita observância aos benefícios constantes na Convenção coletiva de trabalho da categoria.
- d) O Item VI – Custos indiretos e lucro deverão ser preenchidos pela licitante lavando-se em consideração sua realidade administrativa e operacional.
- e) Os demais percentuais que compõem os itens I, II, IV e VII da planilha de composição de custos, são fixos e inalteráveis, salvo para empresas que, comprovadamente estejam sujeitas a alíquotas diversas das consignadas neste anexo em decorrência de submissão a regime de tributação específico.
- f) As licitantes deverão apresentar as Planilhas de Custos e Formação de Preços com base em convenção coletiva de trabalho, ou outra norma coletiva mais benéfica, aplicável à categoria envolvida na contratação e à qual a licitante esteja obrigada.
- g) Em caso de impossibilidade de adoção da medida acima, a licitante deve indicar em sua proposta a Convenção Coletiva de Trabalho ou a norma coletiva que se aplica à sua atividade econômica preponderante.
- h) Deverão ser observados, quando do preenchimento da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, os valores, percentuais e benefícios exigidos em normas gerais e específicas aplicáveis, em especial aqueles estabelecidos na legislação vigente, relativos ao recolhimento dos encargos sociais, tais como INSS, SESI ou SESC, SENAI ou SENAC, INCRA, Salário Educação, FGTS, Seguro Acidente de Trabalho/RAT/INSS, SEBRAE, Férias, 13º Salário e outros.
- i) As empresas deverão observar as disposições do Decreto n.º 6.957/2009 e outras que porventura tenham sido editadas até o momento da formulação de sua proposta, devendo aplicar o Fator Acidentário de Prevenção - FAP para o seu CNPJ, definido pelo Ministério da Previdência Social.
- j) As Licitantes deverão preencher o item RAT x FAP da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, considerando o valor de seu RAT e FAP, a ser comprovado no envio de sua proposta adequada ao lance vencedor, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-lo. Desta forma, o índice de 3,00% indicado na planilha é estimado, considerando o maior percentual possível a ser atribuído, conforme Decreto Federal nº 3.048/1999.
- k) Na formulação de sua proposta, as Licitantes deverão observar ainda o regime de tributação ao qual está submetida, ou seja, do local da prestação do serviço, no tocante à incidência das alíquotas de 5% de ISS, 0,65% de PIS e 7,60% de COFINS sobre seu faturamento, conforme previsto nas legislações vigentes.
- l) As Licitantes deverão comprovar por meio de documentação hábil o seu regime de tributação, a fim de que se possa certificar que as alíquotas do PIS e da COFINS consignadas na Planilha, conferem com sua opção tributária.
- m) Para as empresas tributadas pelo regime de incidência não-cumulativa de PIS e de COFINS não será admitida, em nenhuma hipótese, a cotação do percentual integral das alíquotas relativas a PIS (0,65%) e COFINS (7,60%), tendo em vista que as Leis 10.637/2002 e 10.833/2003 permitem o desconto de créditos apurados com base em custos, despesas e encargos da pessoa jurídica pagos em etapas anteriores, fazendo com que o valor do tributo efetivamente recolhido, em relação ao faturamento, seja inferior à alíquota dessas contribuições.
- n) As empresas tributadas pelo regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS devem cotar os percentuais que representem a média das alíquotas efetivamente recolhidas nos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, apurada com base nos dados da Escrituração Fiscal Digital da Contribuição para o PIS/PASEP e para a COFINS (EFD Contribuições), cujos respectivos registros deverão ser remetidos acompanhado da proposta e as Planilhas.
- o) Caso as Licitantes tenham recolhido tributos pelo regime de incidência não-cumulativa em apenas alguns meses do período que deve ser considerado para o cálculo do percentual médio efetivo (12 meses anteriores à data da proposta), poderá apresentar o cálculo considerando apenas os meses em que houve recolhimento.

2- MEMORIAL DE CÁLCULO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO POR CARGO

| PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS POR CARGO | | | | |
|--|----------------------|---------|---------------------|---------------------|
| ITEM | COMPONENTES DE CUSTO | Índices | Memorial de cálculo | Fundamentação Legal |

| | Remuneração Base | % Remuneração | | |
|---|--|------------------|---|---|
| I | Salário Base | 100% | | Conforme CCT |
| | Adicional por Tempo de Serviço | 0,00% | | Conforme CCT |
| | Reajuste de Convenção Coletiva | 0,00% | | Conforme CCT |
| Encargos Sociais | | | | |
| Grupo A - Encargos | | | | |
| | INSS | 20,00% | | Art. 22, Inciso I, da Lei 8.212, de 24 de julho de 1991. |
| | SESI ou SESC | 1,50% | | Art. 30, Lei 8.036, de 11 de maio de 1990. |
| | SENAI ou SENAC | 1,00% | | Art. 1º, caput, Decreto-Lei 6.246, de 1944 (SENAI) e art. 4º, caput do Decreto-Lei 8.621, de 1946. (SENAC). |
| | INCRA | 0,20% | | Art. 1º, I, 2 c/c art. 3º, ambos do Decreto-Lei 1.146, de 31 de dezembro de 1970. |
| | SEBRAE | 0,60% | | Art. 8º, Lei 8.029, de 12 de abril de 1990. |
| | Salário Educação | 2,50% | | Art. 3º, Inciso I, Decreto 87.043, de 22 de março de 1982. |
| | RAT x FAP | 3,00% | | RAT – 3% (maior possível, conforme Decreto nº 3.048/1999) FAP – 2,000 (maior possível, conforme Decreto nº 3.048/1999) |
| | FGTS | 8,00% | | Art. 15, Lei nº 8.036/90 e Art. 7º, III, CF |
| | Seguro Acidente de Trabalho | 1,00% | | Conforme CCT |
| Grupo B – Férias, 13º Salário e ausências legais | | | | |
| | Férias | 8,33% | | Art. 7º, XVII, CF/88 |
| | Abono Férias | 2,78% | | Art. 7º, XVII, CF/88 |
| | 13º Salário | 8,33% | | Art. 7º, VIII, CF/88 |
| II | Grupo C – Provisionamento para rescisão | | | |
| | Aviso Prévio trabalhado | 1,94% | | Acórdão TCU 2017 |
| | Incidência do Grupo A sobre aviso prévio trabalhado | 0,77% | | ----- |
| | Aviso Prévio indenizado | 0,46% | | Art.7, inc.XXI da CF/88, Art 487 da CLT e Acórdão TCU n. 1904/2007 Plenário. |
| | Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado | 0,33% | | Súmula 305 do TST e Acórdão TCU 2.217/2010 Plenário. |
| | Multa do FGTS e Contribuição social - aviso prévio trabalhado/indenizado | 4,30% | | Lei 8.036/90, art. 18, § 1º e IN nº 05/17 MP. |
| | Benefícios | | | |
| III | Auxílio Alimentação | % | Valor diário do auxílio-alimentação fixado pela CCT x 22. | CLT (Art. 458 §§ 2º e 3º) e CCT |
| | Vale Transporte | % | (Valor da tarifa da passagem x 2 x 22) – (6% x Salário-Base), conforme CCT. | CLT (Art. 458 § 2º e inciso III) ; Lei nº 7.418/1985 (art. 4º, parágrafo único). |
| | Seguro de Vida em Grupo | % | Conforme CCT | Conforme CCT |
| | Assistência Médica | % | Conforme CCT | Conforme CCT |
| | Outros benefícios aplicáveis a categoria, descritos no CCT. | % | Conforme CCT | Conforme CCT |
| Custos de Reposição do Profissional Ausente | | | | |
| IV | Substituto na Cobertura de Férias | % | | CF/88 (art. 7º, inc. XVII) e CLT(arts. 129 e130, I) |
| | Substituto na Cobertura de Ausências Legais | % | | CLT (arts. 131, I e 473, inc. I, II, X e XI) |
| | Substituto na Cobertura de Licença Paternidade | % | | ADCT (art. 10, § 1º) e Lei nº 11.770/2008 (art. 1º, inc. II) |
| | Substituto na Cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho | % | | CLT (art. 131, inc. III), Lei 8.213/91 (art. 19) e Dec. nº 3.048/99 (art. 75) |
| | Substituto na Cobertura de Afastamento Maternidade | % | | CF/88 (art. 7º, inc. XVIII), CLT(arts. 392) e Lei nº 8.213/91 (art. 71) |
| | Substituto na Cobertura de Outras Ausências (Especificar) | % | | IN SEGES/MPDG nº 5/2017 (Anexo VII-D) |
| | Incidência do sobre o custo de reposição do profissional ausente | % | | |
| V | Insumos Diversos | | | |
| | Uniformes | | | ----- |
| | Materiais | | | ----- |
| | Equipamentos | | | |
| | Outros (especificar) | | | |

| Custos indiretos e lucro | | % Custo Pessoal | |
|---------------------------------|------------------|-----------------|--|
| VI | Custos Indiretos | 0,00% | IN SEGES/MPDG nº 5/2017 (anexo I, item VI) e Referencial Técnico de Custos – MPU 2019 |
| | Lucro | 0,00% | IN SEGES/MPDG nº 5/2017 (anexo I, item XI) e Referencial Técnico de Custos – MPU 2019 |
| | Tributos | % Faturamento | |
| | ISS | 5,00% | Lei n.5.040/75 Goiânia |
| | PIS | 1,65% | Lei n. 9.718/98 e Referencial Técnico de Custos – MPU 2019 |
| VII | COFINS | 7,60% | Art.2º da Lei 10.833, de 29 de dezembro de 2003 e Referencial Técnico de Custos – MPU 2019 |

Referência:

- Referencial Técnico de Custos – Ministério Público da União - Brasília 2019.
- Manual de Orientação para Preenchimento da Planilha de Custo e Formação de Preços – Ministério do Planejamento – Brasília 2011.
- Edital do Pregão Eletrônico nº 031/2019 - TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO – 2019.
- Instrução Normativa n.05/2017 – disponível em: <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/legislacao/instrucoes-normativas/760-instrucao-normativa-n-05-de-25-de-maio-de-2017>.
- Apresentação da planilha de custo- ENAP, disponível em: <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/images/conteudo/ArquivosCGNOR/Elaborao-da-Planilha-de-Custos-e-Formao-de-Preos.pdf>

ANEXO II**MODELO TERMO DE RESPONSABILIDADE****TERMO DE RESPONSABILIDADE n° xxxx**

Eu (nome do colaborador), brasileiro, Tele Operador de Call Center, registro nº, residente e domiciliado na rua, nº, bairro, CEP, mediante este instrumento de aceitação, me responsabilizo pelo uso e conservação do, (especificar o bem), de propriedade de, pelo prazo de que estiver exercendo esta função, a contar desta data, e comprometendo-se a devolvê-lo(s) em perfeito estado findo esse prazo.

Em caso de extravio e/ou dano, total ou parcial, do material retirado, fica obrigado(a) a ressarcir o proprietário dos prejuízos decorrentes.

Goiânia/GO, ____ de _____ de _____.

(Assinatura do Colaborador)
(Nome do Colaborador)

Atestamos que o equipamento foi devolvido em ____ / ____ / ____, nas seguintes condições:

- Em perfeito estado
- Apresentando defeito
- Faltando peças ou acessórios

(Assinatura responsável pelo recebimento)
(Nome do responsável pelo recebimento)

ANEXO III**TERMO DE VISITA**
(modelo)**PREGÃO ELETRÔNICO Nº _____**
Processo nº _____

Atestamos para fins de atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº _____ e item 4.11.1. do Termo de Referência, que o Sr(a). _____, portador do documento de Identidade nº _____ e CPF/MF nº _____, responsável técnico/representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, compareceu às dependências da CONTRATANTE nesta data e dirimiu todas as dúvidas relativas às condições de prestação dos serviços que compõem o objeto do mencionado edital.

Goiânia, ____ de _____ de 2021.

Nome do Responsável pela vistoria
Gerência de Regionais e Postos_____
Nome do Responsável Técnico/Representante da Licitante
Carimbo CNPJ da Empresa**ANEXO IV****DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISITA**
(modelo)**PREGÃO ELETRÔNICO Nº _____**
Processo nº _____

A empresa _____, CNPJ _____, por intermédio do (a) Senhor (a) _____, indicado expressamente como seu representante, declara ter conhecimento do serviço a ser prestado, dispensando a necessidade da vistoria "in loco" prevista no item 4.11.2. do Termo de Referência e Edital do Pregão Eletrônico nº _____ do Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás. Declara, ainda, que se responsabiliza pela dispensa e por situações supervenientes, conforme item do Edital.

Declaro que me foi dado acesso às dependências das referidas localidades constantes no Anexo I do Termo de Referência, ao qual dispensei por ter conhecimento suficiente para prestar o serviço com as informações prestadas no Termo de Referência e no Edital.

Goiânia, ____ de _____ de 2021.

Nome do Responsável Técnico/Representante da Licitante
Carimbo CNPJ da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA GABRIELLE SOUZA ASSENCAO, Gerente**, em 20/04/2021, às 11:37, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000019965276** e o código CRC **5702541A**.

GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS
AVENIDA PRIMEIRA RADIAL Qd.F - Bairro SETOR PEDRO LUDOVICO - CEP 74820-300 - GOIANIA - GO - N° 586 ç
BLOCO 4, 3º ANDAR (62)3238-2400



Referência: Processo nº 201900022071276



SEI 000019965276