



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/22</b>		
<b>Objeto</b>	Prestação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico à microinformática, com dedicação exclusiva de profissionais, por empresa especializada, para cerca de 12.000 (doze mil) estações de trabalho, pelo período de doze meses.	
<b>SRP?</b> <b>Não</b>	Valor Global Anual Estimado: <b>R\$ 14.154.888,21 (quatorze milhões cento e cinquenta e quatro mil oitocentos e oitenta e oito reais e vinte e um centavos)</b>	
<p align="center"><u>Data de divulgação do Edital: 17/10/2022</u></p> <p>➤ Divulgação do Pregão, mediante aviso publicado no Diário Oficial da União, no “Jornal Correio Braziliense”, editados em Brasília-DF e nos sítios eletrônicos: <a href="http://www.gov.br/compras/pt-br">www.gov.br/compras/pt-br</a> e <a href="http://www.camara.leg.br">www.camara.leg.br</a>.</p> <p>➤ Início do prazo para anexação ao sistema eletrônico da proposta e dos documentos de habilitação.</p>		
<b>Data de abertura: 27/10/2022 às 10h no sítio eletrônico <a href="http://www.gov.br/compras/pt-br">www.gov.br/compras/pt-br</a> UASG: 10001</b>		
<b>Licitação Exclusiva ME/EPP?</b> <b>Não</b>	<b>Há Itens Exclusivos ME/EPP?</b> <b>Não</b>	
<b>Decreto 7.174/10?</b> <b>Sim</b>		
<b>Vistoria?</b> <b>Facultativa</b> <i>Veja Título 4 do Edital.</i> <i>Telefones para contato:</i> <i>(61)</i> <i>3216-3627,</i> <i>3216-3759 ou 3216-3613</i>	<b>Amostra/Protótipo/Demonstração/Prova de Conceito?</b> <b>Não</b>	<b>Arquivos disponibilizados com o Edital?</b> <b>Sim</b> Modelo da Proposta - <i>Veja Anexo n. 7.</i>  Orçamento Estimado - <i>Veja Anexo n. 8.</i>
<b>Pedidos de esclarecimentos e Impugnação</b> Até as 18h30 do dia 24/10/2022 exclusivamente pelo e-mail <a href="mailto:cpl.dg@camara.leg.br">cpl.dg@camara.leg.br</a>		
<b>Informações Adicionais</b>		
<b>Telefones:</b> (61) 3216-4906 e 3216-4907.  E-mail: <a href="mailto:cpl.dg@camara.leg.br">cpl.dg@camara.leg.br</a>	<b>Endereço:</b> Câmara dos Deputados Comissão Permanente de Licitação Secretaria Executiva da Comissão Permanente de Licitação Edifício Anexo I, 14º andar, sala 1406. Praça dos Três Poderes Brasília – DF. CEP: 70160-900.	
Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) da Câmara dos Deputados: <b>00.530.352/0001-59.</b>		
Todas as referências de tempo contidas neste Edital observarão o horário de Brasília-DF.		
Todos os documentos a serem encaminhados eletronicamente deverão ser configurados, preferencialmente, nos seguintes formatos: Adobe Acrobat Reader (extensão .PDF), Word (extensão .DOC ou .DOCX), Excel (extensão .XLS ou .XLSX), podendo ainda ser processados por compactação nos formatos ZIP (extensão .ZIP) ou RAR (extensão .RAR).		
<b>Telefone em caso de dúvidas ou problemas técnicos relacionados à utilização do Portal de Compras do Governo Federal: 0800-978-9001.</b>		
Acompanhe as sessões públicas dos Pregões da Câmara dos Deputados pelo endereço <a href="http://www.gov.br/compras/pt-br">www.gov.br/compras/pt-br</a> selecionando as opções <b>Consultas &gt; Pregões &gt; Em andamento &gt; Cód. UASG “10001”</b> . O Edital está disponível para download nos endereços <a href="http://www.gov.br/compras/pt-br">www.gov.br/compras/pt-br</a> e <a href="http://www.camara.leg.br">www.camara.leg.br</a> ( <b>Transparência&gt;Licitações e Contratos&gt;Editais&gt;Pregão Eletrônico</b> ).		





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ÍNDICE DO EDITAL**

1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO .....	4
2. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO .....	4
3. DA PARTICIPAÇÃO E DOS IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO .....	5
4. DA VISTORIA TÉCNICA .....	6
5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....	6
6. DA ABERTURA DA SESSÃO .....	12
7. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS .....	12
8. DA FASE COMPETITIVA .....	13
9. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE E DO DIREITO DE PREFERÊNCIA .....	14
10. DA NEGOCIAÇÃO .....	16
11. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA .....	16
12. DA HABILITAÇÃO .....	17
13. DO RECURSO E DA ADJUDICAÇÃO .....	19
14. DO ENCAMINHAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO NÃO DIGITAL .....	20
15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS .....	20
16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	21
17. DO FORO .....	22
ANEXO N. 1 - TERMO DE REFERÊNCIA .....	23
ANEXO N. 2 - DA CONTRATAÇÃO .....	59
ANEXO N. 3 - MODELO DOS ARQUIVOS .....	60
ANEXO N. 4 - TERMO DE CONCILIAÇÃO JUDICIAL FIRMADO ENTRE O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO E A UNIÃO .....	62
ANEXO N. 5 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	66
ANEXO N. 6 - MINUTA DO CONTRATO .....	69
ANEXO N. 7 - MODELO DA PROPOSTA COMPLETA .....	129
ANEXO N. 7-A - NOTAS EXPLICATIVAS .....	132
ANEXO N. 8 - ORÇAMENTO ESTIMADO .....	136
ANEXO N. 9 - GLOSSÁRIO .....	137
ANEXO N. 10 - MODELO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO PELO USUÁRIO DE CHAMADO FECHADO .....	139
ANEXO N. 11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, REQUISIÇÕES DE SERVIÇO, INCIDENTES E RESPECTIVOS SLA'S .....	140
ANEXO N. 12 - ROTEIRO DE REFERÊNCIA PARA ATENDIMENTO DE CHAMADO .....	150
ANEXO N. 13 - DIRETRIZES SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO .....	154
ANEXO N. 14 - ROTEIRO DE REFERÊNCIA PARA MONITORAMENTO DO ATENDIMENTO DE CHAMADOS .....	156
ANEXO N. 15 - ROTEIRO PARA APOIO AO GERENCIAMENTO DE SOFTWARE DE MICROINFORMÁTICA .....	157
ANEXO N. 16 - MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE .....	158
ANEXO N. 17 - MODELO DO TERMO DE SIGILO .....	162





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

ANEXO N. 18 - MODELO DE CURRÍCULO .....	163
ANEXO N. 19 - EXEMPLOS REFERENTES À MEDIÇÃO DE RESULTADOS, AOS INDICADORES E AO PAGAMENTO .....	165
ANEXO N. 20 - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS .....	167





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

A COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO da Câmara dos Deputados, por intermédio deste Pregoeiro legalmente designado, e tendo em vista o que consta do Processo n. 384.285/2020, torna pública, para conhecimento dos interessados, a abertura de licitação, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, mediante as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.

O Pregão, do tipo "MENOR PREÇO", na forma de execução indireta sob o regime de empreitada por preço unitário, reger-se-á pelo disposto neste Edital e em seus Anexos; pela Lei n. 10.520, de 2002; pelo Decreto n. 10.024, de 2019; pela Portaria n. 1, de 2003, da Primeira-Secretaria da Câmara dos Deputados; pela Lei Complementar n. 123, de 2006; pela Lei n. 8.248, de 1991, e suas alterações; pelo Decreto n. 7.174, de 2010; pelo REGULAMENTO DOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, doravante designado como "REGULAMENTO", aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7 de junho de 2001, e publicado no Diário Oficial da União de 5 de julho de 2001; pela Resolução n. 3, de 2011, da Câmara dos Deputados e pela Lei n. 8.666, de 1993, no que couber.

---

## 1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO

---

1.1. O objeto do presente PREGÃO é a prestação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico à microinformática, com dedicação exclusiva de profissionais, por empresa especializada, para cerca de 12.000 (doze mil) estações de trabalho, pelo período de doze meses, de acordo com as quantidades e especificações técnicas descritas neste Edital.

1.1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no sistema eletrônico (Comprasnet) e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as do Edital.

---

## 2. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO

---

2.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este Edital deverão ser encaminhados ao Pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente pelo e-mail [cpl.dg@camara.leg.br](mailto:cpl.dg@camara.leg.br).

2.1.1. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido.

2.1.2. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema eletrônico e vincularão os participantes e a Câmara dos Deputados.

2.2. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos deste Edital, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio do envio da petição ao Pregoeiro, exclusivamente pelo e-mail [cpl.dg@camara.leg.br](mailto:cpl.dg@camara.leg.br).

2.2.1. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao Pregoeiro decidir sobre a petição, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de seu recebimento.

2.2.2. As respostas às impugnações apresentadas serão divulgadas pelo sistema eletrônico.

2.3. Eventuais modificações no Edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

---

**3. DA PARTICIPAÇÃO E DOS IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO**

---

3.1. Poderão participar deste Pregão as interessadas que estiverem previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) e no sistema eletrônico provido pelo Ministério da Economia, por meio do sítio eletrônico [www.gov.br/compras/pt-br](http://www.gov.br/compras/pt-br).

3.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, as interessadas em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal e intransferível, obtidas junto ao provedor do sistema, pelo qual poderão também informar-se a respeito do seu funcionamento.

3.1.2. Caberá à licitante responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou da Câmara dos Deputados por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.2. Não poderão participar deste Pregão:

- a) empresário ou sociedade empresarial suspensos temporariamente de participar de licitação e impedidos de contratar com a Câmara dos Deputados, conforme artigo 87, inciso III da Lei n. 8.666, de 1993, e artigo 135, inciso III do REGULAMENTO, durante o prazo da sanção aplicada;
- b) empresário ou sociedade empresarial impedidos de licitar e contratar com a União, conforme artigo 7º da Lei n. 10.520, de 2002, durante o prazo da sanção aplicada;
- c) empresário ou sociedade empresarial declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
- d) sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
- e) empresário ou sociedade empresarial cujos estatuto ou contrato social não preveja atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;
- f) empresário ou sociedade empresarial que se encontrem em processo de dissolução, falência, concordata, fusão, cisão, ou incorporação;
- g) sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
- h) consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição;







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- i) servidor ou parlamentar da Câmara dos Deputados;
- j) cooperativas de mão de obra, com base no Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União, conforme disposto no Anexo n. 4.

3.2.1. A participação no certame de empresas em recuperação judicial, com plano de recuperação acolhido judicialmente, e empresas em recuperação extrajudicial, com plano de recuperação homologado judicialmente, fica condicionada à apresentação de certidão positiva de recuperação judicial e de certidão de aptidão econômica e financeira emitida pelo juízo em que tramita a recuperação judicial.

---

#### **4. DA VISTORIA TÉCNICA**

---

4.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, ficarão disponíveis os locais onde serão executados os serviços para realização de vistorias técnicas agendadas, para fins de conhecimento da natureza, da área e das condições de sua execução, bem como consulta ao histórico de chamados registrados na ferramenta de registro e gerenciamento de chamados.

4.2. No decorrer do prazo de elaboração de propostas, poderá, ainda, ser realizada vistoria virtual nos dados do histórico de chamados.

4.2.1. A Câmara dos Deputados franqueará aos interessados o acesso a uma réplica da base de dados atualizada em D-1 e acompanhará a vistoria.

4.3. As vistorias deverão ser agendadas na Coordenação de Atendimento aos Usuários de Serviços de TIC da Câmara dos Deputados, por meio dos telefones (61) 3216-3627, 3216-3759 ou 3216-3613.

4.4. A licitante deverá realizar a vistoria em, no máximo, 8 (oito) horas, no período das 9h às 12h ou das 13h às 18h, de segunda a sexta-feira, em dia de expediente normal da Câmara dos Deputados.

4.5. Para realização da referida vistoria, o representante legal da licitante, devidamente identificado, deverá assinar o “Termo de Sigilo”, conforme modelo constante do Anexo n. 17, e portar cópia do Contrato Social da empresa ou procuração, sendo que a licitante poderá apenas visualizar os dados, mas não extraí-los ou copiá-los para fora das dependências da Câmara dos Deputados.

4.5.1. O “Termo de Sigilo” deverá ser assinado em 2 (duas) vias, uma das quais ficará em posse da Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação da Câmara dos Deputados e a outra será entregue à licitante.

4.6. Não tendo realizado a vistoria de que trata este título, a licitante não poderá arguir desconhecimento do local, da área ou da infraestrutura existente.

---

#### **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

---

5.1. Após a divulgação do Edital, as licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, **concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos neste Título**, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário fixados para a abertura da sessão pública do Pregão.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

5.1.1. A licitante enquadrada como **microempresa ou empresa de pequeno porte** deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, sob as penas da Lei, que não ultrapassou o limite de faturamento e cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar n. 123, de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar.

5.1.2. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, sob as penas da lei, que até a data de cadastramento eletrônico da proposta, **inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação** na presente licitação e que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

5.1.3. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n. 8666, de 1993, acrescido pela Lei n. 9.854, de 1999, que **não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz**, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.

5.1.4. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que **a proposta apresentada para participar da presente licitação foi elaborada de maneira independente** e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação em epígrafe, por qualquer meio ou por qualquer pessoa e, ainda, que:

- a) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação em epígrafe, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, quanto a participar ou não da referida licitação;
- c) o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação em epígrafe, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- d) o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da CÂMARA DOS DEPUTADOS antes da abertura oficial das propostas; e
- e) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

5.1.5. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que não possui em sua cadeia produtiva, **empregados executando trabalho degradante ou forçado**, nos termos dos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art.5º da Constituição Federal.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

5.1.6. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que, conforme disposto no art. 93 da Lei n. 8.213, de 1991, **está ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social** e que, se aplicado ao número de funcionários da sua empresa, atende às regras de acessibilidade previstas na legislação.

5.1.7. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, sob as penas da lei, que **cumpre a cota de aprendizagem** nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT.

5.2. A licitante poderá retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema eletrônico, até a data e o horário fixados para a abertura da sessão pública do Pregão.

5.3. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante mais bem classificada somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

5.4. O(s) preço(s) registrado(s) na forma expressa no sistema eletrônico deverá(ão) incluir todos os custos e todas as despesas, diretas e indiretas, para prestação dos serviços objeto desta licitação para a Câmara dos Deputados, em Brasília-DF.

5.5. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

5.6. O CNPJ da licitante utilizado para cadastramento de sua proposta e dos documentos de habilitação deverá ser o mesmo constante da documentação apresentada ao Ministério da Economia para registro no Sicaf.

5.7. Em se tratando dos serviços vedados descritos no artigo 17 da Lei Complementar n. 123, de 2006, sobretudo os descritos no inciso XII – cessão ou locação de mão de obra –, a licitante Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá declarar e apresentar proposta isenta de qualquer benefício tributário do SIMPLES NACIONAL.

5.8. A licitante Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte incursa em qualquer das hipóteses tratadas pelos parágrafos 5º-B a 5º-E do artigo 18 da Lei Complementar n. 123, de 2006, poderá apresentar proposta com os benefícios tributários do SIMPLES NACIONAL.

**Da Apresentação da Proposta (observar o disposto no Título 11 deste Edital)**

5.9. A licitante deverá anexar ao sistema eletrônico a proposta de preços, conforme modelo constante do Anexo n. 7, no prazo fixado no item 5.1 deste Título.

5.9.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

5.9.2. No caso de licitante Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, deverão integrar a proposta as seguintes declarações:

- a) declaração da licitante de que, em se tratando dos serviços vedados descritos no artigo 17 da Lei Complementar n. 123, de 2006, notadamente os descritos no inciso XII (cessão ou locação de mão de







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

obra), ressalvados os serviços listados nos parágrafos 5º-B a 5º-E do artigo 18 da referida Lei, a proposta apresentada não contempla qualquer benefício tributário referente ao SIMPLES NACIONAL, conforme os itens 5.7 e 5.8 deste Título;

- b) declaração da licitante de que, na hipótese de contratação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte inscrita no SIMPLES NACIONAL e executora de atividade vedada, a empresa ficará sujeita à exclusão obrigatória no SIMPLES NACIONAL a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem o artigo 17, inciso XII e o artigo 31, inciso II da Lei Complementar n. 123, de 2006, devendo entregar à Câmara dos Deputados, à título de comprovação, cópia de ofício – com comprovante de entrega e recebimento, que comunique a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra e encaminhado pela Contratada à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil até o último dia útil do mês subsequente ao da contratação, consoante artigo 30, § 1º, inciso II da Lei Complementar n. 123, de 2006.

5.9.3. No caso de licitante beneficiada pela desoneração da folha de pagamento instituída pela Lei n. 12.546, de 2011, alterada pela Lei n. 13.161, de 2015, deverão integrar a proposta as seguintes declarações:

- a) declaração da licitante, sob as penas da Lei, de que recolhe a contribuição previdenciária incidente sobre o valor da receita bruta, em substituição às contribuições previdenciárias incidentes sobre a folha de pagamento, previstas nos incisos I e III do caput do artigo 22 da Lei n. 8.212, de 1991, na forma do caput do artigo 7º (ou 8º) da Lei n. 12.546, de 2011, alterada pela Lei n. 13.161, de 2015;
- b) declaração da licitante, sob as penas da Lei, de que tem ciência que sua manifestação, conforme alínea “a” anterior, será remetida à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil e que, em caso de constatação de falsidade, estará sujeita às sanções administrativas cabíveis, sem prejuízo do encaminhamento dos documentos ao Ministério Público para apuração de eventual responsabilidade criminal da declarante.

5.9.4. A licitante deverá, ainda, anexar ao sistema eletrônico, juntamente com a proposta, documento emitido pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia que comprove o valor do Fator Acidentário de Prevenção (FAP) aplicado para cálculo do Seguro de Acidente de Trabalho (SAT).

**Dos documentos de Habilitação (observar o disposto no Título 12 deste Edital)**

5.10. A licitante que não atender às exigências de habilitação parcial no Sicaf deverá anexar ao sistema eletrônico, no prazo fixado no item 5.1 deste Título, documentos que supram tais exigências.

5.10.1. A licitante deverá, ainda, anexar ao sistema eletrônico, no prazo fixado no item 5.1 deste Título, a seguinte documentação:

- a) declaração do Sicaf referente à habilitação do fornecedor (situação);





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- b) os documentos que não estejam contemplados no Sicaf;
- c) documentação complementar para fins de **qualificação econômico-financeira, observado o disposto no subitem 5.10.2 deste Título:**
  - c.1) balanço patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;
  - c.2) demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;
  - c.3) declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e/ou com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão e, se necessário, também aqueles encerrados nos anos de 2020, 2021 e 2022, conforme modelo constante do Anexo n. 5;
    - c.3.1) informar, se necessário, separadamente, mediante solicitação do Pregoeiro durante a sessão pública deste Pregão, os contratos encerrados em 2020, 2021 e 2022;
  - c.4) Certidão Negativa de Falência, Concordata, Recuperação Judicial ou Recuperação Extrajudicial, expedida pelo cartório distribuidor da Sede da licitante, dentro do prazo de validade indicado no documento, ou datada dos últimos cento e oitenta dias, se a validade não estiver expressa na certidão;
    - c.4.1) as empresas que estejam em recuperação judicial ou em recuperação extrajudicial deverão apresentar a documentação exigida no subitem 3.2.1 do Título 3 deste Edital;
- d) documentação para fins de **qualificação técnico-operacional, observado o disposto no subitem 5.10.3 deste Título:**
  - d.1) atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnico-operacional, em nome da licitante, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprove(m) que a licitante prestou, em caso de contrato encerrado, ou esteja prestando, em caso de contrato vigente, satisfatoriamente, serviços na área de suporte técnico à microinformática, por, pelo menos, 12 (doze) meses, em ambiente com, no mínimo, 3.000 (três mil) estações de trabalho (microcomputadores);
    - d.1.1) será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a quantidade de 3.000 (três mil) estações de trabalho;
    - d.1.2) o(s) atestado(s) ou a(s) declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados, no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária (suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação, ou expressão equivalente),





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

especificada(s) no contrato social, devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB;

e) cópia(s) de contrato(s), atestado(s) ou declaração(ões) que comprovem experiência mínima de 3 (três) anos, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura deste Pregão, na prestação de serviços na área de suporte técnico à microinformática;

e.1) os períodos concomitantes serão computados uma única vez;

e.2) para a comprovação de tempo de experiência, poderão ser aceitos outros documentos idôneos, mediante diligência do Pregoeiro.

5.10.2. Os documentos exigidos para fins de **qualificação econômico-financeira** deverão comprovar o seguinte:

- a) índices de Liquidez geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), bem como Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação, índices calculados com base nas demonstrações contábeis do exercício social anterior ao da licitação, exigíveis na forma da lei;
- b) Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor anual estimado para a contratação;
- c) Patrimônio Líquido superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da abertura da licitação.

5.10.2.1. Caso o valor total constante na declaração de que trata a alínea “c.3” do subitem 5.10.1 apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a licitante deverá apresentar as devidas justificativas.

5.10.3. O(s) atestado(s) e/ou a(s) declaração(ões) apresentado(a)(s) deve(m) permitir a obtenção das seguintes informações:

- a) indicação do CNPJ, razão social e endereço completo da pessoa jurídica emissora do atestado e/ou da declaração;
- b) informação do local e da data de expedição do atestado e/ou da declaração;
- c) descrição da data de início e do término da prestação dos serviços referenciados no documento.

5.10.3.1. O(s) atestado(s) e/ou a(s) declaração(ões) deverá(ão) preferencialmente estar impresso(a)(s) em papel timbrado da pessoa jurídica que o(a)(s) emitiu, com a descrição do nome completo, do cargo, da função e conter a assinatura legível do





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

responsável e, adicionalmente, conter dados sobre contatos de telefone e e-mail do responsável pela emissão do atestado e/ou da declaração.

5.10.3.2. A licitante, caso solicitado pelo Pregoeiro, deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, entre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

5.10.3.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução.

5.10.4. As licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Sicaf.

5.10.5. As microempresas e as empresas de pequeno porte deverão anexar ao sistema eletrônico a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar n. 123, de 2006.

5.11. A licitante que não anexar ao sistema eletrônico a documentação exigida neste Título terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, ressalvado o disposto no item 12.3 do Título 12 deste Edital.

5.12. Na hipótese de a licitante informar em sua proposta que adere ao PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador), o Pregoeiro poderá solicitar o respectivo comprovante de adesão e a demonstração da formação dos custos, caso os valores apresentados na proposta considerem eventuais descontos aos empregados.

5.13. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, caso solicitados pelo Pregoeiro, serão encaminhados pela licitante mais bem classificada após o encerramento do envio de lances, na forma do disposto no item 10.3 do Título 10 deste Edital.

---

## **6. DA ABERTURA DA SESSÃO**

---

6.1. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data, hora e no sítio eletrônico indicados na primeira página deste Edital.

6.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema eletrônico ou de sua desconexão.

---

## **7. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

---

7.1. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

- 7.1.1. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema e poderá ser acompanhada, em tempo real, por todos os participantes.
- 7.2. Não será estabelecida, nesta etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 7.3. O sistema eletrônico selecionará automaticamente as propostas classificadas pelo Pregoeiro.
- 7.4. Somente as licitantes com propostas classificadas pelo Pregoeiro participarão da etapa de envio de lances.
- 7.5. O critério a ser utilizado para a classificação das propostas será o de menor **preço global anual para o item único**, observado, em qualquer caso, o disposto no item 11.2 do Título 11 deste Edital.

---

## 8. DA FASE COMPETITIVA

---

- 8.1. Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 8.2. A licitante será imediatamente informada do recebimento do lance e do valor consignado no registro.
- 8.3. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública de lances e as regras estabelecidas neste Título.
- 8.4. A licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ela ofertado e registrado pelo sistema.
- 8.5. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 8.6. Durante a sessão pública de lances, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.
- 8.7. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o Pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 8.7.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico [www.gov.br/compras/pt-br](http://www.gov.br/compras/pt-br).
- 8.8. Não será admitida desistência de lances ofertados, sujeitando-se a licitante às sanções administrativas constantes deste Edital.
- 8.9. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

8.10. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexecutável.

**Do Modo de Disputa**

8.11. Para o presente Pregão, será adotado para o envio de lances o **Modo de Disputa Aberto e Fechado**: as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento definido neste Edital.

8.11.1. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema eletrônico abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento desse prazo.

8.11.2.1. Na ausência de, no mínimo, 3 (três) ofertas nas condições definidas neste subitem, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento desse prazo.

8.11.3. Encerrados os prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de valores.

8.11.4. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos subitens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que as demais licitantes, até o máximo de 3 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento desse prazo, observado, após essa etapa, o disposto no subitem anterior.

8.11.5. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o Pregoeiro poderá, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no subitem anterior.

---

**9. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE E DO DIREITO DE PREFERÊNCIA**

---

9.1. Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:

9.1.1. A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo sistema eletrônico, apresentar proposta de preço inferior à da licitante mais bem classificada e, se atendidas as exigências deste Edital, ser considerada vencedora.

9.1.2. Não tendo sido considerada vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma do subitem anterior, e havendo





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

outras licitantes que se enquadram na condição prevista neste item, estas serão convocadas, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

9.1.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido neste item, o sistema eletrônico fará um sorteio, definindo automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate, conforme artigo 45, inciso III da Lei Complementar n. 123, de 2006.

9.1.4. A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo sistema eletrônico, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n. 123, de 2006.

9.1.5. O Pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte.

9.1.6. Em não se confirmando a condição de vencedora à microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos previstos neste item, o procedimento licitatório prossegue com as demais licitantes.

9.2. Encerrada a etapa automática de convocação das microempresas ou empresas de pequeno porte de que trata o item 9.1 deste Título sem que uma delas tenha sido considerada vencedora, as licitantes que atenderem aos requisitos descritos no artigo 5º do Decreto n. 7.174, de 2010, serão convocadas a exercerem o seu direito de preferência.

9.2.1. A aplicação do citado decreto será posterior aos benefícios previstos no item 9.1 deste Título, e implicará nova ordem de classificação das licitantes para o exercício do direito de preferência (igualar ou superar a melhor proposta) na ordem disposta no artigo 8º do Decreto n. 7.174, de 2010.

9.2.2. Aplicar-se-ão as regras de preferência previstas no subitem anterior na classificação das licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência.

9.2.3. Caso haja licitante que se declare portadora de um ou mais certificados, aplicar-se-á a seguinte ordem de classificação:

- a) 1º - Tecnologia no País + Processo Produtivo Básico + Micro e Pequena Empresa;
- b) 2º - Tecnologia no País + Processo Produtivo Básico;
- c) 3º - Tecnologia no País + Micro e Pequena Empresa;
- d) 4º - Tecnologia no País;
- e) 5º - Processo Produtivo Básico + Micro e Pequena Empresa;
- f) 6º - Processo Produtivo Básico.

9.2.4. Persistindo o empate, a classificação observará o disposto no artigo 45, § 2º da Lei n. 8.666, de 1993.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

9.2.5. Consideram-se bens e serviços de informática e automação com tecnologia desenvolvida no País aqueles cujo efetivo desenvolvimento local seja comprovado junto ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, na forma por este regulamentada.

9.2.6. A comprovação do atendimento ao Processo Produtivo Básico dos bens de informática e automação ofertados será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto n. 5.906, de 2006 ou pelo Decreto n. 10.521, de 2020, e poderá ser feita:

- a) eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA); ou
- b) por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações ou pela SUFRAMA, mediante solicitação da licitante.

9.3. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será o estabelecido no artigo 3º, § 2º da Lei n. 8.666, de 1993.

9.4. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

---

## 10. DA NEGOCIAÇÃO

---

10.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

10.2. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico e poderá ser acompanhada pelas demais licitantes.

10.3. Finalizada a negociação, a licitante deverá enviar a proposta e, se necessário, os documentos complementares solicitados, adequada ao último lance ofertado após a negociação, via sistema eletrônico, no prazo estipulado pelo Pregoeiro, que não será inferior a 2 (duas) horas, contado da solicitação por meio do sistema eletrônico.

10.3.1. Caso o Pregoeiro interrompa a sessão na fluência do prazo de envio de proposta ajustada ou documentos complementares, a contagem do referido prazo ficará suspensa até que a sessão seja retomada.

10.4. A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta e/ou a documentação solicitada, terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

---

## 11. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

---

11.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado, por meio da documentação anexada ao sistema eletrônico pela licitante, conforme o disposto no Título 5 deste Edital.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

11.2. Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, sendo ainda desclassificada a proposta que consignar preços excessivos, manifestamente inexequíveis, simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

11.2.1. Entende-se por preço excessivo aquele que, após a fase de lances ou negociação, extrapolar o preço global anual apresentado no orçamento estimado constante deste Edital.

11.3. O Pregoeiro poderá solicitar à licitante demonstração da exequibilidade da proposta com valor incompatível ao apresentado no orçamento constante deste Edital.

11.4. Verificar-se-á a conformidade da proposta com as exigências do Edital, em relação às especificações técnicas, ao preço final ofertado, e à documentação a que se refere o subitem 5.9.4 do Título 5 deste Edital.

11.5. O Pregoeiro poderá solicitar manifestação ou parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Câmara dos Deputados ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele a fim de orientar sua decisão quanto à adequação da proposta aos requisitos técnicos fixados neste Edital.

11.6. Erros e omissões existentes na proposta de preços poderão ser retificados pela licitante, após solicitação e/ou consentimento do Pregoeiro, desde que o preço final ofertado não sofra acréscimo.

11.7. Concluídos os procedimentos descritos neste Título, o Pregoeiro anunciará o resultado do julgamento da proposta, realizado com base no critério estabelecido no Título 7 deste Edital.

11.8. No caso de não aceitação da proposta, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance imediatamente subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, observado o disposto no subitem 8.11.5 do Título 8 deste Edital.

11.9. A proposta terá validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública.

11.9.1. Decorrido o prazo de validade da proposta, sem convocação para contratação, fica a licitante liberada do compromisso assumido.

---

## 12. DA HABILITAÇÃO

---

12.1. A habilitação da licitante será verificada pelo Pregoeiro por meio do Sicaf (habilitação parcial), nos documentos por ele abrangidos e da documentação anexada ao sistema eletrônico pela licitante, conforme o disposto no Título 5 deste Edital.

12.2. Na forma de documentação complementar, o Pregoeiro, se for o caso, solicitará a apresentação das justificativas referentes ao disposto no subitem 5.10.2.1 do Título 5 deste Edital.







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

12.3. A verificação pelo Pregoeiro nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova para verificar as condições de habilitação da licitante.

12.4. Os documentos remetidos por meio do sistema eletrônico poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento.

12.4.1. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro, à Secretaria Executiva da Comissão Permanente de Licitação, localizada no endereço da Comissão citado na página 1.

12.5. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ, que deverá ser o mesmo utilizado para cadastramento de sua proposta.

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

12.5.2. Caso haja a participação de empresas estrangeiras, todos os documentos exigidos em equivalência com os apresentados por empresas nacionais, estando em língua estrangeira, poderão ser entregues, desde que acompanhados de tradução livre.

12.5.2.1. Na hipótese de a licitante vencedora ser estrangeira, para fins de assinatura do contrato, os documentos de que trata este subitem serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto n. 8.660, de 2016 ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

12.6. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da divulgação do resultado da fase de habilitação, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

12.6.1. Poderá ser concedida prorrogação do prazo previsto neste item 12.5, por igual período, a critério da Câmara dos Deputados, quando requerida pela licitante, mediante apresentação de justificativa.

12.6.2. A não regularização da documentação no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

12.7. O Pregoeiro verificará, durante a fase de habilitação das empresas, além da habitual pesquisa já realizada no Sicaf, a existência de registros impeditivos da contratação:

- a) no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas da Controladoria-Geral da União (CGU), disponível no Portal da Transparência (<http://www.portaltransparencia.gov.br>);







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

- b) por improbidade administrativa no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);
- c) por composição societária das empresas a serem contratadas, mediante pesquisa no Sicafe, a fim de se certificar se entre os sócios há servidores do próprio órgão contratante, abstendo-se de celebrar contrato nessas condições, em atenção ao artigo 9º, inciso III da Lei n. 8.666, de 1993.

12.8. Caso não tenham sido atendidas as exigências para habilitação, o Pregoeiro declarará a licitante inabilitada e convocará a autora do melhor preço subsequente, dentre as licitantes classificadas, repetindo os procedimentos, até que se logre a habilitação da licitante que tenha atendido todas as exigências para essa finalidade, observado o disposto no subitem 8.11.5 do Título 8 deste Edital.

---

### **13. DO RECURSO E DA ADJUDICAÇÃO**

---

13.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestar sua intenção de recorrer, de modo objetivo e conciso.

13.1.1. O Pregoeiro estabelecerá o prazo para manifestação pela intenção de interpor recurso, que não será inferior a 30 (trinta) minutos.

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

13.2. As razões do recurso deverão ser apresentadas no prazo de 3 (três) dias, em campo próprio do sistema eletrônico.

13.3. As demais licitantes ficarão intimadas para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, via sistema eletrônico, no prazo de 3 (três) dias, contado da data final do prazo da recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

13.4. A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto neste Título, importará na decadência desse direito, e o Pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

13.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não puderem ser aproveitados.

13.6. Caso não reconsidere sua decisão, o Pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração do Diretor-Geral para fins de decisão quanto ao recurso e à adjudicação do objeto.

13.7. Em caso de não ser aceita a manifestação quanto à intenção de recurso, por falta de fundamentação, ou se não ocorrerem manifestações formais no sentido de interpor recurso, caberá ao Pregoeiro adjudicar o objeto.

13.8. O Pregoeiro encaminhará o processo devidamente instruído à Diretoria-Geral e proporá a sua homologação.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

13.9. Caberá à Diretoria-Geral homologar o resultado da licitação.

---

**14. DO ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO NÃO DIGITAL**

---

14.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

14.2. Os originais ou as cópias autenticadas eventualmente solicitados deverão ser enviados à Secretaria da Comissão Permanente de Licitação da Câmara dos Deputados, localizada no endereço da Comissão citado na página 1, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

---

**15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

---

15.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

15.2. As sanções serão aplicadas com observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

15.3. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da Contratada de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros.

15.4. Ficará impedida de licitar e de contratar com a União e será descredenciada do Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais, a licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

- a) não assinar o Contrato;
- b) não entregar a documentação exigida neste Edital;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) causar atraso na execução do objeto;
- e) não manter a proposta;
- f) falhar na execução do contrato;
- g) fraudar a execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas e
- j) cometer fraude fiscal.

15.4.1. As sanções serão registradas e publicadas no Sicaf.

15.5. Caso a Adjudicatária não assine o Contrato no prazo estipulado neste Edital, sem justificativa ou com justificativa não aceita pela Câmara dos Deputados, caracterizar-se-á o descumprimento total da obrigação assumida.

15.5.1. Ocorrendo a hipótese referida neste item, a Câmara dos Deputados anulará a Nota de Empenho e aplicará à adjudicatária multa de 10% (dez por cento) do valor total da adjudicação, instaurando processo para apuração de responsabilidade, do





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

qual poderá resultar o impedimento de licitar e de contratar com a União, com descredenciamento no Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

---

**16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

16.1. A autoridade competente para homologar o procedimento licitatório poderá revogá-lo somente em razão do interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a revogação; e deverá anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, por meio de ato escrito e fundamentado.

16.1.1. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé ao ressarcimento dos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

16.1.2. No caso de desfazimento do procedimento licitatório fica assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.1.3. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, interpretando as normas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação, vedada a inclusão posterior de documentação ou informação que deveria constar originariamente da proposta ou de seus anexos.

16.2. Quando do julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível às licitantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e de habilitação.

16.3. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema eletrônico com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

16.4. Os prazos referidos neste Edital e em seus Anexos começam a fluir a partir do termo inicial preestabelecido, ou da intimação formal realizada pela Câmara dos Deputados.

16.4.1. Consideram-se feitas as intimações, convocações ou comunicações às participantes, conforme o caso:

- a) na própria sessão pública do Pregão Eletrônico;
- b) pela publicação dos atos no Diário Oficial da União;
- c) por carta;
- d) ou, quando cabível, por meio de mensagem apresentada no sítio eletrônico [www.gov.br/compras/pt-br](http://www.gov.br/compras/pt-br).

16.4.2. Só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente normal da Câmara dos Deputados.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

16.4.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e em seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

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

16.6. Durante a execução contratual, sendo a Contratada objeto de fusão, incorporação ou cisão, a Câmara dos Deputados examinará a conveniência de manter em vigência o Contrato celebrado.

16.6.1. A manutenção da vigência contratual dependerá, em qualquer caso, do atendimento pela nova sociedade empresária das condições de habilitação consignadas neste Edital e de não serem alteradas as condições de execução do Contrato.

16.7. Os documentos constantes do processo de licitação, incluindo este Edital e seus Anexos, poderão ser consultados na Comissão Permanente de Licitação, no endereço citado na página 1, facultada a obtenção de cópias mediante o recolhimento da importância devida em favor do Fundo Rotativo da Câmara dos Deputados, por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU) Simples.

16.7.1. A interessada deverá solicitar à Secretaria Executiva da Comissão Permanente de Licitação a informação da importância a ser recolhida na GRU Simples, por meio dos números de telefones informados à página 1.

16.7.2. A GRU Simples deverá ser gerada mediante acesso ao portal SIAFI no endereço [www.stn.fazenda.gov.br](http://www.stn.fazenda.gov.br) e preenchida com os seguintes campos:

- a) Unidade Favorecida (Código): 010090, Gestão: 00001;
- b) Recolhimento (Código): 28830-6;
- c) Número de Referência: 422.

16.7.3. O recolhimento deverá ser feito no Banco do Brasil, nos terminais de autoatendimento ou na página da Internet, ambos por meio da opção "pagamentos c/ código de barras – Água/Luz/Telefone/Gás", ou diretamente no caixa, por meio da GRU Simples gerada.

---

## 17. DO FORO

---

17.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, para decidir demandas judiciais decorrentes deste procedimento licitatório.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ANEXO N. 1**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DA JUSTIFICATIVA**

A contratação visa dar continuidade aos serviços de suporte técnico à microinformática prestados na Câmara dos Deputados, os quais amparam processos finalísticos e administrativos, cuja interrupção exporia a Casa a riscos de não cumprimento de seus objetivos institucionais.

Os quantitativos mínimos de profissionais a serem alocados no serviço se baseiam no atendimento da demanda atual e futura.

**2. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**2.1. Do Pessoal - Qualificação**

2.1.1. Para a adequada prestação dos serviços, a Contratada deverá indicar profissionais no quantitativo mínimo indicado no Título 5 do Anexo n. 6 (Minuta do Contrato) e com a qualificação e as características a seguir descritas:

**ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO**

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Capacidade de trabalho em suporte técnico	Experiência, comprovada por meio de registro em carteira profissional ou declaração de empregador, mínima de 3 (três) anos em: suporte técnico, ou supervisão de suporte técnico, ou suporte técnico especializado em logística de hardware; ou Certificado de conclusão de qualquer dos seguintes cursos HDI: SCA (Support Center Analyst) ou SCTL (Support Center Team Lead)







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Nível superior completo	Nível superior completo na área de tecnologia da informação (TI) ou conclusão de qualquer curso de nível superior combinado com curso de pós-graduação na área de TI de, no mínimo, 360 horas, comprovado mediante a apresentação de certificado ou diploma devidamente reconhecido pelo MEC. Poderá ser aceita formação acadêmica em qualquer curso de graduação sem exigência de pós-graduação na área de TI desde que comprovada experiência mínima de 6 (seis) anos em cargo igual, equivalente ou superior, atestado por registro em carteira de trabalho, contrato de trabalho ou declaração da empresa anterior assinada por responsável legal ou procurador. Poderá também ser aceita formação acadêmica em qualquer curso de graduação sem exigência de pós-graduação na área de TI, e sem experiência mínima de 6 (seis) anos, desde que o profissional comprove a realização de cursos técnicos na área de TI cuja soma da carga horária não seja inferior a 360 horas
Estrutura organizacional da Câmara dos Deputados	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista ou prova
Operação do OTRS versão 5 ou superior	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Operação de ferramentas de acesso remoto a sistemas operacionais	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Instalação, configuração e operação de suítes de escritório Microsoft Office e Libre Office	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Instalação, configuração e operação de sistemas operacionais Windows e GNU/Linux	Certificação MCTS Configurando o Windows 7 (exame 70-680) válida, ou MCTS Configurando o Windows 8.1 (exame 70-687) válida, ou MCTS Suporte ao Windows 8.1 (exame 70-688) válida, ou MCTS Configurando Dispositivos Windows 10 (exame 70-697) válida, ou MCTS Instalação e Configuração do Windows 10 (exame 70-698) válida, ou Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate (exames MD-100 e MD-101 ou os que os sucederem), ou MTA Windows Server Administration Fundamentals (exame 98-365 ou o que o suceder) válida, ou LPI Linux Essentials (exame 010-160 ou o que o suceder) válida, ou LPIC-1 (exames 101 e 102 ou os que o sucederem) válida, ou superior (ex.: LPIC-2, LPIC-3), ou CompTia Linux+ (exame XK0-004)
Instalação, configuração e operação de GNU/Linux	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de iOS, Android e Mac OS	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Instalação, configuração e operação de navegadores internet Chrome, Firefox e Internet Explorer	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Instalação, configuração e operação de clientes de correio eletrônico	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Instalação, configuração e operação de impressoras multifuncionais locais e de rede, scanners e plotters	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Impressão de documentos simples e mala direta	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Operação de serviços de diretório baseados no protocolo LDAP	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Configuração de rede em microcomputadores e smartphones	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Configuração de pastas compartilhadas da rede em microcomputadores	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Instalação, configuração e operação de sistemas de sincronização de arquivos em nuvem	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Operação e manutenção de sistemas de arquivos de sistemas operacionais	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Montagem, desmontagem, instalação, configuração e operação de microcomputadores e periféricos de entrada e saída	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de HTML, CSS e Javascript	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de Microsoft PowerShell	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de software de inventário de ativos de informática	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Aplicação de boas práticas de gerenciamento de serviços de TI no suporte técnico à informática	Certificação ITIL Foundation versão 2 ou superior, ou certificado de conclusão de pelo menos um dos seguintes cursos HDI: CSR (Customer Service Representative) ou SCA (Support Center Analyst)
Leitura, interpretação e elaboração de textos em português	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Leitura e interpretação de manuais de instalação e uso de software e hardware em português e inglês	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Capacidade de identificar e resolver problemas	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de se comunicar com clareza, cordialidade, paciência, objetividade, raciocínio lógico e ética	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de trabalhar em equipe	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de licenciamento de software e principais tipos de licença	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de Microsoft Active Directory	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de Microsoft Exchange	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de gerir grupos de usuários, permissões de acesso e senhas	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de gerir caixas de e-mail e listas de distribuição	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de Rede Serpro e Siafi	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de infraestrutura de chaves públicas, certificação digital, tipos de certificados digitais e tipos de mídias criptográficas para armazenamento de certificados digitais	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ENCARREGADO DE SUPORTE TÉCNICO**

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Todos os requisitos profissionais e conhecimentos do analista de suporte técnico	Ver descrição do perfil profissional do analista de suporte técnico
Capacidade de supervisão técnica de <i>service desk</i>	Experiência, comprovada por meio de registro em carteira profissional ou declaração de empregador, mínima de 3 (três) anos com: supervisão de suporte técnico; ou experiência, comprovada por meio de registro em carteira profissional ou declaração de empregador, mínima de 6 (seis) anos com: suporte técnico, ou suporte técnico especializado em logística de hardware; ou certificado de conclusão de um dos seguintes cursos HDI: SCTL (Support Center Team Lead) ou SCM (Support Center Manager)
Noções de administração do OTRS versão 5 ou superior (ex.: configuração de serviços, de filas, de modelos, de tarefas automáticas, de permissões, de processos)	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de sistemas de URA (Unidade de Resposta Audível)	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de planejar, negociar, delegar tarefas, liderar e organizar equipes	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de acompanhar acordos de níveis de serviço	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de elaborar relatórios	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ANALISTA DE CONTRATOS ESPECIALIZADO EM GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES E CONTRATOS DE INFORMÁTICA**

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Capacidade de apoiar o gerenciamento de fornecedores e a fiscalização de contratos	Experiência mínima de 3 (três) anos com apoio ao gerenciamento de fornecedores e fiscalização de contratos comprovada por registro na carteira profissional; ou certificado de conclusão de um ou mais cursos na área de gestão pública ou de fiscalização de contratos públicos totalizando uma carga horária mínima de 40 horas
Ensino superior completo na área de administração, engenharia, estatística, matemática ou tecnologia da informação	Diploma
Estrutura organizacional da Câmara dos Deputados	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Operação do OTRS versão 5 ou superior	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de acompanhar acordos de níveis de serviço	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de elaborar relatórios	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de planejar e negociar	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de linguagem de consulta a banco de dados relacionais SQL	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de elaborar relatórios operando data warehouses e ferramentas de inteligência de negócios	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Noções de Pentaho e plugin Saiku	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de Power BI	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de GLPI e plugin Fusion Inventory	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de clientes de acesso e consulta a bancos de dados Oracle, Microsoft SQL Server e PostgreSQL	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de modelagem de processos de negócio	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Aplicação de boas práticas de gerenciamento de serviços de TI no suporte técnico à informática	Certificação ITIL Foundation versão 2 ou superior

**ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM GERENCIAMENTO DE SOFTWARE DE MICROINFORMÁTICA**

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Todos os requisitos profissionais e conhecimentos do analista de suporte técnico	Ver descrição do perfil profissional do analista de suporte técnico
Capacidade de gerenciar software de microinformática	Experiência mínima de 3 (três) anos, comprovada em registro na carteira profissional ou declaração de empregador, com suporte técnico especializado em gerenciamento de software, ou com suporte técnico a infraestrutura de informática ou microinformática, ou certificados de conclusão de cursos nas áreas de administração de sistemas, ou inventário de software, que totalizem pelo menos 40 horas aulas.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Noções de GLPI e FusionInventory	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de elaborar relatórios	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Leitura e interpretação de licenças de uso de software em português e inglês	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de linguagem de consulta a banco de dados relacionais SQL	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de clientes de acesso e consulta a bancos de dados Oracle, Microsoft SQL Server e PostgreSQL	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de Firewall	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de proxy internet	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Microsoft PowerShell	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de planejar, elaborar e manter inventário de ativos de software e hardware de microinformática	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de provimento de software	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Instalação, configuração e operação de ferramentas de reempacotamento em especial AppDeploy, Dell Kace, Microsoft Orca e Microsoft DISM	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Instalação, configuração e operação do Microsoft Deployment Toolkit (MDT), Microsoft Windows Deployment Services (WDS), Microsoft Diagnostics e Recovery Toolset (DaRT) e Microsoft Assessment and Deployment Kit (ADK)	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de instalação, configuração, provisionamento e operação do Intel AMT	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de Preboot eXecution Environment (PXE)	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de 802.1X	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova

**ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM LEVANTAMENTO DE REQUISITOS, ESPECIFICAÇÃO E ORÇAMENTO DE CONTRATAÇÕES DE INFORMÁTICA**

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Todos os requisitos profissionais e conhecimentos do analista de suporte técnico	Ver descrição do perfil profissional do analista de suporte técnico





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Capacidade de levantar requisitos de soluções de informática	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de especificar soluções de informática com base em requisitos previamente levantados	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de orçar soluções de informática	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova

**ANALISTA DE QUALIDADE ESPECIALIZADO EM MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE DE SERVICE DESK**

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Capacidade de monitoramento e controle de qualidade de <i>service desk</i>	Experiência mínima de 3 (três) anos, comprovada por registro na carteira profissional, com: supervisão de suporte técnico, com supervisão de <i>service desk</i> , com monitoramento e controle de qualidade de <i>service desk</i> , ou com gerenciamento de <i>service desk</i> ; ou certificado de conclusão de qualquer dos seguintes cursos HDI: SCTL (Support Center Team Lead) ou SCM (Support Center Manager)
Ensino superior completo na área de administração, engenharia, estatística, matemática ou tecnologia da informação	Diploma
Estrutura organizacional da Câmara dos Deputados	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Operação do OTRS versão 5 ou superior	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Noções de administração do OTRS versão 5 ou superior (ex.: configuração de serviços, de filas, de modelos, de tarefas automáticas, de permissões, de processos)	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de acompanhar acordos de níveis de serviço	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de elaborar relatórios	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de linguagem de consulta a banco de dados relacionais SQL	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de linguagem de consulta a data warehouses MDX	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de elaborar relatórios usando data warehouses e ferramentas de inteligência de negócios	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de Power BI	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de DigiVox	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de clientes de acesso e consulta a bancos de dados Oracle, Microsoft SQL Server e PostgreSQL	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de modelagem e gerenciamento de processos de negócio	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Noções de ABNT ISO 9001, padronização de processos e qualidade	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de interpretar indicadores de negócio	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de dar feedback	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Aplicação de boas práticas de gerenciamento de serviços de TI no suporte técnico à informática	Certificação ITIL Foundation versão 2 ou superior

**LÍDER DE SERVICE DESK**

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Mesmos requisitos do analista de qualidade especializado em monitoramento e controle de qualidade de <i>service desk</i>	Ver descrição do perfil profissional de analista de qualidade especializado em monitoramento e controle de qualidade de <i>service desk</i>
Capacidade de liderar um <i>service desk</i>	Experiência mínima de 3 (três) anos com liderança ou gerência de <i>service desk</i> comprovada por registro na carteira profissional, ou certificado de conclusão de qualquer dos seguintes cursos HDI: SCM (Support Center Manager)
Administração do OTRS versão 5 ou superior (ex.: configuração de serviços, de filas, de modelos, de tarefas automáticas, de permissões, de processos)	Certificação Administrador OTRS versão 5 ou superior, ou participação em curso Administrador OTRS versão 5 ou superior com carga horária mínima de 24 horas, ou experiência mínima de 6 meses com administração do OTRS versão 5 ou superior comprovada em carteira ou contrato de trabalho ou declaração do empregador assinada por representante legal
Noções de linguagem de programação Perl	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Requisito profissional ou conhecimentos necessários</b>	<b>Comprovação</b>
Noções de Suíte Pentaho (Server, Schema Workbench, Mondrian, Data Integration, PDI e Dashboard Editor, CDE)	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Noções de modelagem tridimensional e implementação de data warehouses	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova
Capacidade de negociação	Declaração da Contratada afirmando que verificou esse requisito por meio de entrevista, certificado ou prova

**2.1.2. Da Comprovação da Experiência Profissional**

**2.1.2.1.** A comprovação da experiência profissional quando exigida para a prestação dos serviços de cada categoria dar-se-á:

- a) em caso de empregado proveniente do serviço público, por meio de declaração do Órgão de Pessoal da Administração Pública, comprovando que o funcionário exercia atividades compatíveis com os serviços descritos para o cargo;
- b) em caso de empregado proveniente da iniciativa privada, por meio de:
  - b.1) registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social;
  - b.2) declaração original em papel timbrado, constando CNPJ e endereço completo da(s) pessoa(s) jurídica(s) onde os serviços foram prestados, com a descrição sucinta das atividades desenvolvidas na área, a qualificação e o nome do emitente da declaração, com assinatura reconhecida em cartório.

**2.1.2.2.** Para as certificações exigidas, a Contratada terá prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de início da prestação dos serviços, para promover as certificações eventualmente pendentes e apresentá-las à Contratante. Após esse prazo inicial, a Contratada terá 15 (quinze) dias, contados da data de apresentação dos profissionais à Contratante.

**2.1.2.2.1.** Esse prazo valerá também para eventuais substituições de profissionais, observado o disposto no item 10.3 do Título 10 do Anexo n. 6 (Minuta do Contrato).

**2.2. Descrição das funções de serviço**

**2.2.1.** A descrição das funções de serviço a seguir deve ser compreendida em conjunto com a descrição dos respectivos perfis profissionais que as exercerem:

**- Atendimento telefônico e suporte técnico remoto (telessuporte)**

Consiste no atendimento e tratamento de mensagens e ligações telefônicas recebidas na Central de Atendimento do suporte de informática, no registro de





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

demandas recebidas por e-mail, e no tratamento de chamados atribuídos ao telessuporte oriundo de outras filas (equipes virtuais) ou do ambiente de autosserviço. O tratamento de chamados inclui registro, classificação, priorização, consulta à base de conhecimento, suporte técnico à informática propriamente dito, atualização da base de conhecimento e, se necessário, encaminhamento para outras equipes.

O atendimento das ligações será feito pela ferramenta de atendimento de ligações. O registro, preenchimento, pesquisa à base de conhecimento, classificação, encaminhamento e acompanhamento dos chamados deverá ser realizado na ferramenta de registro e gerenciamento de chamados. O acesso remoto às estações de trabalho dos usuários utilizará a ferramenta de acesso remoto.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **analista de suporte técnico**.

É desejável que os empregados alocados nesta função tenham trabalhado anteriormente na função de “suporte técnico presencial e apoio a mudanças de TI”.

Funcionamento:

- De segunda a sexta-feira, das 7h às 22h (15 horas por dia).
- Nos casos em que a atividade parlamentar no Plenário ou comissões ultrapassar as 22h, o funcionamento desta função de serviço deve se estender até o término da sessão, reunião, audiência ou similar, com a presença de pelo menos dois postos de trabalho. O acompanhamento da atividade parlamentar e a verificação da necessidade de se estender o horário de funcionamento da função deve ser realizado por mão de obra da própria Contratada. Nesses casos, a Contratada poderá colocar até dois profissionais em sobreaviso a partir das 22h, para a eventualidade dos profissionais do último turno terem que se ausentar antes do término do funcionamento estendido ou caso isso se estenda para além das 24h, hipótese em que os profissionais do último turno não poderão extrapolar as 2 (duas) horas extras de trabalho.
- Para atender demandas excepcionais, os profissionais alocados nesta função de serviço poderão ser solicitados a prestar serviços na modalidade de sobreaviso em outros dias e horários. Nesses casos, após comunicação prévia da Contratante, a Contratada poderá colocar a quantidade solicitada de profissionais em sobreaviso no período comunicado.
- As horas extras não noturnas (THE) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) na razão de 1/1.
- As horas extras noturnas (THN) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do IDS como cada 0,875 hora noturna trabalhada equivalendo a 1 (uma) hora (o que já leva em conta a duração da hora noturna como 52m30s). A remuneração do adicional noturno de 20% (vinte por cento) acima da hora ordinária será repassada à Contratada por meio de rubrica separada, podendo o referido percentual ser atualizado em conformidade com as alíquotas





## CÂMARA DOS DEPUTADOS COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

estipuladas em acordos coletivos de trabalho e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço.

- As horas de sobreaviso (THS) serão consideradas para cálculo do IDS na razão de 1/3 (ou seja, 1/3 de hora para cada 1 hora em sobreaviso).

Atribuições:

- Atender ligações.
- Monitorar filas, caixas de e-mail e caixas de mensagens sob responsabilidade da função de serviço.
- Registrar, tratar e encaminhar chamados.

Roteiros de referência:

- Roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12.

### - Apoio ao gerenciamento de software de microinformática

Consiste no atendimento de ligações do próprio *service desk* e tratamento de chamados envolvendo demanda de software de microinformática, dúvidas envolvendo demanda de software de microinformática, manutenção da biblioteca de software definitivo, manutenção do inventário de software e respectivas licenças, monitoramento e controle da conformidade do inventário de software, e emissão de relatórios. Inclui também o catálogo das mídias físicas contidas na biblioteca de software definitivo.

Os chamados envolvendo demanda de software de microinformática serão registrados e recebidos por meio da ferramenta de registro e gerenciamento de chamados. Demandas não registradas na ferramenta deverão ser registradas antes ou concomitante com a prestação do serviço.

A inclusão de um software na biblioteca de software definitivo só será efetuada após verificação da disponibilidade de licença, compatibilidade da licença com o uso pretendido e compatibilidade do software com a infraestrutura tecnológica disponível. A verificação da compatibilidade da licença ou do software pode demandar a criação de ambientes de laboratório virtuais ou físicos, bem como instalação e execução de software em máquinas virtuais, em soluções do tipo caixa de areia, containers ou similares. A biblioteca de software definitivo será revisada periodicamente com vistas a descontinuar software que, não estando mais em uso, tenha suas licenças expiradas, a licença de uso não seja mais compatível com o uso pretendido ou o software não seja mais compatível com a infraestrutura tecnológica disponível.

O processo de apoio ao gerenciamento de software de microinformática utilizará a ferramenta de inventário e gerenciamento de software e hardware e a biblioteca de software definitivo.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **analista de suporte técnico especializado em gerenciamento de software de microinformática**.







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h.

Atribuições:

- Atender ligações do service desk.
- Catalogar mídias físicas.
- Colaborar com a função de apoio a gerenciamento de fornecedores e fiscalização de contratos no que estiver relacionado a software.
- Dirimir dúvidas envolvendo demanda de software de microinformática.
- Emitir relatórios.
- Gerar arquivos de instalação de software.
- Ler e interpretar termos de licenciamento.
- Manter a biblioteca de software definitivo.
- Manter o inventário de software e controle de licenças.
- Monitorar e controlar a conformidade do inventário de software.
- Monitorar filas e caixas de e-mail sob responsabilidade da função de serviço.
- Registrar, tratar e encaminhar chamados.
- Testar software de microinformática.
- Verificar disponibilidade de licença de uso de software.

Roteiros de referência:

- Roteiro para apoio ao gerenciamento de software de microinformática constante do Anexo n. 15.
- Roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12, naquilo que se aplicar a esta função de serviço.

**- Balcão de atendimento e retaguarda do telessuporte**

Consiste no atendimento, registro, classificação, tratamento, encaminhamento e acompanhamento de chamados recebidos presencialmente. Inclui também o atendimento de demandas relacionadas a gestão de usuários e senhas de acesso, gestão de grupos e permissões, gestão de caixas de e-mail e gestão de listas de distribuição, bloqueio de contas de usuários, conformidade de permissões de usuários em sistemas diversos incluindo Siafi e Siasg (do Serpro). Inclui ainda o apoio ao gerenciamento de usuários, caixas postais e permissões de acesso.

O registro, preenchimento, classificação, encaminhamento e acompanhamento dos chamados deverá ser realizado na ferramenta de registro e gerenciamento de chamados.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **analista de suporte técnico**.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**Funcionamento:**

- De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.
- Para atender demandas excepcionais, os profissionais alocados nesta função de serviço poderão ser solicitados a prestar serviços na modalidade de sobreaviso em outros dias e horários. Nesses casos, após comunicação prévia da Contratante, a Contratada poderá colocar a quantidade solicitada de profissionais em sobreaviso no período comunicado.
- As horas extras não noturnas (THE) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) na razão de 1/1.
- As horas extras noturnas (THN) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do IDS como cada 0,875 hora noturna trabalhada equivalendo a 1 (uma) hora. A remuneração do adicional noturno de 20% (vinte por cento) acima da hora ordinária será repassada à Contratada por meio de rubrica separada, podendo o referido percentual ser atualizado em conformidade com as alíquotas estipuladas em acordos coletivos de trabalho e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço.
- As horas de sobreaviso (THS) serão consideradas para cálculo do IDS na razão de 1/3 (ou seja, 1/3 de hora para cada 1 hora em sobreaviso).

**Atribuições:**

- Apoiar o telessuporte no cumprimento de suas atribuições.
- Atender ligações.
- Monitorar filas e caixas de e-mail sob responsabilidade da função de serviço.
- Operar o cadastro de caixas de e-mail e objetos correlatos.
- Operar o cadastro de usuários.
- Operar o gerenciamento de permissões a recursos informatizados.
- Registrar, tratar e encaminhar chamados.
- Roteiros de referência:
- Roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12, naquilo que se aplicar a esta função de serviço.

**- Supervisão técnica do atendimento telefônico e suporte técnico remoto, do balcão de atendimento e do apoio ao gerenciamento de software**

Consiste na supervisão técnica das funções de telessuporte e suporte técnico remoto, do balcão de atendimento e do apoio ao gerenciamento de software.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

A supervisão técnica utilizará as mesmas ferramentas utilizadas na prestação do serviço, bem como relatórios confeccionados na ferramenta de análise de dados e relatórios de chamados e outras ferramentas que a Contratada dispuser.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **encarregado de suporte técnico**.

Funcionamento:

- De segunda a sexta-feira, das 8 às 20 horas.
- Para atender demandas excepcionais, os profissionais alocados nesta função de serviço poderão ser solicitados a prestar serviços na modalidade de sobreaviso em outros dias e horários. Nesses casos, após comunicação prévia da Contratante, a Contratada poderá colocar a quantidade solicitada de profissionais em sobreaviso no período comunicado.
- As horas extras não noturnas (THE) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) na razão de 1/1.
- As horas extras noturnas (THN) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do IDS como cada 0,875 hora noturna trabalhada equivalendo a 1 (uma) hora. A remuneração do adicional noturno de 20% (vinte por cento) acima da hora ordinária será repassada à Contratada por meio de rubrica separada, podendo o referido percentual ser atualizado em conformidade com as alíquotas estipuladas em acordos coletivos de trabalho e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço.
- As horas de sobreaviso (THS) serão consideradas para cálculo do IDS na razão de 1/3 (ou seja, 1/3 de hora para cada 1 hora em sobreaviso).

Atribuições:

- Assegurar a conformidade com os processos padrão e os roteiros de referência definidos.
- Assegurar o funcionamento das funções sob sua responsabilidade nos horários definidos.
- Auxiliar na pesquisa e construção da base de conhecimento, consultando fornecedores de software de terceiros e responsáveis por software desenvolvido internamente sempre que necessário.
- Colaborar com a função de monitoramento e controle do service desk.
- Colaborar com a gestão do service desk com um todo.
- Identificar e tratar chamados recorrentes com vistas a reduzir a sua ocorrência, encaminhando solicitações aos gestores técnicos de cada serviço.
- Monitorar a abertura de chamados, constatar incidentes recorrentes, definir chamados mestre e orientar a equipe sobre seu uso e a definição de chamados escravo.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Monitorar a infraestrutura tecnológica por meio das ferramentas disponibilizadas pela Casa e repassar à equipe quaisquer alertas relevantes para o atendimento.
- Monitorar os chamados não fechados nas filas sob sua responsabilidade e providenciar a atualização da situação do chamado, a correta classificação ou o encaminhamento desses.
- Pesquisar, acompanhar e registrar em chamados de outras filas eventuais comunicações por parte dos usuários.
- Repassar às funções sob sua responsabilidade eventuais notificações recebidas sobre indisponibilidades programadas.
- Tratar prontamente chamados eventualmente devolvidos para as funções sob sua responsabilidade.

**- Suporte técnico presencial e apoio a mudanças de TI**

Consiste no recebimento, reclassificação, se necessário, e tratamento de chamados. Se possível, o serviço poderá ser prestado remotamente, contatando o usuário e solicitando sua permissão para o acesso remoto. Esta função de serviço inclui também o apoio a mudanças de TI, planejadas ou não.

O registro, preenchimento, pesquisa à base de conhecimento, classificação, encaminhamento e acompanhamento dos chamados deverão ser realizados na ferramenta de registro e gerenciamento de chamados. A ferramenta de inventário e de gerenciamento de software e hardware será utilizada para consultas e operações diversas envolvendo o atendimento de demandas relacionadas a software ou hardware de microinformática. O acesso remoto às estações de trabalho dos usuários utilizará a ferramenta de acesso remoto.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **analista de suporte técnico**.

Funcionamento:

- De segunda a sexta-feira, das 7h às 22h (15 horas por dia).
- Nos casos em que a atividade parlamentar no Plenário ou comissões ultrapassar as 22h, o funcionamento desta função de serviço deve se estender até o término da sessão, reunião, audiência ou similar, com a presença de pelo menos dois postos de trabalho. O acompanhamento da atividade parlamentar e a verificação da necessidade de se estender o horário de funcionamento da função deve ser realizado por mão de obra da própria Contratada. Nesses casos, a Contratada poderá colocar até dois profissionais em sobreaviso a partir das 22h, para a eventualidade dos profissionais do último turno terem que se ausentar antes do término do funcionamento estendido ou caso isso se estenda para além das 24h, hipótese em que os profissionais do último turno não poderão extrapolar as 2 (duas) horas extras de trabalho.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Para atender demandas excepcionais, os profissionais alocados nesta função de serviço poderão ser solicitados a prestar serviços na modalidade de sobreaviso em outros dias e horários. Nesses casos, após comunicação prévia da Contratante, a Contratada poderá colocar a quantidade solicitada de profissionais em sobreaviso no período comunicado.
- As horas extras não noturnas (THE) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) na razão de 1/1.
- As horas extras noturnas (THN) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do IDS como cada 0,875 hora noturna trabalhada equivalendo a 1 hora (o que já leva em conta a duração da hora noturna como 52m30s). A remuneração do adicional noturno de 20% acima da hora ordinária será repassada à Contratada por meio de rubrica separada, podendo o referido percentual ser atualizado em conformidade com as alíquotas estipuladas em acordos coletivos de trabalho e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço.
- As horas de sobreaviso (THS) serão consideradas para cálculo do IDS na razão de 1/3 (ou seja, 1/3 de hora para cada 1 hora em sobreaviso).
- O suporte técnico presencial também atua no atendimento de demandas por meio de pelo menos 10 (dez) postos alocados em locais e horários específicos (atendimento dedicado) em caráter permanente, independentemente de solicitação prévia.

Atualmente os locais e horários de funcionamento, que podem ser alterados a qualquer momento, de acordo com o interesse e conveniência da Contratante, são:

Local	Horário de funcionamento
SIA Trecho 5 Lotes 10 a 60	De segunda a sexta-feira, das 8h às 19h
Departamento Médico localizado no Complexo Principal	De segunda a sexta-feira, das 7h às 18h
Secretaria-Geral da Mesa localizada no Complexo Principal	De segunda a sexta-feira, das 8h às 19h
Complexo Avançado Norte	De segunda a sexta-feira, das 7h30 às 19h
Departamento de Comissões localizado no Complexo Principal	Sempre que houver reunião em plenário de alguma comissão
Presidência localizada no Complexo Principal	De segunda a sexta-feira, das 8h às 19h







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Local	Horário de funcionamento
Residência da Presidência	De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

O meio de transporte necessário, caso haja necessidade de deslocamentos dos prestadores de serviços entre esses locais, será disponibilizado pela Câmara dos Deputados.

**Atribuições:**

- Atender ligações.
- Monitorar filas e caixas de e-mail sob responsabilidade da função de serviço.
- Registrar, tratar e encaminhar chamados.
- Atender demandas em plantão presencial.
- Apoiar mudanças de TI.
- Roteiros de referência:
  - Roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12, naquilo que se aplicar a esta função de serviço.
  - Roteiro padrão para o atendimento dedicado:
- Comparecer ao local especificado, se apresentar ao ponto de contato apresentado previamente e, recebendo alguma demanda, seguir o roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12, naquilo que se aplicar ao atendimento dedicado. Em caso de urgência, o chamado poderá ser registrado após o tratamento da demanda.

**Roteiro padrão para apoio a mudanças de TI:**

- Tratar os chamados relacionados a apoio a mudanças de TI seguindo o roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12, naquilo que se aplicar. A critério do encarregado, o chamado poderá ser registrado após o tratamento da demanda.

**- Supervisão técnica do suporte técnico presencial, relacionamento com usuários e apoio a mudanças de TI**

Consiste na supervisão técnica da função de serviço de suporte técnico presencial e apoio a mudanças de TI. Consiste também no relacionamento com usuários por meio de atendimento presencial, levantamento de demandas e registro dos chamados necessários para o atendimento dessas.

A supervisão técnica utilizará as mesmas ferramentas utilizadas na prestação do serviço, bem como relatórios confeccionados na ferramenta de análise de dados e relatórios de chamados e outras ferramentas que a Contratada dispuser.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **encarregado de suporte técnico**.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**Funcionamento:**

- De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.
- Para atender demandas excepcionais, os profissionais alocados nesta função de serviço poderão ser solicitados a prestar serviços na modalidade de sobreaviso em outros dias e horários. Nesses casos, após comunicação prévia da Contratante, a Contratada poderá colocar a quantidade solicitada de profissionais em sobreaviso no período comunicado.
- As horas extras não noturnas (THE) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) na razão de 1/1.
- As horas extras noturnas (THN) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do IDS como cada 0,875 hora noturna trabalhada equivalendo a 1 (uma) hora. A remuneração do adicional noturno de 20% (vinte por cento) acima da hora ordinária será repassada à Contratada por meio de rubrica separada, podendo o referido percentual ser atualizado em conformidade com as alíquotas estipuladas em acordos coletivos de trabalho e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço.
- As horas de sobreaviso (THS) serão consideradas para cálculo do IDS na razão de 1/3 (ou seja, 1/3 de hora para cada 1 hora em sobreaviso).

**Atribuições:**

- Assegurar a conformidade com os processos padrão e os roteiros de referência definidos.
- Assegurar o funcionamento das funções sob sua responsabilidade nos horários definidos.
- Auxiliar na pesquisa e construção da base de conhecimento, consultando fornecedores de software de terceiros e responsáveis por software desenvolvido internamente sempre que necessário.
- Colaborar com a função de monitoramento e controle do service desk.
- Colaborar com a gestão do service desk.
- Identificar e tratar chamados recorrentes com vistas a reduzir a sua ocorrência, encaminhando solicitações aos gestores técnicos de cada serviço.
- Monitorar a abertura de chamados, constatar incidentes recorrentes, definir chamados mestre e orientar a equipe sobre seu uso e a definição de chamados escravo.
- Monitorar a infraestrutura tecnológica por meio das ferramentas disponibilizadas pela Casa e repassar à equipe quaisquer alertas relevantes para o atendimento.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Monitorar os chamados não fechados nas filas sob sua responsabilidade e providenciar a atualização da situação do chamado, a correta classificação ou o encaminhamento desses.
- Pesquisar, acompanhar e registrar em chamados de outras filas eventuais comunicações por parte dos usuários.
- Providenciar o registro e tratamento de chamados referentes a demandas recebidas durante o cumprimento da atribuição de relacionamento com usuários, ou orientar sobre o seu encaminhamento.
- Providenciar o registro e tratamento de chamados referentes a solicitações de apoio a mudanças de TI.
- Receber solicitações de apoio a mudanças de TI.
- Relacionar-se com usuários com vistas a levantar eventuais demandas.
- Repassar às funções sob sua responsabilidade eventuais notificações recebidas sobre indisponibilidades programadas.
- Tratar prontamente chamados eventualmente devolvidos para as funções sob sua responsabilidade.

**- Apoio ao gerenciamento de hardware de microinformática**

Consiste no recebimento de demandas e tratamento de chamados envolvendo recebimento, inventário, gerenciamento do inventário, guarda, envio e transferência de carga patrimonial de hardware.

O apoio ao gerenciamento de hardware de microinformática utilizará a ferramenta de gerenciamento de chamados, a ferramenta de inventário de software e hardware, e a ferramenta de controle de material e patrimônio.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **analista de suporte técnico**.

Funcionamento:

- De segunda a sexta-feira, das 8h às 19h.
- Para atender demandas excepcionais, os profissionais alocados nesta função de serviço poderão ser solicitados a prestar serviços na modalidade de sobreaviso em outros dias e horários. Nesses casos, após comunicação prévia da Contratante, a Contratada poderá colocar a quantidade solicitada de profissionais em sobreaviso no período comunicado.
- As horas extras não noturnas (THE) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) na razão de 1/1.
- As horas extras noturnas (THN) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do IDS como cada 0,875 hora noturna trabalhada equivalendo a 1 (uma) hora. A remuneração do adicional noturno de 20% (vinte por cento)





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

acima da hora ordinária será repassada à Contratada por meio de rubrica separada, podendo o referido percentual ser atualizado em conformidade com as alíquotas estipuladas em acordos coletivos de trabalho e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço.

- As horas de sobreaviso (THS) serão consideradas para cálculo do IDS na razão de 1/3 (ou seja, 1/3 de hora para cada 1 hora em sobreaviso).

**Atribuições:**

- Acompanhar cronogramas de logística de hardware.
- Apoiar ações de capacitação de uso de hardware.
- Apoiar mudanças de TI.
- Apoiar nas providências quanto a apuração de danos e prejuízos a hardware.
- Apoiar nas providências quanto a alienação de hardware.
- Apoiar nas providências quanto a movimentação de hardware.
- Apoiar nas providências quanto à transferência de carga patrimonial.
- Apoiar nas providências quanto ao descarte de hardware.
- Apoiar nas providências quanto ao etiquetamento patrimonial.
- Colaborar com a função de apoio ao gerenciamento de fornecedores e fiscalização de contratos no que estiver relacionado a hardware.
- Elaborar relatórios e redigir textos relacionados às demais atribuições.
- Guardar hardware no inventário.
- Manter inventário de hardware.
- Mapear hardware, seu uso, estado e localização.
- Receber hardware recém-adquirido ou devolvido por usuário.
- Registrar hardware no inventário.
- Restabelecer configuração de hardware para estado de entrega ou fabricação.
- Verificar e conferir especificações, estado de conservação e funcionamento de hardware.

**Roteiros de referência:**

- Roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12, naquilo que se aplicar a esta função de serviço.

**- Supervisão técnica do apoio ao gerenciamento de hardware de microinformática**





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

Consiste na supervisão técnica da função de apoio ao gerenciamento de hardware de microinformática.

A supervisão técnica utilizará as mesmas ferramentas utilizadas na prestação da função de serviço supervisionada, bem como relatórios confeccionados na ferramenta de análise de dados e relatórios de chamados e outras ferramentas que a Contratada dispuser.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **encarregado de suporte técnico**.

Funcionamento:

- De segunda a sexta-feira, das 8h às 19h.
- Para atender demandas excepcionais, os profissionais alocados nesta função de serviço poderão ser solicitados a prestar serviços na modalidade de sobreaviso em outros dias e horários. Nesses casos, após comunicação prévia da Contratante, a Contratada poderá colocar a quantidade solicitada de profissionais em sobreaviso no período comunicado.
- As horas extras não noturnas (THE) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) na razão de 1/1.
- As horas extras noturnas (THN) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do IDS como cada 0,875 hora noturna trabalhada equivalendo a 1 (uma) hora. A remuneração do adicional noturno de 20% (vinte por cento) acima da hora ordinária será repassada à Contratada por meio de rubrica separada, podendo o referido percentual ser atualizado em conformidade com as alíquotas estipuladas em acordos coletivos de trabalho e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço.
- As horas de sobreaviso (THS) serão consideradas para cálculo do IDS na razão de 1/3 (ou seja, 1/3 de hora para cada 1 hora em sobreaviso).

Atribuições:

- Assegurar o cumprimento das atribuições das funções sob sua responsabilidade.
- Assegurar o funcionamento das funções sob sua responsabilidade nos horários definidos.
- Auxiliar na pesquisa e construção da base de conhecimento, consultando fornecedores de software de terceiros e responsáveis por software desenvolvido internamente sempre que necessário.
- Colaborar com a função de monitoramento e controle do service desk.
- Colaborar com a gestão do service desk.
- Identificar e tratar chamados recorrentes com vistas a reduzir a sua ocorrência, encaminhando solicitações aos gestores técnicos de cada serviço.







## CÂMARA DOS DEPUTADOS COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Monitorar a abertura de chamados, constatar incidentes recorrentes, definir chamados mestre e orientar a equipe sobre seu uso e a definição de chamados escravo.
- Monitorar a infraestrutura tecnológica por meio das ferramentas disponibilizadas pela Casa e repassar à equipe quaisquer alertas relevantes para o atendimento.
- Monitorar os chamados não fechados nas filas sob sua responsabilidade e providenciar a atualização da situação do chamado, a correta classificação ou o encaminhamento desses.
- Pesquisar, acompanhar e registrar em chamados de outras filas eventuais comunicações por parte dos usuários.
- Providenciar o registro e tratamento de chamados referentes a demandas recebidas durante o cumprimento da atribuição de relacionamento com usuários, ou orientar sobre o seu encaminhamento.
- Providenciar o registro e tratamento de chamados referentes a solicitações de apoio a mudanças de TI.
- Receber solicitações de apoio a mudanças de TI.
- Relacionar-se com usuários com vistas a levantar eventuais demandas.
- Repassar às funções sob sua responsabilidade eventuais notificações recebidas sobre indisponibilidades programadas.
- Tratar prontamente chamados eventualmente devolvidos para as funções sob sua responsabilidade.

### - Apoio ao gerenciamento de fornecedores e fiscalização de contratos

Consiste no apoio ao gerenciamento de fornecedores e fiscalização de contratos de TI. Envolve a leitura e interpretação de contratos, providências de inicialização e encerramento contratuais, acompanhamento da execução contratual, registro de eventos relacionados ao contrato, coleta de indicadores contratuais, acompanhamento de acordos de nível de serviço contratuais, e providências para configuração desses acordos na ferramenta de gerenciamento de chamados e outras quando aplicável.

O apoio ao gerenciamento de fornecedores e fiscalização de contratos utilizará a ferramenta de registro e gerenciamento de chamados, a ferramenta de inventário de hardware e software, a ferramenta de monitoramento da infraestrutura, a ferramenta de controle de material, patrimônio e orçamento e a ferramenta de gerenciamento eletrônico de documentos.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **analista de contratos especializado em gerenciamento de fornecedores e contratos de informática**

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**Atribuições:**

- Ler e interpretar contratos.
- Apoiar as providências relacionadas a inicialização, implantação e encerramento contratuais.
- Apoiar a execução orçamentária de contratos.
- Apoiar o acompanhamento da execução contratual.
- Elaborar relatórios e redigir textos relacionados às demais atribuições.
- Apoiar o registro de eventos relacionados aos contratos.
- Coletar indicadores contratuais.
- Colaborar com a função de apoio ao gerenciamento de hardware no que estiver relacionado a fornecedores e contratos.
- Acompanhar acordos de nível de serviço contratuais.
- Apoiar as providências para configuração de acordos contratuais na ferramenta de gerenciamento de chamados, na ferramenta de monitoramento de infraestrutura e outras quando aplicável.
- Manter bases de dados relacionados aos contratos.
- Elaborar e prover relatórios relacionados aos contratos.
- Roteiros de referência:
- Roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12, naquilo que se aplicar à função de serviço.

**- Apoio ao levantamento de requisitos, especificação e orçamento de contratações de informática**

Consiste no apoio ao levantamento de requisitos, especificação e orçamento de contratações de informática. Envolve a realização de entrevistas e pesquisas para levantar requisitos de soluções de informática, a pesquisa de soluções de informática que se atendam a esses requisitos e a realização de orçamentos visando a compra ou contratação de tais soluções.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **analista de suporte técnico especializado em levantamento de requisitos, especificação e orçamento de contratações de informática**.

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h.

**Atribuições:**

- Se comunicar com facilidade.
- Ler e interpretar textos.
- Dominar técnicas de levantamento de requisitos.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

- Apoiar as providências relacionadas a especificação de contratações de informática.
- Apoiar a elaboração de estudos técnicos e termos de referência.
- Elaborar relatórios e redigir textos relacionados às demais atribuições.
- Manter bases de dados e conhecimentos relacionadas às suas atribuições.

**- Monitoramento do service desk**

Consiste no monitoramento da qualidade e conformidade do serviço prestado pela Contratada. Inclui a construção e execução de relatórios para acompanhamento de todos os indicadores definidos neste Edital.

Para exercer essa função será necessário utilizar todas as ferramentas utilizadas na prestação do serviço.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **analista de qualidade especializado em monitoramento e controle de qualidade de service desk**.

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

Atribuições:

- Monitorar as ligações atendidas pela função de atendimento telefônico e suporte técnico remoto.
- Monitorar e relatar o cumprimento dos resultados definidos neste Edital.
- Monitorar e relatar o cumprimento das metas estabelecidas para cada indicador de resultado definido neste Edital.
- Orientar a atuação das demais funções em tudo o que for necessário para o cumprimento dos resultados definidos.
- Reportar à liderança do service desk quaisquer desvios ou ameaças de desvio no cumprimento dos resultados definidos.
- Elaborar relatórios gerenciais de acompanhamento do serviço objeto deste Edital para a Contratante.

Roteiros de referência:

- Roteiro de referência para monitoramento do atendimento de chamados constante do Anexo n. 14.

**- Liderança do service desk**

Consiste na liderança de todo serviço prestado pela Contratada, ou seja, do *service desk*, na aferição dos resultados mensais com base nos indicadores estabelecidos em contrato, e na prestação de contas dos resultados mensais com base nos indicadores aferidos. Inclui a organização, o controle e a integração de todas as





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

funções com o objetivo de assegurar o cumprimento dos resultados previstos para a prestação do serviço como um todo.

Para exercer essa função será necessário utilizar todas as ferramentas utilizadas na prestação do serviço.

A mão de obra alocada nesta função deve ter o perfil profissional de **líder de service desk**.

Funcionamento:

- De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.
- Para atender demandas excepcionais, os profissionais alocados nesta função de serviço poderão ser solicitados a prestar serviços na modalidade de sobreaviso em outros dias e horários. Nesses casos, após comunicação prévia da Contratante, a Contratada poderá colocar a quantidade solicitada de profissionais em sobreaviso no período comunicado.
- As horas extras não noturnas (THE) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) na razão de 1/1.
- As horas extras noturnas (THN) efetivamente trabalhadas serão consideradas para cálculo do IDS como cada 0,875 hora noturna trabalhada equivalendo a 1 (uma) hora. A remuneração do adicional noturno de 20% (vinte por cento) acima da hora ordinária será repassada à Contratada por meio de rubrica separada, podendo o referido percentual ser atualizado em conformidade com as alíquotas estipuladas em acordos coletivos de trabalho e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço.
- As horas de sobreaviso (THS) serão consideradas para cálculo do IDS na razão de 1/3 (ou seja, 1/3 de hora para cada 1 hora em sobreaviso).

Atribuições:

- Promover e tomar todas as providências junto à Contratada para a efetiva capacitação contínua dos prestadores do serviço.
- Propor, inclusive melhorias, e implementar processos, procedimentos, roteiros, ferramentas, ferramentas e padrões de qualidade para o trabalho envolvido na prestação do serviço e cumprimento dos resultados definidos.
- Liderar o trabalho de todas as demais funções visando o cumprimento dos resultados definidos.
- Providenciar mensalmente a elaboração dos relatórios de situação dos indicadores de resultados definidos neste Edital e os respectivos índices de cumprimento das metas estabelecidas.
- Fornecer informações adicionais sobre o cumprimento dos resultados definidos sempre que solicitado.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Identificar riscos à prestação do serviço e comunicá-las prontamente ao fiscal do contrato.
- Garantir a disponibilidade dos prestadores do serviço.
- Controlar a frequência dos prestadores do serviço.
- Organizar os prestadores para atender à necessidade de disponibilidade de cada função definida em contrato.

**2.3. Descrição do ambiente a ser suportado**

Infraestrutura tecnológica (dados aproximados):

- Dispositivos portáteis: 500 tablets.
- Estações de trabalho portáteis: 900 notebooks.
- Estações de trabalho: 11.000 microcomputadores.
- Impressão: 1.500 impressoras cujo aluguel e manutenção são objeto de outro contrato.
- Sistemas operacionais em uso físicos e virtualizados: Microsoft Windows versões 7 e 10 e Linux.

Ferramentas utilizadas na prestação do serviço:

- Acesso remoto para teletrabalho: Apache Guacamole.
- Acesso remoto: Assistência Remota do Windows.
- Ambiente de autosserviço: Página no Camaranet (Portal Intranet da Câmara) com o catálogo de serviço e links para os formulários de chamado de processo no ambiente de autosserviço do OTRS (página /otrs/customer.pl).
- Análise de dados e relatórios de chamados: Suíte Pentaho Community com plugin Saiku, réplica da base operacional do OTRS em instância PostgreSQL.
- Base de conhecimento principal do suporte técnico a microinformática: Módulo FAQ do OTRS.
- Biblioteca de software definitivo: cadastro de softwares e pacotes no GLPI, pastas compartilhadas na rede e armário de mídias físicas.
- Central telefônica e atendimento de ligações: Digivox e aparelhos VoIP.
- Controle de material, patrimônio e orçamento: Sigmas (sistema corporativo desenvolvido internamente).
- Gerenciamento eletrônico de documentos: eDoc (sistema corporativo desenvolvido internamente com base na plataforma Nuxeo).
- Inventário e gerenciamento de software e hardware: GLPI com plugin Fusion Inventory.
- Monitoramento da infraestrutura tecnológica: Nagios/Check\_MK.







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

- Outras bases de conhecimento: Mediawiki, documentos armazenados em pastas compartilhadas da rede e informações documentadas por meio de artigos e notas no histórico do estoque de chamados da ferramenta de registro e gerenciamento de chamados.
- Registro e gerenciamento de chamados: OTRS versão 5 (migração para a versão 6 em andamento).
- Videoconferência: Cisco Webex, Google Hangouts, Google Meet, Jitsi e Zoom.

Ambiente de atendimento (dados aproximados):

- Maior pico de chamado por mês: 20.000.
- Média de chamados por mês: 13.000.
- Percentual médio de chamados resolvidos pelo suporte técnico de microinformática: 92%.
- Sazonalidade anual: picos de atendimento de fevereiro a junho, no primeiro semestre, e de agosto a novembro, no segundo semestre.
- Sazonalidade diária: picos de atendimento das 9h às 12h, pela manhã, e das 14h às 18h, pela tarde.
- Sazonalidade por legislatura: picos de atendimento nos 3 primeiros meses de cada início de legislatura, começando em fevereiro.
- Sazonalidade semanal: picos de atendimento nas segundas, terças, quartas e quintas-feiras.

Serviços com maior número de incidentes (do maior para o menor):

- Sistemas e Programas (software).
- Computadores e Periféricos (hardware).
- Impressão.
- Redes e Internet.
- Armazenamento de arquivos em rede.
- Telefonia (VoIP).
- Correio Eletrônico.

Serviços com maior número de requisições (do maior para o menor):

- Sistemas e Programas (software).
- Impressão.
- Redes e Internet.
- Armazenamento de arquivos em rede.
- Computadores e Periféricos (hardware).
- Correio Eletrônico.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Sistemas e programas com maior número de incidentes (do maior para o menor):

- Camaranet (Portal Intranet).
- Microsoft Office.
- Edoc (sistema de tramitação eletrônica de documentos).
- Google Chrome.
- Cotasnet (sistema de gestão de cotas e serviços).
- Siafi Operacional.

Sistemas e programas com maior número de requisições (do maior para o menor):

- Edoc.
- Microsoft Office.
- Camaranet (Portal Intranet).
- IRPF2018.
- XnView.
- Google Chrome.
- Cotasnet (sistema de gestão de cotas e serviços).

## 2.4. Uniformes

2.4.1. A Contratada deverá, obrigatoriamente, fornecer uniforme para os prestadores que exercerem trabalho nas funções de serviços de balcão de atendimento, suporte técnico presencial e apoio técnico a mudanças de TI, apoio a gerenciamento de hardware e respectivos encarregados, que atenda aos padrões mínimos de apresentação e higiene, nas quantidades constantes do Orçamento Estimado (Anexo n. 8):

- a) costume, terninho (paletó e calça) ou tailleur (paletó e saia), na cor azul escuro, com a expressão “A serviço da Ditec” bordada em local visível e em um dos lados da região peitoral;
- b) camisa social de manga comprida, na cor azul claro;
- c) gravata, na cor azul escuro;
- d) sapato social e meia, na cor preta.

2.4.2. O fornecimento dos itens do uniforme deve levar em conta o tamanho e corte adequados ao conforto, ao gênero e à medida de cada profissional, bem como a quantidade necessária para o uso diário e considerando o desgaste de uso.

2.4.3. Os valores do uniforme e de eventuais despesas decorrentes de ajustes de tamanho correrão por conta da Contratada e não poderão ser descontados dos salários dos empregados.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

2.4.4. Na hipótese de a Contratada considerar mais vantajoso, o uniforme poderá ser fornecido aos profissionais por meio de voucher ou ressarcimento com valores acordados com os profissionais.

**2.5. Dos Equipamentos**

2.6. A licitante deverá considerar o fornecimento de Equipamentos, conforme as especificações e quantidades constantes da planilha do Orçamento Estimado (Anexo n. 8).

2.6.1. Para fins de especificação adequada do objeto, foram indicadas marcas meramente referenciais.

2.6.1.1. As marcas de referência indicadas na planilha de equipamentos têm caráter meramente indicativo, exemplificativo, podendo ser aceita qualquer outra que atenda integralmente às especificações técnicas do objeto.

2.6.2. O pagamento correspondente à disponibilização dos Equipamentos será feito mensalmente, conforme valor mensal de depreciação e manutenção constante da proposta da Contratada, apenas após o início da prestação do serviço a ele atribuído e enquanto ele estiver em funcionamento adequado, valendo, se necessário, o critério *pro rata die*.

**2.7. Sistema de Registro Eletrônico de Presença - SREP**

2.7.1. A Contratada, desde que não conte com equipamento(s) para o Sistema de Registro Eletrônico de Presença já instalado(s) nas dependências da Contratante, deverá instalá-lo(s) e disponibilizá-lo(s) no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir do início da vigência do contrato, obedecidas às disposições da Portaria MTE n. 1.510, de 2009.

2.7.2. O prazo máximo para a instalação dos equipamentos do SREP poderá ser prorrogado, desde que haja solicitação de prorrogação pela Contratada e que seja apresentada justificativa aceita pela Contratante.

2.7.3. A instalação do(s) equipamento(s) do SREP pela Contratada nas dependências da Contratante deverá obedecer aos locais e às condições autorizadas, em quantidade suficiente para não haver prejuízo à prestação dos serviços em conformidade com as cláusulas deste Edital.

2.7.4. Nos casos de impossibilidade de utilização do SREP, devidamente justificada, com o fim de possibilitar a apuração do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS), a frequência deverá ser comprovada por meio da entrega ao Órgão Responsável de folha de ponto individual com horários de trabalho e assinatura do respectivo profissional prestador do serviço e do preposto, ou outro meio previamente aprovado pela Contratante.

2.7.5. O SREP da Contratada, ou qualquer outro sistema existente com a mesma finalidade, deverá ser auditável pela Contratante.

2.7.6. O pagamento correspondente à disponibilização do(s) Equipamento(s) de Registro Eletrônico de Presença será feito mensalmente, conforme valor mensal de depreciação e manutenção constante da proposta da Contratada, apenas após o





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

início da prestação do serviço a ele atribuído e enquanto ele estiver em funcionamento adequado, valendo, se necessário, o critério pro rata die.

**2.8. Convenção Coletiva**

2.8.1. Para o levantamento de custos e formação de preços estimados dos serviços envolvidos na contratação, o Orçamento Estimado constante do Anexo n. 8 considerou a última convenção coletiva firmada entre o Sindicato dos Trabalhadores de Empresas e Órgãos Públicos e Privados de Processamento de Dados, Serviços de Informática, Similares e Profissionais de Processamento de Dados do Distrito Federal e o Sindicato das Empresas de Serviços de Informática do Distrito Federal.

2.8.2. A licitante deverá indicar expressamente em sua proposta de preços o instrumento coletivo adotado, a respectiva data-base e o número do registro na Secretaria de Relações do Trabalho – SRT - do Ministério da Economia.

2.8.3. Na excepcional hipótese de a licitante utilizar acordo coletivo de trabalho como parâmetro para formalizar sua proposta de preços e esse instrumento vier a perder a validade e/ou não for renovado no curso da contratação, a Contratada indicará ao Órgão Responsável, no prazo de 30 (trinta) dias, a convenção coletiva que passará a reger a avença.

2.8.4. A Câmara dos Deputados não se vincula às disposições contidas em Acordos e Convenções Coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

**2.9. Adicional Noturno sob demanda**

2.9.1. Os valores constantes do Orçamento Estimado (Anexo n. 8) referentes à previsão de adicional noturno são meramente estimativos, e o pagamento será feito de acordo com os serviços efetivamente prestados, observado o disposto no item 6.6 do Título 6 do Anexo n. 6 (Minuta do Contrato).

2.9.2. Os valores referentes a adicional noturno constantes do Orçamento Estimado (Anexo n. 8) são os que devem ser considerados na proposta da licitante.

---

**3. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

---

**3.1. Do Prazo de Início da Prestação dos Serviços**

3.1.1. A Contratada deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços objeto da presente licitação em até 15 (quinze) dias, contados da data de início da vigência do contrato.

3.1.1.1. Com o intuito de garantir que a transição contratual, em relação à contratação anteriormente realizada pela Câmara dos Deputados para o mesmo objeto desta licitação, ocorra sem interrupção dos serviços, o prazo indicado neste subitem 3.1.1 poderá ser redefinido pela Contratante, respeitado o limite máximo de 60 (sessenta) dias a partir do início da vigência do contrato, e desde que a Contratada seja notificada, pelo menos, 10 (dez) dias antes do término do prazo vigente.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

3.1.2. Demais condições de prestação dos serviços, conforme disposto no Anexo n. 6 (Minuta do Contrato).

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ANEXO N. 2**  
**DA CONTRATAÇÃO**

---

**1. DO CONTRATO**

---

1.1. O Contrato, cujos termos constam do Anexo n. 6, deverá ser assinado pela(s) Adjudicatária(s) do presente Pregão, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data da sua notificação.

1.1.1. O prazo para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela Adjudicatária durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Câmara dos Deputados.

1.2. Para a assinatura do Contrato, a Adjudicatária indicará à Câmara dos Deputados, o nome de seu(s) preposto(s) ou empregado(s) com competência para manter entendimentos e receber comunicações ou transmiti-las ao Órgão Responsável pela fiscalização do Contrato, juntamente com os números de telefone e o e-mail que serão utilizados para contato.

1.2.1. O(s) preposto(s), cuja presença será constante no local de prestação de serviços, deverá(ão) manter permanente contato com o Órgão Responsável, comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados.

1.3. A Adjudicatária, para assinatura do contrato, deverá, ainda, assinar Termo de Compromisso de Confidencialidade, conforme modelo constante do Anexo n. 16, quanto às informações a que terá acesso no decorrer da execução contratual.

1.4. A Contratada deverá prestar garantia contratual, nos termos constantes do Anexo n. 6 (Minuta do Contrato).

1.5. O Edital e seus Anexos, bem como a proposta vencedora, integrarão o Contrato, como se nele estivessem transcritos.

1.6. Caso a Adjudicatária convocada não assine o Contrato no prazo e nas condições estabelecidos neste Edital, a Câmara dos Deputados reserva-se o direito de convocar outra licitante, respeitada a ordem de classificação, para fazê-lo em conformidade com a proposta desta, após negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, e assim sucessivamente, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 3**  
**MODELO DOS ARQUIVOS**

Modelos dos arquivos com os campos necessários para conferência das informações exigidas nas alíneas “a”, “d” e “f” do subitem 16.2.2 do Título 16 do Anexo n. 6:

**1. Folha de Pagamento**

- MATRÍCULA
- CPF
- NOME
- DATA ADMISSÃO
- FUNÇÃO/CATEGORIA
- SALÁRIO BASE
- DIAS TRABALHADOS
- GRATIFICAÇÕES
- HORAS EXTRAS NORMAIS (50, 70 e 100%)
  - QUANTIDADE DE HORAS
  - DATA DA REALIZAÇÃO
- HORAS EXTRAS NOTURNAS (50, 70 e 100%)
  - QUANTIDADE DE HORAS
  - DATA DA REALIZAÇÃO
- ADICIONAL
  - NOTURNO
  - INSALUBRIDADE
  - PERICULOSIDADE
- FÉRIAS
  - 1/3
  - ABONO PECUNIÁRIO
  - PERÍODO AQUISITIVO
  - PERÍODO DE GOZO
- ADIANTAMENTO DE 13º SALÁRIO
  - PROPORCIONALIDADE (AVOS)
- AUXÍLIO
  - ALIMENTAÇÃO
  - TRANSPORTE
- DIFERENÇA
  - FÉRIAS
  - AUXÍLIO
    - ALIMENTAÇÃO
    - TRANSPORTE
- SALÁRIO FAMÍLIA
- DIÁRIAS
- ABONO
- SALÁRIO BRUTO
- AFASTAMENTOS (PREVISTOS PELA CLT)
- FALTAS
- DESCONTOS
  - IMPOSTO DE RENDA
  - INSS





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO
- AUXÍLIO TRANSPORTE
- PENSÃO ALIMENTÍCIA
- SALÁRIO FAMÍLIA
- RECEBIMENTOS INDEVIDOS (A DISCRIMINAR)
- CONTRIBUIÇÃO SINDICAL
  - ANUAL
  - MENSAL
  - DISSÍDIO COLETIVO
- FGTS (A RECOLHER)
- SALÁRIO LÍQUIDO

**2. 13º salário**

- MATRÍCULA
- CPF
- NOME
- DATA ADMISSÃO
- DATA DEMISSÃO
- FUNÇÃO/CATEGORIA
- SALÁRIO BASE
- ADICIONAIS (DISCRIMINAR)
- DESCONTOS (DISCRIMINAR)
- PROPORCIONALIDADE (AVOS)
- DIFERENÇA

**3. Quitação bancária**

- CPF
- NOME
- FUNÇÃO
- VALOR DEPOSITADO
- AGÊNCIA
- CONTA CORRENTE

**OBSERVAÇÕES:**

A Contratada deverá entregar à Câmara dos Deputados, mensalmente, espelhos da folha de pagamento, de substituições, de rescisões e de quitação bancária em arquivos eletrônicos em formato "XML", com "XML SCHEMA" a ser definido pela Câmara dos Deputados, devendo apresentar a nota fiscal/fatura para pagamento somente após encaminhar todos os comprovantes de repasse dos valores aos empregados, obedecido ao disposto no Título 16 do Anexo n. 6.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ANEXO N. 4**  
**TERMO DE CONCILIAÇÃO JUDICIAL FIRMADO ENTRE O MINISTÉRIO**  
**PÚBLICO DO TRABALHO E A UNIÃO**

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

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

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

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

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

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

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

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

CONSIDERANDO o teor da Recomendação Para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão, da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem implementar políticas no sentido de:





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

“8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das lei do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as pessoas jurídicas. ”

**RESOLVEM**

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

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

- a) – Serviços de limpeza;
- b) – Serviços de conservação;
- c) – Serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) – Serviços de recepção;
- e) – Serviços de copeiragem;
- f) – Serviços de reprografia;
- g) – Serviços de telefonia;
- h) – Serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) – Serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) – Serviços de auxiliar de escritório;
- k) – Serviços de auxiliar administrativo;
- l) – Serviços de office boy (contínuo);
- m) – Serviços de digitação;
- n) – Serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) – Serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – Serviços de ascensorista;
- q) – Serviços de enfermagem; e
- r) – Serviços de agentes comunitários de saúde.

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

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

Cláusula Segunda – Considera-se cooperativa de mão de obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva), pelos seus associados.

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

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

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

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

**DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO**

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

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

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

**DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA**

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

**DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE**

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





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

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

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

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

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

Brasília, 05 de junho de 2003.

**GUILHERME MASTRICHI BASSO GUIOMAR RECHIA GOMES**  
Procurador-Geral do Trabalho Vice-Procuradora-Geral do Trabalho

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

**MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO**  
Procurador-Geral da União

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

Testemunhas:

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

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

**REGINA BUTRUS**  
Presidente da Associação Nacional dos Procuradores do Trabalho – ANPT

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

**Daniel de Souza Andrade**  
Pregoeiro





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

SECPL

FL.

Rub. \_\_\_\_\_

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

**ANEXO N. 5**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**  
**DECLARAÇÃO**

Declaramos que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e Administração Pública:

Tabela 1 – Contratos vigentes em 2022								
Nome do Órgão/ Empresa (A)	Nº Contrato ou aditivo (B)	Data de assinatura (C)	Prazo vigência do contrato ou aditivo (meses) (D)	Data de encerramento do contrato ou aditivo (E)	Valor mensal (F)	Valor total do contrato ou aditivo (G)=(D)x(F)	Tempo de contrato ou aditivo 2021 (meses) (H)	Valor Faturado 2021 (I)
Valor Total dos Contratos/Aditivos								

Observação: Considerar cada aditivo como um novo contrato.

Tabela 2 – Contratos encerrados em 2020								
Nome do Órgão/ Empresa (A)	Nº Contrato ou aditivo (B)	Data de assinatura (C)	Prazo vigência do contrato ou aditivo (meses) (D)	Data de encerramento do contrato ou aditivo (E)	Valor mensal (F)	Valor total do contrato ou aditivo (G)=(D)x(F)	Tempo de contrato ou aditivo 2020 (meses) (H)	Valor Faturado 2020 (I)
Valor Total dos Contratos/Aditivos								

Observação: Considerar cada aditivo como um novo contrato.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

SECPL

FL. \_\_\_\_\_

Rub. \_\_\_\_\_

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

Tabela 3 – Contratos encerrados em 2021								
Nome do Órgão/ Empresa (A)	Nº Contrato ou aditivo (B)	Data de assinatura (C)	Prazo vigência do contrato ou aditivo (meses) (D)	Data de encerramento do contrato ou aditivo (E)	Valor mensal (F)	Valor total do contrato ou aditivo (G)=(D)x(F)	Tempo de contrato ou aditivo 2021 (meses) (H)	Valor Faturado 2021 (I)
Valor Total dos Contratos/Aditivos								

Observação: Considerar cada aditivo como um novo contrato.

Tabela 4 – Contratos encerrados em 2022								
Nome do Órgão/ Empresa (A)	Nº Contrato ou aditivo (B)	Data de assinatura (C)	Prazo vigência do contrato ou aditivo (meses) (D)	Data de encerramento do contrato ou aditivo (E)	Valor mensal (F)	Valor total do contrato ou aditivo (G)=(D)x(F)	Tempo de contrato ou aditivo 2021 (meses) (H)	Valor Faturado 2021 (I)
Valor Total dos Contratos/Aditivos								

Observação: Considerar cada aditivo como um novo contrato.

\_\_\_\_\_  
Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do emissor

**COMPROVAÇÃO DA EXIGÊNCIA CONSTANTE DO TÍTULO 5, SUBITEM 5.10.2, ALÍNEA “C” DO EDITAL.**

Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

SECPL

FL.

Rub. \_\_\_\_\_

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

$$\frac{\text{Patrimônio Líquido}}{\text{Valor total dos contratos}} \times 12 \geq 1$$

**COMPROVAÇÃO DA EXIGÊNCIA CONSTANTE DO TÍTULO 5, SUBITEM 5.10.2.1 DO EDITAL.**

Cálculo demonstrativo da variação percentual do valor total dos contratos firmados com a iniciativa privada e/ou com a Administração Pública em relação à receita bruta discriminada na DRE.

$$\frac{(\text{receita bruta} - \text{valor total dos contratos})}{\text{receita bruta}} \times 100 \leq 10\% \quad \text{OU} \quad \frac{(\text{valor total dos contratos} - \text{receita bruta})}{\text{valor total dos contratos}} \times 100 \leq 10\%$$

Obs.: Caso o percentual encontrado seja maior que 10%, a licitante deverá apresentar as devidas justificativas.

**JUSTIFICATIVAS PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL SUPERIOR A 10%**

**Observações:**

1. esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a licitante;
2. a licitante deverá informar todos os contratos vigentes, sob pena de desclassificação.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ANEXO N. 6**  
**MINUTA DO CONTRATO**

**Processo n.**

**Pregão Eletrônico:**

**Contrato n.**

**OBJETO**

**CONTRATANTE:**

Denominação/Nome por extenso:

CÂMARA DOS DEPUTADOS

CNPJ/MF:

00.530.352/0001-59

Endereço:

PRAÇA DOS TRÊS PODERES S/N. EDIFÍCIO ANEXO I 13º ANDAR

Cidade:

BRASÍLIA

UF:

DF

CEP:

70160-900

Nome do Responsável:

Cargo/Função:

**CONTRATADA:**

Denominação/Nome por extenso:

CNPJ/MF:

Endereço:

Cidade:

UF:

CEP:

Nome do Representante Legal:

Cargo

**DADOS DO CONTRATO**

Data da Proposta

Data de assinatura

Data de vigência

Preço:

Valor da Garantia:

Nota(s) de Empenho:

As partes, acima identificadas, acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei n. 8.666, de 21/6/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, na Lei n. 10.520, de 17/7/02, no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7/6/01, publicado no D.O.U. de 5/7/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, e com o Edital da licitação acima referenciada e seus Anexos, daqui por diante denominado EDITAL, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

---

## 1. DO OBJETO

---

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico à microinformática, com dedicação exclusiva de profissionais, por empresa especializada, para cerca de 12.000 (doze mil) estações de trabalho, pelo período de doze meses, de acordo com as especificações técnicas descritas no EDITAL e nas demais exigências e condições expressas no referido instrumento e neste Contrato.

1.2. Fazem parte do presente Contrato, para todos os efeitos:

- a) Edital do Pregão Eletrônico n. 118/22 e seus Anexos;
- b) Ata da Sessão Pública do Pregão Eletrônico n. 118/22;
- c) Proposta da CONTRATADA.

---

## 2. DO PREÇO

---

2.1. O preço global anual do presente Contrato será pago em parcelas mensais, com a eventual incidência de reduções relacionadas à apuração dos indicadores, conforme detalhamento constante deste Contrato.

---

## 3. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

---

3.1. No interesse da CONTRATANTE, o valor deste Contrato poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de acréscimos ou exclusões de componentes do objeto, nas mesmas condições contratuais da proposta, em conformidade com o parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

3.1.1. As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o parágrafo 2º do artigo 113 do REGULAMENTO.

---

## 4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

---

4.1. A despesa com a execução do presente Contrato correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5664 – Processo Legislativo, Fiscalização e Representação Política (Administração Legislativa)

- Natureza da Despesa:

3.0.00.00 – Despesas Correntes

3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes

3.3.90.00 – Aplicações Diretas

3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – PJ

3.0.00.00 – Despesas Correntes

3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes

3.3.90.00 – Aplicações Diretas

3.3.90.30 – Material de Consumo





## 5. DO RESUMO DO QUADRO DE PESSOAL E DA REMUNERAÇÃO

5.1. A CONTRATADA deverá alocar, para a prestação dos serviços objeto da presente contratação, quadro de pessoal que obrigatoriamente atenda às exigências editalícias com, pelo menos, os quantitativos e salários indicados a seguir, por categoria:

CATEGORIA	QUANT. <u>MÍNIMA</u>	SALÁRIO DE <u>NO MÍNIMO</u> <u>R\$</u>
Analista de suporte técnico	87	3.698,66
Encarregado de suporte técnico	14	5.377,41
Analista de contratos especializado em gerenciamento de fornecedores e contratos de informática	2	6.483,53
Analista de suporte técnico especializado em gerenciamento de software de microinformática	2	4.846,14
Analista de suporte técnico especializado em levantamento de requisitos, especificação e orçamento de contratações de informática	2	5.809,79
Analista de qualidade especializado em monitoramento e controle de qualidade de <i>service desk</i>	2	4.582,85
Líder de <i>service desk</i>	2	6.970,64
TOTAL	111	

5.2. A CONTRATADA estará obrigada a creditar os salários nas contas bancárias dos empregados, que deverão ser de agências localizadas em Brasília-DF, até o quinto dia útil com expediente bancário do mês posterior ao da prestação dos serviços, em horário bancário.

5.2.1. Para efeito do disposto neste item 5.2, o sábado deverá ser considerado dia útil, independentemente da Convenção Coletiva adotada.

5.3. Todo o acréscimo salarial devido ao empregado será calculado sobre o salário do mês a que se referir e discriminado em folha de pagamento.

5.4. Possíveis reajustes aos salários fixados deverão obedecer à política salarial vigente das categorias.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

5.5. A CONTRATADA estará obrigada a reproduzir, no seu quadro de pessoal efetivamente ativado neste Contrato, as proporções mínimas abaixo discriminadas, para a contratação de pessoas com deficiência:

- a) até 200 postos de trabalho: 2% de pessoas com deficiência;
- b) de 201 a 500 postos de trabalho: 3% de pessoas com deficiência;
- c) de 501 a 1.000 postos de trabalho: 4% de pessoas com deficiência;
- d) de 1.001 em diante: 5% de pessoas com deficiência.

5.5.1. Em conformidade com a exigência constante deste item 5.5 e com o número mínimo de postos de trabalho exigidos no item 5.1 deste Título, para o presente Contrato, o percentual corresponderá a 2 (duas) pessoas.

5.6. A CONTRATADA deverá manter 2% (dois por cento) dos postos de trabalho referentes ao presente Contrato ocupados por mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar, observada a classificação em processo seletivo a cargo da CONTRATADA, mediante acesso a cadastro mantido por instituições públicas parceiras da CONTRATANTE, bem como o atendimento pelas candidatas das qualificações técnicas e profissionais exigidas no EDITAL e neste Contrato.

5.6.1. O quantitativo mínimo referido neste item 5.6 será cumprido a partir das vacâncias ou do surgimento de novas vagas, observadas as cláusulas de estabilidade previstas nos respectivos instrumentos coletivos de trabalho e a disponibilidade de profissionais no mercado de trabalho do Distrito Federal.

5.6.2. O cumprimento do disposto neste item 5.6 estará condicionado à prévia disponibilização pela CONTRATANTE do cadastro das candidatas indicadas pelas instituições públicas parceiras.

5.6.3. Em conformidade com a exigência constante deste item 5.6 e com o número mínimo de postos de trabalho exigidos no item 5.1 deste Título, para o presente Contrato, o percentual corresponderá a 2 (duas) pessoas.

5.7. Além dos salários fixados, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer auxílio-alimentação aos empregados, a ser pago até o 5º dia útil do mês em referência.

5.7.1. Para efeito do disposto neste item 5.7, o sábado deverá ser considerado dia útil, independentemente da Convenção Coletiva adotada.

5.7.2. O valor do auxílio-alimentação (AA) deverá ser calculado **de acordo com a convenção coletiva de trabalho** firmada entre os sindicatos das categorias profissionais e econômicas envolvidas na prestação dos serviços licitados, em valor não inferior a R\$ 35,00 (trinta e cinco reais), obedecida à seguinte fórmula:

- a) jornada de segunda a sexta-feira:  $AA = \text{valor diário} \times 22$ ;

(em que 22 é o número médio de dias efetivamente trabalhados pelos empregados no mês).





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

5.7.3. O valor do auxílio-alimentação deverá ser integralmente repassado aos empregados.

5.7.4. A CONTRATADA poderá proceder às deduções previstas em instrumento coletivo de trabalho na concessão do auxílio-alimentação, desde que o valor líquido final desse auxílio seja igual ou superior a R\$ 35,00 (trinta e cinco reais), por dia. Nesse caso, deverá ser consignado na proposta o valor das despesas a serem efetivamente incorridas pela CONTRATADA.

5.8. Além dos salários fixados, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer, se for o caso, auxílio-transporte aos empregados, a ser pago até o 5º dia útil do mês em referência.

5.8.1. Para efeito do disposto neste item 5.8, o sábado deverá ser considerado dia útil, independentemente da Convenção Coletiva adotada.

5.8.2. O auxílio-transporte (AT) deverá ser baseado no preço da passagem, trajeto de ida e volta residência/local de trabalho, considerando a utilização do bilhete único, obedecida à seguinte fórmula:

a) jornada de segunda a sexta-feira:  $AT = \text{valor diário} \times 22 \times 2$ ;

(em que 22 é o número médio de dias efetivamente trabalhados pelos empregados no mês).

5.8.3. Eventual dedução no valor do auxílio-transporte deverá estar de acordo com o art. 4º, parágrafo único, da Lei n. 7.418, de 1985, devendo ser consignado na proposta o valor das despesas a serem efetivamente incorridas.

5.8.4. Optando por fornecer transporte próprio ou realizar proposta alternativa de deslocamento dos funcionários que permita a diminuição dos valores referentes ao auxílio-transporte, a CONTRATADA deve apresentar planilha em separado, com a previsão detalhada de todos os elementos de custo, tais como combustível, manutenção do veículo, depreciação e outros porventura incidentes.

5.9. A CONTRATADA deverá apresentar, até o dia 20 de dezembro, nota fiscal/fatura em separado, correspondente às despesas com o 13º salário, observadas as regras gerais de pagamento previstas no Título 16 deste Contrato.

5.9.1. Se vier a ocorrer a prorrogação contratual prevista no item 21.1 do Título 21 deste Contrato, a CONTRATADA obriga-se a antecipar o pagamento do 13º salário dos seus empregados referente ao período anterior à prorrogação.

5.9.2. Na ocorrência da hipótese prevista no subitem anterior, as despesas referentes à antecipação do 13º salário serão pagas à CONTRATADA mediante a apresentação, até o dia dez do mês subsequente ao da prorrogação contratual, de nota fiscal/fatura em separado, observadas as regras gerais de pagamento previstas no Título 16 deste Contrato.

5.9.3. Havendo obrigatoriedade de antecipação do pagamento do 13º salário decorrente de acordo ou convenção coletiva, o procedimento para o pagamento dar-se-á nos termos do subitem anterior.







## 6. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços objeto deste Contrato deverão obedecer rigorosamente às especificações técnicas descritas no Anexo n. 1 ao EDITAL.

6.2. Para a adequada prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá indicar profissionais no quantitativo mínimo indicado no Título 5 deste Contrato, com a qualificação e as características previstas no Anexo n. 1 ao EDITAL.

6.3. A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços objeto em até 15 (quinze) dias, contados da data de início da vigência deste Contrato.

6.3.1. Com o intuito de garantir que a transição contratual, em relação ao contrato vigente na CONTRATANTE para o mesmo objeto deste Contrato, ocorra sem interrupção dos serviços, o prazo indicado neste item 6.3 poderá ser redefinido pela CONTRATANTE, respeitado o limite máximo de 60 (sessenta) dias a partir do início da vigência deste Contrato, e desde que a CONTRATADA seja notificada, pelo menos, 10 (dez) dias antes do término do prazo vigente.

6.4. Após o início da vigência deste Contrato, a CONTRATANTE deverá promover reunião inicial para aprofundamento sobre o plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, se houver, e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.4.1. Os assuntos tratados na reunião inicial deverão ser registrados em Ata.

6.4.2. Preferencialmente o fiscal, a equipe responsável pela fiscalização deste Contrato, o(s) preposto(s) da CONTRATADA e os servidores do planejamento da contratação deverão estar presentes na reunião.

6.5. Quando se iniciar a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá elaborar planilha-resumo de todo este Contrato, que poderá ser modificada pela CONTRATANTE e será atualizada durante a execução contratual.

6.5.1. A planilha-resumo a que se refere este item 6.5 conterá o valor correspondente ao custo de cada perfil profissional, bem como informações sobre todos os profissionais terceirizados que prestam serviços no órgão ou entidade, relacionados a cada assistente, com os seguintes dados (no que couber, em relação ao período a que ela se referir):

- a) nome completo;
- b) número de inscrição no CPF;
- c) função exercida;
- d) salário, adicionais e gratificações;
- e) benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação);
- f) horário de trabalho;
- g) férias;





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- h) licenças;
- i) faltas;
- j) ocorrências;
- k) horas extras trabalhadas.

**6.6. Do Horário de Prestação dos Serviços:**

6.6.1. Os serviços deverão ser realizados pela CONTRATADA nos horários e de acordo com as funções de serviço indicados no Anexo n. 1 ao EDITAL e, ainda, de acordo com as jornadas de trabalho definidas no Título 15 deste Contrato.

6.6.2. O Órgão Responsável, com vistas ao atendimento de necessidades excepcionais e particulares da CONTRATANTE, poderá estabelecer novos horários, desde que previamente definidos e comunicados à CONTRATADA, a fim de evitar a realização de horas extras.

6.6.2.1. O labor extraordinário será, preferencialmente, alvo da compensação de jornada, mediante acordo individual escrito de compensação de horas ou previsão em eventual convenção coletiva, nos estritos limites estabelecidos pela Súmula n. 85 do Tribunal Superior do Trabalho, admitindo-se o pagamento de horas extras tão-somente quando absolutamente demonstrada, pelo Órgão Responsável, a impossibilidade da compensação de horas.

**6.7. Dos Locais de Prestação dos Serviços:**

6.7.1. Quando não especificado, todas as funções de serviço serão prestadas no Complexo Principal da Câmara dos Deputados. Todavia, deslocamentos do Complexo Principal para outros endereços indicados abaixo poderão ser demandados, a critério da CONTRATADA, para as funções de suporte técnico presencial, apoio ao gerenciamento de hardware e respectivas funções de supervisão técnica.

Imóvel	Endereço	CEP
Edifício Principal	Câmara dos Deputados, Praça dos Três Poderes, Zona Cívico-Administrativa	70160-900
Anexo I	Câmara dos Deputados, Praça dos Três Poderes, Zona Cívico-Administrativa	70160-900
Anexo II	Câmara dos Deputados, Praça dos Três Poderes, Zona Cívico-Administrativa	70160-900
Anexo III	Câmara dos Deputados, Praça dos Três Poderes, Zona Cívico-Administrativa	70160-900
Anexo IV	Câmara dos Deputados, Praça dos Três Poderes, Anexo IV, Zona Cívico-Administrativa	70100-970





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Imóvel</b>	<b>Endereço</b>	<b>CEP</b>
Complexo Avançado Norte	SGMN, Garagem da Câmara dos Deputados, Projeção L	70620-000
Centro de Transmissão, Torre de TV, Colorado	DF-001, Km 0	73250-000
Salas SCS	SCS Quadra 2 Bloco B Lote 20 Salas 1101 a 1107, Edifício Palácio do Comércio	70318-900
CEAM-SIA	SIA Trecho 5 Lotes 20 a 60	71205-050
Galpões SAAN	SAAN Quadra 1 Lote 75	70632-100
Residência Oficial	SHIS QL 12 Conjunto 11, Lago Sul	71630-315
Quadra 18 Conj. O Casa 8	Quadra 18 Conj. O Casa 8, Sobradinho	73050-180
Quadra 18 Conj. E Casa 9	Quadra 18 Conj. E Casa 9, Sobradinho	73050-180
SQN 202, Bloco I	SQN 202 Bloco I, Asa Norte	70832-090
SQN 202, Bloco J	SQN 202 Bloco J, Asa Norte	70832-100
SQN 202, Bloco K	SQN 202 Bloco K, Asa Norte	70832-110
SQN 202, Bloco L	SQN 202 Bloco L, Asa Norte	70832-120
SQN 302, Bloco A	SQN 302 Bloco A, Asa Norte	70723-010
SQN 302, Bloco B	SQN 302 Bloco B, Asa Norte	70723-020
SQN 302, Bloco C	SQN 302 Bloco C, Asa Norte	70723-030
SQN 302, Bloco D	SQN 302 Bloco D, Asa Norte	70723-040
SQN 302, Bloco E	SQN 302 Bloco E, Asa Norte	70723-050
SQN 302, Bloco F	SQN 302 Bloco F, Asa Norte	70723-060
SQN 302, Bloco G	SQN 302 Bloco G, Asa Norte	70723-070





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Imóvel</b>	<b>Endereço</b>	<b>CEP</b>
SQN 302, Bloco H	SQN 302 Bloco H, Asa Norte	70723-080
SQN 302, Bloco I	SQN 302 Bloco I, Asa Norte	70723-090
SQS 111, Bloco G	SQS 111 Bloco G, Asa Sul	70374-070
SQS 111, Bloco I	SQS 111 Bloco I, Asa Sul	70374-090
SQS 114, Bloco H	SQS 114 Bloco H, Asa Sul	70377-080
SQS 311, Bloco A	SQS 311 Bloco A, Asa Sul	70364-010
SQS 311, Bloco B	SQS 311 Bloco B, Asa Sul	70364-020
SQS 311, Bloco I	SQS 311 Bloco I, Asa Sul	70364-090

6.7.2. O ambiente físico para alocação da mão de obra será fornecido pela CONTRATANTE.

6.7.2.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA, se preciso for, adequar o mobiliário e fornecer todas as ferramentas de trabalho necessárias para a prestação dos serviços.

6.7.3. O modelo de teletrabalho poderá ser adotado, seja por determinação da CONTRATANTE ou por solicitação da CONTRATADA, aprovada pela CONTRATANTE, quando assim for oportuno.

6.7.3.1. Em qualquer caso de adoção de teletrabalho, será de inteira responsabilidade da CONTRATADA garantir que seus funcionários tenham os equipamentos e a infraestrutura adequados para a prestação do serviço remotamente, bem como adequar suas ferramentas e seus sistemas para apuração dos índices contratuais.

6.7.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar plano de teletrabalho, esclarecendo as formas de acompanhamento das atividades e apuração dos índices contratuais e justificando eventual flexibilização. O plano será apreciado pela CONTRATANTE, que avaliará o risco de perda da qualidade do trabalho, a necessidade de presença física, bem como a relevância das condições que justificam o teletrabalho, dentre outros fatores, decidindo fundamentadamente.

6.8. Do Modo de Execução dos Serviços:

6.8.1. Os serviços deverão ser executados em cada função de serviço de acordo com as suas atribuições, seus horários de funcionamento e seus processos definidos (1) de forma proativa, quando necessário para cumprimento de atribuição ativa, ou (2) sob demanda, quando solicitado e dentro das atribuições previstas.

6.8.2. As solicitações de serviços sob demanda serão encaminhadas preferencialmente por telefone, no caso da função de serviço atendimento telefônico





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

e suporte técnico presencial, pessoalmente, no caso da função de serviço balcão de atendimento e retaguarda do telessuporte; e por meio da ferramenta de gerenciamento de chamados, nos demais casos.

6.8.2.1. Compete ao(s) preposto(s) as seguintes atribuições:

- a) acompanhar a execução do contrato e a prestação dos serviços;
- b) acompanhar a plena execução do contrato por parte da CONTRATADA, como seu representante legal;
- c) apresentar ao Órgão Responsável sugestões para solução de problemas e falhas identificadas na execução dos serviços;
- d) apresentar aos profissionais prestadores de serviço as determinações da CONTRATANTE necessárias à consecução deste Contrato;
- e) apresentar aos profissionais prestadores de serviço as tarefas e atividades a serem realizadas;
- f) controlar diariamente presenças, licenças e faltas dos prestadores de serviços;
- g) encaminhar com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias a escala de férias dos prestadores;
- h) encaminhar plano anual de treinamento ao Órgão Responsável;
- i) fazer reuniões constantes com o Órgão Responsável, a fim de verificar possíveis falhas e melhorias na prestação dos serviços;
- j) garantir a disponibilidade de profissionais para execução das solicitações da CONTRATANTE;
- k) gerir os profissionais prestadores de serviços, em todos os aspectos decorrentes da administração funcional;
- l) identificar problemas e falhas na execução dos serviços e comunicá-las, imediatamente, ao Órgão Responsável para a adoção de providências;
- m) manter entendimentos, receber comunicações ou transmiti-las ao Órgão Responsável;
- n) manter estrito controle hierárquico sobre os profissionais prestadores de serviço da CONTRATADA, incluindo-se a comunicação de ordens diretas;
- o) organizar e designar, previamente ao início dos trabalhos, as equipes de prestadores de serviços que atuarão em cada função de serviço da CONTRATANTE;
- p) obedecer às normas e às rotinas da CONTRATANTE, em especial às que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, dos programas e dos procedimentos físicos de armazenamento e de transporte dos documentos e arquivos magnéticos;







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- q) outras atribuições que lhes sejam pertinentes;
- r) prover ao Órgão Responsável as informações acerca da prestação dos serviços;
- s) receber e prover os recursos necessários à execução dos serviços demandados pela CONTRATANTE, conforme as atribuições previstas para cada função de serviço;
- t) zelar pela condução eficiente da prestação dos serviços e pelo atingimento dos objetivos dos serviços solicitados pela CONTRATANTE;
- u) zelar pela seleção criteriosa de prestadores aptos a desempenhar adequadamente os serviços requeridos pelos postos de trabalho;
- v) reunir-se regularmente com a equipe designada pela fiscalização e acompanhamento deste Contrato, com vistas a elucidar eventuais dúvidas nos comandos dos serviços, e solucionar eventuais problemas ou falhas identificados na execução contratual;
- w) solicitar ao Órgão Responsável quaisquer informações ou orientações necessárias à consecução das tarefas e atividades decorrentes deste Contrato;
- x) supervisionar e controlar a execução dos serviços.

6.8.3. As comunicações entre CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

---

## **7. DA FREQUÊNCIA E DAS SUBSTITUIÇÕES**

---

7.1. A frequência por expediente será aferida pela CONTRATADA, mediante Sistema de Registro Eletrônico de Presença - SREP, e fiscalizada pela CONTRATANTE.

7.1.1. O Sistema de Registro Eletrônico de Presença deverá ser auditável pela CONTRATANTE.

7.2. A CONTRATADA deverá manter o quantitativo mínimo de pessoal estabelecido no Título 5 deste Contrato, durante toda a execução contratual, de forma a cumprir a meta definida para o índice de Disponibilidade do Serviço (IDS), observado o item 15.8.2 e o disposto no título 7 deste Contrato.

7.2.1. As ausências em virtude de usufruto de banco de horas deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias.

7.2.2. Durante toda a execução contratual, a presença jamais poderá ser inferior a 50% (cinquenta por cento) dos postos de trabalho de cada função de serviço, ainda que exista saldo de horas a ser compensado no cálculo do IDS.

7.2.3. Qualquer ausência não suprida e não compensada terá reflexos no Índice de Disponibilidade do Serviço, conforme descrito no Título 15 deste Contrato.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

7.2.4. A CONTRATADA deverá comunicar, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, as ocorrências de afastamentos legais ou de desligamento dos seus empregados.

7.2.5. Será possível o acréscimo eventual do número de profissionais da CONTRATADA, a fim de mitigar o risco de descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos para as metas dos indicadores, conforme Título 15 deste Contrato.

7.2.6. O acréscimo eventual de profissional não implicará majoração de custos ao Contrato, considerando que a CONTRATADA é responsável pela produtividade e pelos índices alcançados por sua equipe.

7.2.7. O profissional substituto ou acrescido deverá ter a mesma capacitação profissional exigida e o mesmo perfil do profissional que já atue na área em que irá desenvolver suas atividades e, ainda, familiaridade com as tecnologias, rotinas de trabalho e os sistemas de informação adotados pela CONTRATANTE.

7.3. Os serviços objeto deste Contrato serão executados exclusivamente no âmbito da Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

7.4. A CONTRATADA elaborará o calendário de férias de seus empregados considerando a alocação de pessoal nos diversos projetos em execução pela CONTRATANTE, de forma a evitar atrasos nos cronogramas acordados.

7.4.1. A CONTRATADA deverá submeter, com antecedência de 30 (trinta) dias do primeiro dia de férias, o calendário de férias anual de seus empregados para apreciação da CONTRATANTE, que se manifestará no prazo de 15 (quinze) dias se eventualmente houver algum óbice à sua execução.

7.5. Após os 3 (três) primeiros meses de vigência deste Contrato, a CONTRATADA poderá propor remanejamento, entre funções de serviço compatíveis, de profissionais nos perfis “Analista de suporte técnico” e “Encarregado de suporte técnico”, se demonstrar a sua necessidade e conveniência para o cumprimento das metas de resultado, e desde que isso não represente acréscimos ao valor deste Contrato.

7.5.1. É vedado o remanejamento envolvendo a função de serviço “Atendimento telefônico e suporte técnico remoto” (Telessuporte).

7.6. Os dias em que não haja expediente da CONTRATANTE (como feriados locais, dias de ponto facultativo, entre outros) não serão considerados como dias úteis, para fins de cálculo do Total Mensal de Horas de Trabalho Contratadas, previsto no subitem 15.5.7 do Título 15 deste Contrato.

7.7. Será facultada à CONTRATADA admitir, segundo seu exclusivo critério, a flexibilização do índice de disponibilidade nos intervalos existentes entre os períodos legislativos constitucionais de 17 de julho a 1º de agosto e de 22 de dezembro a 1º de fevereiro, considerados recessos parlamentares, mas dias úteis para a prestação de serviço.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

7.7.1. A possibilidade acima fica condicionada à efetiva redução de atividades administrativas da Câmara dos Deputados nesse período (não havendo redução, não haverá a possibilidade de flexibilização).

7.7.2. A CONTRATADA deverá garantir que os indicadores não sejam afetados pela mencionada flexibilização, devendo-se ser alcançada a meta estabelecida para cada um deles.

7.7.3. Os valores devidos à CONTRATANTE relativos à prestação do serviço, apenas no sobredito período, serão pagos sem quaisquer subtrações relacionadas apenas à flexibilização do índice de disponibilidade.

7.7.4. Caso a CONTRATADA decida não realizar a flexibilização, condicionada à efetiva redução de atividades no período, os valores devidos serão apurados normalmente, de acordo com a aferição dos percentuais dos indicadores alcançados por ela no mesmo período, em conformidade com o disposto neste Contrato.

7.8. A reposição de posto de trabalho deverá ser feita, em regra, em até 15 (quinze) dias, salvo situação excepcional com justificativa aceita pela CONTRATANTE. Durante os 15 dias (ou prazo maior, mediante justificativa), o posto ausente não será faturado e também não será computado para o cálculo do IDS e demais índices.

7.8.1. Caso o profissional seja alocado em prazo inferior a 15 (quinze) dias, ele passará a ser faturado e computado para o cálculo do IDS desde sua efetiva disponibilização.

---

## **8. DO RECEBIMENTO**

---

8.1. O objeto contratual será recebido definitivamente se em perfeitas condições e conforme as especificações editalícias a que se vincula a proposta da CONTRATADA.

8.2. O(s) fiscal(is) deste Contrato utilizará(ão) em suas ações a metodologia descrita no processo FISCON, conforme Instrução Normativa n. 3, de 2012 da Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

---

## **9. DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL**

---

9.1. Considera-se órgão responsável pela gestão dos serviços objeto deste Contrato a DIRETORIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO da CONTRATANTE, localizada no Edifício Anexo I, 11º andar, que designará o(s) fiscal(is) responsável(is) pelos atos de acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual.

---

## **10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

---

10.1. Constituem obrigações da CONTRATADA aquelas enunciadas no EDITAL e neste Contrato, além das instruções complementares do Órgão Responsável, quanto à execução e ao horário de realização dos serviços, permanência e circulação de seus empregados nos locais de execução dos serviços.

10.2. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

10.3. A CONTRATADA, em até 10 (dez) dias úteis contados da data de início da execução dos serviços, fornecerá ao Órgão Responsável:

- a) relação nominal dos empregados que prestarão os serviços, em meio eletrônico, contendo nome completo, cargo ou atividade a ser exercida, horário do posto de trabalho, lotação, local de exercício na CONTRATANTE, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), endereço residencial e telefone, com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos profissionais prestadores de serviço, devidamente assinadas pela CONTRATADA;
- c) currículo de cada empregado, conforme modelo constante do Anexo n. 18 ao EDITAL, acompanhado dos comprovantes da formação básica, dos conhecimentos exigidos e da experiência profissional descritos no Anexo n. 1 ao EDITAL, havendo, para as certificações exigidas, tolerância de até 90 (noventa) dias para eventuais adaptações;
- d) exames admissionais dos empregados que prestarão os serviços.

10.3.1. Sempre que houver admissão de novos profissionais pela CONTRATADA, os documentos elencados nas alíneas “a”, “b” e “d” deste item 10.3 deverão ser apresentados em até 10 (dez) dias, contados da apresentação do profissional à CONTRATANTE, havendo, para as certificações exigidas na alínea “c”, tolerância de até 90 (noventa) dias para eventuais adaptações.

10.3.2. Qualquer alteração dos dados fornecidos deverá ser formalmente comunicada ao Órgão Responsável.

10.3.3. O formato do arquivo a ser fornecido em meio eletrônico pela CONTRATADA, será definido pelo Órgão Responsável em conjunto com o Departamento de Material e Patrimônio da CONTRATANTE.

10.3.4. A CONTRATADA não poderá ocupar os postos de trabalho alocados junto à CONTRATANTE com empregados, incluindo os ocupantes da função de preposto, que, em relação a Deputados Federais, ou mesmo a servidores da CONTRATANTE que detenham cargo ou função de direção, chefia e assessoramento, sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive.

10.4. Para o pessoal em serviço será exigido o porte de cartão de identificação, a ser fornecido pela prestadora dos serviços ou, no interesse administrativo, pelo Departamento de Polícia Legislativa, além do uso de uniforme que identifique a CONTRATADA, atendendo ao disposto no Anexo n. 1 ao EDITAL.

10.4.1. Os empregados alocados para a prestação dos serviços pela CONTRATADA, além de portar identificação, deverão se apresentar sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no de higiene pessoal, devendo ser substituído imediatamente aquele que não estiver de acordo com esta exigência, mediante comunicação do Órgão Responsável.







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

10.5. A CONTRATANTE poderá, de forma fundamentada, solicitar à CONTRATADA que substitua os profissionais empregados que não estejam cumprindo a contento as atividades que lhes foram confiadas, devendo os substitutos possuírem as qualificações exigidas para a prestação do serviço.

10.5.1. O empregado a que se refere este item deverá ser substituído pela CONTRATADA no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da solicitação formal.

10.6. Em todas as hipóteses de desligamento de empregado da CONTRATADA que esteja alocado para a presente contratação, a CONTRATADA deverá, no primeiro dia útil subsequente ao desligamento:

- a) informar ao Órgão Responsável o nome do empregado desligado, para fins de cancelamento do acesso aos recursos de informática da CONTRATANTE;
- b) devolver ao Órgão Responsável o crachá fornecido pela CONTRATANTE e a credencial de estacionamento, se houver.

10.6.1. Em caso de substituição de preposto, a CONTRATADA deverá comunicar sua intenção com antecedência de 5 (cinco) dias úteis, além de indicar ao Órgão Responsável, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados do afastamento, o nome, e-mail e telefone de contato do novo preposto.

10.7. A substituição de empregado por iniciativa da CONTRATADA será precedida de comunicação formal ao Órgão Responsável, com vistas ao cumprimento da Portaria n. 119, de 2006 do Diretor-Geral da CONTRATANTE.

10.8. A CONTRATADA deverá manter o quantitativo mínimo de pessoal estabelecido no Título 5 deste Contrato, observado o item 15.8.2 e o disposto no Título 7 deste Contrato.

10.9. Os empregados da CONTRATADA, por esta alocados na execução dos serviços, embora sujeitos às normas internas ou convencionais da CONTRATANTE, não terão com ela qualquer vínculo empregatício ou de subordinação.

10.9.1. Obriga-se a CONTRATADA a manter o pagamento das obrigações trabalhistas, sociais, fiscais, previdenciárias, securitárias e outras decorrentes das relações de trabalho devidas aos seus empregados, rigorosamente em dia.

10.9.2. A CONTRATADA se obriga, em face do risco jurídico de seu negócio, a reembolsar a CONTRATANTE por todas as despesas decorrentes de eventual reconhecimento judicial de subsidiariedade ou solidariedade trabalhista ou previdenciária da CONTRATANTE em face de descumprimento pela CONTRATADA de obrigações de tal natureza.

10.10. A CONTRATADA deverá pagar aos seus empregados, pelo menos, os salários previstos no Título 5 deste Contrato, em conformidade com as condições e o prazo descritos no referido Título.

10.10.1. A CONTRATANTE fiscalizará o cumprimento de suas determinações quanto aos salários, mediante exame da Carteira de Trabalho e Previdência Social, a qual, quando solicitada, deverá ser encaminhada ao Órgão Responsável.







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

10.11. É obrigação da CONTRATADA viabilizar o acesso de seus empregados aos sistemas da Previdência Social e da Receita Federal do Brasil, via Internet, por meio de senha própria, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.

10.12. É obrigação da CONTRATADA viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados.

10.13. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado, extrato de FGTS dos empregados.

10.14. É obrigação da CONTRATADA oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

10.15. Além dos salários fixados, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer, até o 5º dia útil do mês em referência, auxílio-alimentação e auxílio-transporte, conforme as disposições constantes do Título 5 deste Contrato.

10.16. A CONTRATADA deverá apresentar, até o dia 20 de dezembro, nota fiscal/fatura em separado, correspondente às despesas com o 13º salário, em conformidade com o disposto no Título 5 deste Contrato.

10.17. A prestação dos serviços deverá ser realizada conforme prazos, horários e condições descritas no Título 6 deste Contrato, observadas as orientações do Órgão Responsável.

10.18. É obrigação da CONTRATADA, sem prejuízo da devida fiscalização, velar pelo integral cumprimento das normas trabalhistas aplicáveis à prestação do serviço, a exemplo da NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego, inclusive com total obediência aos preceitos de eventual Convenção Coletiva da categoria, mormente no tocante às horas extraordinárias, repouso semanal remunerado, pausas e intervalo intrajornada.

10.19. Na excepcional hipótese de a CONTRATADA ter utilizado acordo coletivo de trabalho como parâmetro para formalizar sua proposta de preços e esse instrumento vier a perder a validade e/ou não for renovado no curso da contratação, a CONTRATADA indicará ao Órgão Responsável, no prazo de 30 (trinta) dias, a convenção coletiva que passará a reger a avença.

10.19.1. Eventuais majorações de custos ou acréscimos de benefícios decorrentes da convenção coletiva eleita serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

10.20. É expressamente proibida a utilização dos telefones instalados na CONTRATANTE, sob a responsabilidade da CONTRATADA, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço. Será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos mencionados, quando comprovadamente tais serviços forem feitos por empregado da CONTRATADA.

10.21. Se, por exclusivo interesse da Administração, a CONTRATADA vier a ocupar espaço nas dependências da CONTRATANTE, estará isenta do pagamento





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

pelo uso de área previsto no Ato da Mesa n. 61, de 13 de julho de 2005, ou legislação que o substitua.

10.21.1. A CONTRATANTE poderá disponibilizar ramais de seu PABX, bloqueados para ligações para celular e ligações de longa distância ou a sua rede de telefonia para instalação de linhas particulares de interesse da CONTRATADA.

10.21.2. As despesas decorrentes dos ramais e da rede de telefonia disponibilizados serão cobrados na forma do Ato da Mesa n. 61, de 13 de julho de 2005 ou legislação que o substituir e da Portaria n. 69 de 2007.

10.22. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste Contrato.

10.23. A CONTRATADA comunicará, verbal e imediatamente, ao Órgão Responsável, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, em até 2 (dois) dias úteis após o ocorrido, reduzirá a escrito a comunicação verbal, acrescentando todos os dados e todas as circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos e entregará o termo ao Órgão Responsável.

10.24. A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, a suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados, por exigência do Órgão Responsável, que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar.

10.25. É proibida a veiculação de publicidade pela CONTRATADA acerca do serviço objeto deste Contrato.

10.26. É vedada a subcontratação de pessoa jurídica para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

10.27. Todas as obrigações trabalhistas, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão-de-obra utilizada para os fins estabelecidos no presente Contrato.

10.28. A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como Correclamada.

10.29. A CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CONTRATANTE, sempre que expire o prazo de validade, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), a Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

10.29.1. A não apresentação das certidões e do certificado, na forma mencionada neste item 10.29, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo, inclusive, ensejar a rescisão deste Contrato, nos termos do artigo 78 da LEI, correspondente ao artigo 126 do REGULAMENTO.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

10.30. A CONTRATADA fica obrigada a manter durante toda a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas no momento da licitação.

10.31. É obrigação da CONTRATADA oferecer aos seus empregados, a suas expensas e sem possibilidade de ressarcimento,  cursos de formação e aperfeiçoamento profissional , de modo a disponibilizar, permanentemente, mão de obra especializada e atualizada para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

10.31.1. A CONTRATADA deverá promover os cursos de formação e aperfeiçoamento profissional de forma a não comprometer a prestação do serviço, o horário de funcionamento de cada função de serviço e o cumprimento das metas de resultado.

10.31.2. No caso de tecnologias desenvolvidas pela CONTRATANTE, serão fornecidos manuais de uso sempre que necessário. As questões não documentadas sobre tecnologias desenvolvidas pela CONTRATANTE poderão ser encaminhadas via chamado para as filias responsáveis.

10.31.3. Anualmente, a CONTRATADA deverá providenciar eventos de capacitação em *service desk*, a ser ministrado por profissional certificado HDI SCA (Support Center Analyst) ou profissional certificado ITIL 4 Managing Professional Certification ou ITIL v3 Practitioner, com carga horária mínima de 4 (quatro) horas anuais, por prestador.

10.32. A CONTRATADA deverá fornecer Equipamentos de Proteção Individual, quando e se necessário, de acordo com a legislação vigente, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

10.33. A CONTRATADA deverá, no tocante à Saúde e Segurança no Trabalho, sem prejuízo às demais obrigações legais, atender aos seguintes requisitos:

10.33.1. Considerando o disposto na NR 05, a CONTRATADA deverá, no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data de início da vigência deste Contrato, dar início às providências necessárias ao processo eleitoral da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, concluindo todas as etapas no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, já contado o período de treinamento de seus componentes.

10.33.1.1. Caso não haja obrigatoriedade de compor a CIPA, nos termos da NR 5, a CONTRATADA deverá designar um responsável pelo cumprimento dos objetivos da referida NR.

10.33.2. A CONTRATADA deverá, no prazo de 60 (sessenta) dias, contado da data de início da vigência deste Contrato, apresentar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, nos termos da NR 09.

10.33.3. Elaborar, implementar e garantir a efetivação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, de acordo com a NR 7, tendo por base os riscos à saúde a que os trabalhadores estão expostos no exercício de suas atividades laborais, especialmente os identificados nas avaliações previstas nas demais NRs. O referido PCMSO, após elaborado, deverá ser apresentado ao fiscal no prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de início da vigência deste Contrato.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

10.33.4. Caberá à CONTRATADA a elaboração de atestados de saúde ocupacional (ASO) dos trabalhadores considerando as especificidades e os tipos de riscos inerentes a cada uma das funções contratadas, apresentando à fiscalização cópia destes documentos, quando solicitado.

10.33.5. A CONTRATADA deverá realizar os exames médicos (admissionais, periódicos etc.) dos trabalhadores, em conformidade com o PCMSO.

10.33.6. A CONTRATADA deverá comunicar os acidentes do trabalho (com ou sem afastamento) ocorridos à Previdência Social, por meio da emissão da Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT), nos termos do artigo 22 da Lei n. 8.213, de 1991.

10.33.7. Caso haja alteração da legislação e a exigência de novo(s) documento(s), a CONTRATADA deverá apresentá-lo(s) em até 60 (sessenta) dias após a entrada em vigor da norma em questão.

10.34. A CONTRATADA se compromete a adotar e utilizar solução tecnológica que venha a ser disponibilizada pela CONTRATANTE, sem gerar custos adicionais diretos para a CONTRATADA, para mensuração, controle e/ou monitoramento da produtividade da execução contratual.

10.35. A CONTRATADA obriga-se, ainda, a:

- a) seguir as normas, diretrizes e os processos de trabalho para execução dos serviços contratados;
- b) executar, quando solicitado, utilizando a sua equipe alocada na CONTRATANTE, Plano de Transição entre Contratos definido pela CONTRATANTE, que poderá incluir, dentre outras atividades, documentar, detalhar e repassar, conforme orientação e interesse da CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços;
- c) prestar todos os serviços objeto deste Contrato, zelando sempre pela eficiência no uso dos recursos;
- d) identificar os responsáveis pela execução dos serviços;
- e) prestar, a critério da CONTRATANTE e a qualquer tempo, todos os esclarecimentos sobre o progresso da execução dos serviços, por intermédio de sistema informatizado, com o objetivo de demonstrar a real situação das demandas;
- f) comunicar à CONTRATANTE melhorias que possam ser efetuadas no processo de desenvolvimento para o aumento da qualidade dos serviços prestados, aumento da eficiência no desempenho deste Contrato ou sua adequação às inovações técnicas e tecnológicas surgidas no decorrer da execução contratual;
- g) prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos que impactem nos serviços prestados;
- h) elaborar e executar, em conjunto com a CONTRATANTE, projeto de passagem (migração) dos serviços, objeto deste Contrato, para o corpo







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

técnico da Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação ou a terceiros indicados, pelo menos, 90 (noventa) dias antes da rescisão ou do término do Contrato;

- i) documentar, detalhar e repassar, conforme orientação e interesse da CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços;
- j) implantar o processo de gerenciamento de problemas no âmbito do *service desk* e propor soluções quando o escopo da causa raiz dos problemas estiver no âmbito do *service desk*;
- k) revisar a base de conhecimento do *service desk*, produzir roteiros, scripts e processos de atendimento para todos os serviços do catálogo sob sua responsabilidade, e mantê-la atualizada;
- l) promover cada vez mais a adoção das ferramentas de autosserviço, capacitando o *service desk* na sua promoção e uso, e modelando e propondo novos processos a serem implementados, se necessário;
- m) acompanhar o cumprimento dos indicadores;
- n) apoiar o gerenciamento do catálogo de serviços, acompanhando suas alterações, em especial de serviços prestados pelo *service desk*, bem como propondo melhorias e acordando SLA's de novos serviços no âmbito de atuação do *service desk*;
- o) monitorar a qualidade e padronização do atendimento prestado no âmbito do *service desk*, em especial com relação à observância dos scripts de atendimento, roteiros de tratamento e processos de atendimento, visando à padronização de todos os atendimentos do catálogo de serviço;
- p) gerir os recursos humanos sob sua responsabilidade;
- q) garantir o atendimento da legislação e das normas técnicas vigentes;
- r) garantir o funcionamento harmônico de todas as funções de serviço no âmbito do *service desk*;
- s) colher Termo de Compromisso de Confidencialidade de todos os profissionais sob sua responsabilidade e entregá-los à CONTRATANTE;
- t) transferir a propriedade intelectual de todo conhecimento produzido no âmbito do *service desk*;
- u) comunicar à CONTRATANTE sempre que a demanda base mensal for ultrapassada;
- v) quando considerar conveniente, praticar política de cargos e funções que permita que haja promoção dos profissionais entre as funções de serviço, respeitado a formação e o perfil profissional necessários, observado o disposto no subitem 7.5.1 do Título 7 deste Contrato;







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- w) apresentar os certificados profissionais exigidos em até 90 (noventa) dias, contados do início da vigência deste Contrato ou, após esse prazo, em até 15 (quinze) dias a partir da data da apresentação dos profissionais à CONTRATANTE;
- x) manter o seu quadro de pessoal atualizado nas tecnologias requeridas em cada categoria profissional por meio de ações de capacitação;
- y) atualizar a base de conhecimento do *service desk* de acordo com as diretrizes contidas no Anexo n. 13 ao Edital.

**10.36. A CONTRATADA poderá:**

- a) obter relação dos profissionais do contrato anterior, que consentirem com o envio dos seus dados, separados por categoria e função de serviço, incluindo dados de contato como telefone e e-mail, para solicitação de currículo profissional e documentos, com vistas a eventual recontração;
- b) orientar o seu quadro de pessoal a cumprir outras metas que sejam necessárias para o devido cumprimento das metas definidas para o serviço;
- c) remanejar mão de obra entre as funções de serviço, respeitando sempre os perfis profissionais exigidos e o horário de funcionamento de cada função de serviço, observado o disposto no subitem 7.5.1 do Título 7 deste Contrato e a impossibilidade de redução do quantitativo em virtude de eventual remanejamento;
- d) flexibilizar o cumprimento das metas de resultado em função da demanda base, nos termos deste Contrato.

---

**11. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

---

11.1. A CONTRATADA deverá dar ciência, formalmente, do Termo de Compromisso de Confidencialidade assinado por ela a todos os profissionais alocados para a execução dos serviços objeto deste Contrato, no momento da apresentação de cada profissional.

11.2. Adicionalmente, recomenda-se que a CONTRATADA observe, em especial, os seguintes dispositivos legais:

- a) Lei n. 13.709, de 14/8/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) em toda a sua comunicação com os usuários atendidos pelo serviço e o registro dessa comunicação;
- b) Lei n. 12.965, de 23/4/2014 (Marco Civil da Internet) e a Portaria n. 438, de 19/10/2012 (normas para autenticação e controle de acesso aos conteúdos informacionais e aos recursos computacionais da CONTRATANTE), no que diz respeito ao fornecimento de usuários e senhas para acesso à Internet por meio da infraestrutura de rede da Câmara dos Deputados;





- c) Ato da Mesa n. 47, de 16/7/2012 (Política de Segurança da Informação da Câmara dos Deputados).

---

## 12. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

---

12.1. Os profissionais da CONTRATADA terão 90 (noventa) dias para adaptação e aprendizado das ferramentas em uso na CONTRATANTE.

12.2. Após a assinatura deste Contrato, haverá um período de adaptação aos procedimentos e às rotinas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para assegurar que não ocorram interrupções no serviço prestado.

12.2.1. Para tanto, deverão ser realizadas as seguintes atividades de transição contratual:

- a) fornecimento de toda base de conhecimento disponível para que a CONTRATADA tenha as informações necessárias para o início da prestação dos serviços;
- b) concessão aos profissionais da CONTRATADA das permissões de acesso aos sistemas e recursos de informática necessários para o cumprimento de suas atribuições;
- c) alocação dos profissionais da CONTRATADA nas diversas equipes e apresentação a estes da estrutura da CONTRATANTE e usuários VIP, do Catálogo de Serviços e dos principais sistemas desenvolvidos internamente, entre outros assuntos relevantes para a prestação do serviço.

12.3. No encerramento deste Contrato, é necessário que a CONTRATADA devolva todos os recursos cedidos pela CONTRATANTE, tais como equipamentos, crachás e espaço físico.

12.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações documentadas ao longo da execução deste Contrato na ferramenta de base de conhecimento até o término da sua vigência.

---

## 13. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS

---

13.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos por ventura desenvolvidos nas dependências da CONTRATANTE, inclusive concernente a eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, pertence, de forma permanente, à CONTRATANTE, que poderá distribuí-los, alterá-los e utilizá-los sem limitações.

13.2. Aplica-se idêntico entendimento aos direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução deste Contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados (caso sejam identificados), ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.





---

#### 14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

---

14.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo do disposto no EDITAL e neste Contrato e das demais disposições legais:

- a) permitir o acesso e a permanência do pessoal técnico às suas dependências, desde que devidamente identificados, e dos equipamentos da CONTRATADA necessários à execução dos serviços, respeitadas as disposições legais regulamentares;
- b) exercer a gestão e supervisão dos serviços prestados, acompanhando o cumprimento, pela CONTRATADA, de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas a este Contrato;
- c) observar o cumprimento dos requisitos de qualificação e experiência profissional e das atribuições definidas nas especificações técnicas, exigindo da CONTRATADA, mediante justificativa, as substituições que se verificarem necessárias;
- d) efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços e o pagamento referente a 13º salário e adicional noturno, quando couber, desde que cumpridas pela CONTRATADA todas as exigências constantes do EDITAL e deste Contrato;
- e) disponibilizar à CONTRATADA as normas da CONTRATANTE referentes à sustentabilidade, dando suporte à sua divulgação e verificando sua aplicação;
- f) estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços decorrentes deste Contrato, definindo as prioridades, bem como prazos e etapas para o cumprimento das obrigações;
- g) estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Contrato;
- h) comunicar à CONTRATADA as modificações significativas efetuadas no seu processo de trabalho que afetem a prestação do serviço;
- i) prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações disponíveis e necessárias à execução dos serviços;
- j) realizar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, nos termos do processo de fiscalização de contratos adotado pela CONTRATANTE;
- k) notificar a CONTRATADA, por escrito e admitindo-se a utilização de correio eletrônico para tanto, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
- l) franquear à CONTRATADA acesso de desenvolvimento na plataforma da ferramenta de gerenciamento de chamados;
- m) revisar o catálogo de serviços, acordando SLA's de novos serviços ou de serviços alterados com a CONTRATADA.





## 15. DA MEDIÇÃO DE RESULTADOS

15.1. O serviço será atestado e faturado mensalmente com base na apuração dos indicadores definidos neste Título, aferidos e relatados pela CONTRATADA e fiscalizados pela CONTRATANTE.

15.2. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA dispor de pessoal capacitado para acessar as bases de dados relevantes para a aferição dos indicadores e composição dos relatórios. Os relatórios serão verificados pela CONTRATANTE conforme processo explicitado neste Título.

15.3. É facultado à CONTRATADA utilizar a ferramenta de análise de dados e relatórios de chamados da CONTRATANTE, sua respectiva base de dados e mecanismos de extração, carga e transformação, cujo uso será franqueado pela CONTRATANTE para os prestadores indicados pela CONTRATADA.

15.4. No caso de indicador aferido com base em amostra, a CONTRATANTE se reserva o direito de, a qualquer momento, estabelecer a amostra a ser utilizada pela CONTRATADA, ou estabelecer o meio para obtenção da amostra.

15.4.1. Nos casos em que a CONTRATANTE não forneça a amostra nem o meio para sua obtenção em até 5 (cinco) dias após o término do mês para aferição de indicadores, a CONTRATADA poderá estabelecer a amostra.

15.5. Os indicadores e as metas estão descritos a seguir:

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta
1. Percentual de ligações telefônicas efetivamente atendidas	Total de ligações telefônicas atendidas na função de telessuporte / total de ligações telefônicas recebidas na função de telessuporte	95%
2. Percentual de ligações efetivamente registradas	Total de ligações recebidas na função de telessuporte e registradas na ferramenta de gerenciamento de chamados / total de ligações atendidas na função de telessuporte	95%





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta
3. Percentual de conformidade do atendimento de chamados	Total de chamados atendidos com índice de conformidade superior a 90% com base no roteiro de referência para atendimento de chamados / total de chamados da amostra (amostra de no máximo 100 chamados). Somente farão parte do cálculo desse indicador os chamados que não saírem do escopo de atuação da CONTRATADA, considerados assim aqueles que tenham sido movimentados apenas entre as filas que representem as funções de serviço sob responsabilidade da CONTRATADA. Chamados que tenham sido movimentados indevidamente para outras filas também poderão fazer parte da amostra	90%
4. Percentual de utilização da base de conhecimento	Total de chamados fechados pela CONTRATADA com associação de artigo da base de conhecimento correspondente à demanda do chamado / total de chamados fechados. Ressalta-se que artigos sem correspondência com a demanda do chamado serão objeto do indicador 3 acima.	50%
5. Percentual de chamados solucionados dentro dos prazos estabelecidos nos acordos de nível de serviço (SLA)	Total de chamados fechados com êxito ou solução de contorno dentro dos prazos estabelecidos nos acordos de nível de serviço / total de chamados fechados pela CONTRATADA. Somente farão parte do cálculo desse indicador os chamados que não saírem do escopo de atuação da CONTRATADA, considerados assim aqueles que tenham sido movimentados apenas entre as filas que representem as funções de serviço sob responsabilidade da CONTRATADA. Chamados que tenham sido movimentados indevidamente para outras filas também poderão fazer parte da amostra	95%







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta
6. Percentual de chamados encaminhados dentro dos prazos estabelecidos nos acordos de nível de serviço (SLA)	Total de chamados com evento de quebra do nível de serviço em fila que represente função de serviço sob responsabilidade da CONTRATADA, mas que depois tenham sido encaminhados pela CONTRATADA para outras filas que não estejam sob sua responsabilidade / Total de chamados encaminhados pela CONTRATADA para outras filas que não estejam sob sua responsabilidade.	95%
7. Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS)	Conforme o disposto neste Título	100%

15.5.1. O cálculo mensal dos indicadores levará em conta o período entre o primeiro e o último dia de cada mês.

15.5.2. O não atingimento injustificado ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE, de, pelo menos, 70% (setenta por cento) da meta de qualquer indicador por 3 (três) meses consecutivos ou mais, a critério da CONTRATANTE, e ressalvado o contraditório, poderá ensejar rescisão contratual unilateral por culpa da CONTRATADA.

15.5.3. Para os indicadores “1. Percentual de ligações telefônicas efetivamente atendidas” e “2. Percentual de ligações efetivamente registradas”, nos meses em que o número de ligações ultrapassar 12.000 ligações, a meta será flexibilizada na mesma proporção do incremento percentual.

15.5.4. Para os demais indicadores, com exceção do indicador “7. Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS)”, a meta do mês só poderá ser flexibilizada na proporção do incremento da quantidade de horas SLA medida em relação à quantidade de horas SLA base estipulada neste Contrato, que é de 400 mil horas SLA.

15.5.4.1. Essa demanda será calculada multiplicando-se a quantidade de chamados fechados em fila sob responsabilidade da CONTRATADA pelo tempo de solução do SLA de cada chamado. Trata-se, portanto, de uma medição da demanda que leva em conta também a complexidade dos diferentes chamados atendidos.

15.5.5. Para o indicador “7. Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS)”, não há flexibilização em função da quantidade de horas SLA medida, uma vez que ele não é impactado pela demanda.

15.5.6. A CONTRATADA deverá, mensalmente, comprovar o Índice de Disponibilidade do Serviço e o pagamento dos salários de referência por meio dos registros de ponto eletrônico e cópia dos contracheques de cada profissional alocado no serviço.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

15.5.6.1. As informações indicadas neste subitem 15.5.6 precisam estar organizadas por função de serviço, de forma que a CONTRATANTE possa verificar se as condições de alocação estão sendo cumpridas pela CONTRATADA.

15.5.7. O cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) será obtido por meio da tabela abaixo:

TMI	IDS
$\leq CMA$	100%
$> CMA$	$100\% - (TMI - CMA) \times 1,5$

Onde:

TMI = Taxa Mensal de Indisponibilidade; e

CMA = Constante Média de Absenteísmo = 0,96%.

O TMI pode ser obtido pela seguinte fórmula:

$$TMI = \left( \left( \sum TMC_{função} - \sum TMD_{função} \right) / \sum TMC_{função} \right) \times 100$$

Onde:

TMC = Total Mensal de Horas de Trabalho Contratadas de cada função de serviço;

TMD = Toda Mensal de Horas de Trabalho Disponibilizadas de cada função de serviço.

O TMC de cada função de serviço pode ser obtido pela seguinte fórmula:

$$TMC_{função} = JDT_{função} \times NDU_{função} \times NPT_{função}$$

Onde:

JDT = Jornada Diária de Trabalho na função de serviço;

NDU = Número de Dias Úteis do Mês Trabalhados na função de serviço;

NPT = Número de Postos de Trabalho na função de serviço.

15.6. No prazo de 15 (quinze) dias, contados do início da vigência deste Contrato, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE as jornadas que serão praticadas em cada função de serviço para fins de cálculo do Total Mensal de Horas de Trabalho Contratadas para cada perfil profissional (TMC).

15.6.1. As jornadas praticadas não poderão ser inferiores às definidas na tabela a seguir, salvo em razão de força legal que justifique a redução:





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Função de serviço</b>	<b>Jornada diária mínima</b>	<b>Quant. de profissionais</b>	<b>Total de horas contratadas</b>
Apoio ao gerenciamento de fornecedores e fiscalização de contratos	8	2	16
Apoio ao gerenciamento de hardware de microinformática	8	10	80
Apoio ao gerenciamento de software de microinformática	8	2	16
Apoio ao levantamento de requisitos, especificação e orçamento de contratações de informática	8	2	16
Atendimento telefônico e suporte técnico remoto	6	30	180
Balcão de atendimento e retaguarda do telessuporte	6	6	36
Liderança do service desk	8	2	16
Monitoramento do service desk	8	2	16
Supervisão técnica do apoio ao gerenciamento de hardware de microinformática	8	3	24
Supervisão técnica do atendimento telefônico e suporte técnico remoto, balcão de atendimento e do apoio ao gerenciamento de software	6	2	12
Supervisão técnica do suporte técnico presencial, relacionamento com usuários e apoio a mudanças de TI	8	9	72
Suporte técnico presencial e apoio a mudanças de TI	8	41	328
<b>Total de horas diárias contratadas</b>		<b>111</b>	<b>812</b>

15.6.2. O TMD de cada função de serviço pode ser obtido pela seguinte fórmula:

$$TMD_{função} = THO_{função} + THS_{função} + THE_{função} + THN_{função} + THF_{função} + THX_{função}$$

Onde:

THO = Total Mensal de Horas de Trabalho Ordinário na função de serviço;

THS = Total Mensal de Horas de Trabalho em Sobreaviso na função de serviço;

THE = Total Mensal de Horas de Trabalho Extraordinário na função de serviço;

THN = Total Mensal de Horas de Trabalho Noturno na função de serviço;





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

THF = Total Mensal de Horas de Trabalho em Feriados e Domingos na função de serviço;

THX = Total de Horas de Trabalho Excedentes do mês anterior na função de serviço.

15.6.2.1. Na apuração do THO, THS, THE, THN e THF de cada função de serviço, devem ser consideradas as horas efetivamente trabalhadas de acordo com a seguinte tabela de equivalência:

Variável	Regime de prestação de Serviço	Tempo disponibilizado	Tempo a ser considerado
THO	Ordinário	1 hora	1 hora
THS	Sobreaviso	1 hora	1/3 de hora
THE	Extraordinário em dias úteis ou sábado	1 hora	1 hora
THN	Noturno	0,875 hora	1 hora*
THF	Domingo e feriados	1 hora	1 hora

\* Mesma proporção dos 52m30s trabalhados equivalendo a 1 hora de acordo com a legislação ( $60 / 52,5 = 1,142$ ). O adicional noturno de 50% será repassado à CONTRATADA para pagamento.

15.6.2.2. O THX de cada função de serviço poderá ser obtido subtraindo-se o TMD e o TMC do mês anterior.

$$THX_{função} = TMD_{função} - TMC_{função}$$

15.6.2.2.1. Se o THX do mês anterior for maior que zero, ele deverá ser utilizado no cálculo do TMD do mês corrente. Isso permitirá a utilização do excedente a título de compensação ou para gerar um novo excedente de horas a ser utilizado no cálculo do TMD daquela função no próximo mês.

15.6.2.2.2. O THX de uma função de serviço poderá, a critério da CONTRATADA, ser utilizado para compensar o TMD de outra função de serviço cujo custo por profissional seja inferior, dentro de um mesmo mês ou nos meses seguintes.

15.7. O faturamento mensal será calculado multiplicando-se o valor total mensal deste Contrato pelo percentual de cumprimento do indicador “7. Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS)” e, em seguida, multiplicando-se pela média aritmética do percentual de cumprimento das metas dos demais indicadores (indicadores de 1 a 6).

15.7.1. O percentual de cumprimento de cada meta, independentemente da fórmula de cálculo, ficará limitado a 100% (cem por cento).

15.8. Conforme o disposto no item 12.2 do Título 12 deste Contrato, nos primeiros meses de execução contratual, com o objetivo de viabilizar a implantação das funções especificadas e a título de transição contratual, será admitido desempenho inferior ao especificado da seguinte forma:





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

No primeiro mês de prestação dos serviços, os índices deverão ser apurados, mas o pagamento não sofrerá glosas com base nos mencionados índices.

Indicadores “3. Percentual de conformidade do atendimento de chamados” e “4. Percentual de utilização da base de conhecimento”:

- no 2º mês, pelo menos 10% das metas estabelecidas;
- no 3º mês, pelo menos 20% das metas estabelecidas;
- no 4º mês, pelo menos 30% das metas estabelecidas;
- no 5º mês, pelo menos 40% das metas estabelecidas;
- no 6º mês, pelo menos 50% das metas estabelecidas.

Demais indicadores, com exceção do indicador “7. Índice de Disponibilidade do Serviço”:

- no 2º mês, pelo menos 70% das metas estabelecidas;
- no 3º mês, pelo menos 80% das metas estabelecidas;
- no 4º mês, pelo menos 90% das metas estabelecidas.

15.8.1. Para o indicador “7. Índice de Disponibilidade do Serviço”, não haverá flexibilização a título de transição contratual.

15.8.2. As horas relativas a gozo de férias legais serão desconsideradas no cálculo do Total Mensal de Horas Contratadas (TMC) de cada função de serviço, para fins de cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS).

15.9. O processo mensal de medição dos indicadores e das metas contemplará as seguintes atividades:

- a) Órgão Responsável franqueia acesso às bases de dados e fornece amostra, ou seu meio de obtenção, do indicador “3. Percentual de conformidade do atendimento de chamados”;
- b) CONTRATADA acessa as bases de dados, obtém a amostra para cálculo do indicador “3. Percentual de conformidade do atendimento de chamados”, obtém a quantidade de ligações recebidas no mês pela função de telessuporte, calcula a demanda do mês (quantidade de horas SLA), calcula os indicadores e apresenta prévia do relatório de indicadores ao Órgão Responsável em conjunto com a memória de cálculo. A memória de cálculo inclui artefatos tais como, mas não se resumindo a: identificação das bases acessadas, scripts utilizados, consultas efetuadas, dados extraídos e planilhas. Se os cálculos forem realizados por meio de sistemas automatizados, a CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar acesso de consulta aos mesmos sistemas;
- c) Órgão Responsável revisa relatório de indicadores em conjunto com a memória de cálculo, verifica o percentual de cumprimento das metas e autoriza o faturamento do serviço;







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- c.1) caso a revisão encontre alguma divergência, o Órgão Responsável devolve para CONTRATADA, justificando a devolução e aguarda manifestação;
- c.1.1) caso a divergência não seja resolvida em tempo hábil até o prazo de fechamento da fatura, o serviço será faturado com base nos valores não divergentes e eventuais ajustes serão realizados na fatura seguinte após a resolução.

15.10. A CONTRATANTE se reserva o direito de auditar os indicadores a qualquer momento e referente a qualquer período pretérito, podendo ocorrer glosas retroativas caso sejam constatados erros.

15.10.1. Constatada alguma divergência para menor em desfavor da CONTRATADA, o pagamento será glosado no mês subsequente, sem prejuízo de outras glosas que venham a incidir. Constatada alguma divergência para maior a favor da CONTRATADA, o pagamento será compensado no mês subsequente.

15.11. Os Arquivos de Fonte de Dados (AFD) do sistema de registro de ponto eletrônico devem ser fornecidos, mensalmente, para eventual auditoria do cálculo do indicador “7. Índice de Disponibilidade do Serviço”.

15.11.1. Caso seja necessário, a CONTRATANTE também poderá solicitar acesso de consulta ao sistema de registro de ponto eletrônico.

15.12. A CONTRATADA deverá possuir profissionais com conhecimento suficiente das bases de dados em questão para acessá-las, extrair os dados necessários para a aferição dos indicadores, calculá-los, elaborar o relatório mensal de indicadores e organizar a memória de cálculo.

15.12.1. Tanto o relatório como a memória de cálculo deverão ser apresentados ao Órgão Responsável em formato eletrônico.

15.12.1.1. Se o formato eletrônico não for legível em texto simples, a CONTRATADA se obriga a fornecer o software necessário para visualizar o relatório e a memória de cálculo.

15.13. Roteiro de referência para aferição do indicador “3. Percentual de conformidade do atendimento de chamados”:

15.13.1. Para cada chamado da amostra, será verificado se o roteiro de referência para atendimento de chamado constante do Anexo n. 12 foi atendido:

- a) Se um item do roteiro foi observado, ou não se aplicar, somar 1 (variável A);
- b) Se um item do roteiro não foi observado, somar 1 (variável B).

15.13.2. O índice de conformidade será calculado com base na seguinte fórmula:

$$IC = A \div (A + B)$$

Onde:

IC = Índice de Conformidade;





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

A = Quantidade de itens em conformidade ou não aplicáveis;

B = Quantidade de itens em inconformidade

15.13.3. A CONTRATADA deverá manter base de dados com a identificação dos chamados da amostra, as datas de verificação do roteiro de referência e os respectivos índices de conformidade.

15.14. Caso haja atraso com relação ao cálculo e à apresentação de qualquer dos índices, a fatura poderá ser paga considerando o índice com o valor zero. Esse valor será pago quando houver a correspondente apuração.

15.14.1. Ocorrendo fato que impossibilite permanentemente a CONTRATADA de apurar qualquer dos índices, desde que justificado e aceito pela CONTRATANTE, o cálculo do Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) se dará levando em consideração a média dos últimos 12 (doze) meses, ou dos meses em que houve a apuração (quando não houver transcorrido aquele tempo de medição).

15.14.2. O pagamento efetuado na forma mencionada no subitem 15.14.1 não impede a aplicação de penalidades, quando cabível.

---

## 16. DO PAGAMENTO

---

16.1. Os serviços objeto deste Contrato, executados pela CONTRATADA e aceitos pela CONTRATANTE, serão pagos em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

16.1.1. O pagamento mensal será calculado partindo da quantidade de profissionais previstos para a prestação contratual, conforme o custo de cada perfil profissional, incluindo BDI e custos indiretos.

16.1.2. Os profissionais ausentes por motivo de férias não deverão ser considerados no cômputo do valor máximo da fatura.

16.1.3. Os períodos de alocação inferiores a um mês serão considerados proporcionalmente (pro rata die), considerado o disposto no subitem 7.8 do Título 7 deste Contrato.

16.1.4. Sobre esse valor base incidirão os indicadores definidos no Título 15 deste Contrato, aferidos e relatados pela CONTRATADA e fiscalizados pela CONTRATANTE.

16.1.5. Serão pagos separadamente à CONTRATADA e sem incidência de glosas relativas à aferição dos indicadores contratuais de prestação de serviço, após comprovação do efetivo dispêndio, os valores correspondentes ao 13º salário e adicional noturno.

16.1.6. Em nenhuma hipótese o valor a ser descontado da fatura em razão do baixo desempenho em relação ao índice de Prestação do Serviço poderá ser superior à parcela correspondente ao BDI.

16.2. O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura discriminada, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, após atestação pelo Órgão Responsável.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

16.2.1. A primeira nota fiscal/fatura a ser apresentada terá como período de referência o dia de início da prestação dos serviços e o último dia desse mês. As notas fiscais/faturas subsequentes terão como referência o período compreendido entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

16.2.1.1. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

16.2.2. O pagamento será feito com prazo não superior a trinta dias, contados do ateste do Órgão Responsável, e estará condicionado à apresentação dos seguintes documentos:

- a) prova de quitação da folha de pagamento específica deste Contrato, dos valores referentes tanto à remuneração mensal quanto ao 13º salário, contendo as informações exigidas no Título 3 do Anexo n. 3 ao EDITAL, fornecida em meio eletrônico e no formato de arquivo a ser definido;
- b) comprovação emitida pelo órgão gestor do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) do recolhimento individualizado específico deste Contrato, por empregado, do mês anterior ao da prestação dos serviços;
- c) cópia com autenticação bancária da Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), específica deste Contrato, acompanhada da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP, referente ao mês anterior ao da emissão da nota fiscal/fatura;
- d) espelho da folha de pagamento específica deste Contrato, bem como espelho de substituições e rescisões, a ser elaborado em conformidade com o modelo apresentado no Título 1 do Anexo n. 3 ao EDITAL, fornecido em meio eletrônico e no formato de arquivo a ser definido;
- e) comprovantes específicos de fornecimento de auxílio-transporte e auxílio-alimentação referentes ao presente Contrato;
- f) quando do pagamento da verba do 13º salário, espelho das informações a ser elaborado em conformidade com o modelo apresentado no Título 2 do Anexo n. 3 ao EDITAL, fornecido em meio eletrônico e no formato de arquivo a ser definido;
- g) Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), todos dentro dos prazos de validade neles expressos;
- h) comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária, imposto de renda, se for o caso, e demais encargos decorrentes de relações trabalhistas relativas ao pessoal contratado como trabalhador temporário ou como prestador de serviço autônomo;
- i) comprovante de emissão individualizada do Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), conforme formulário estabelecido pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), emitido pela empresa ou seu preposto, nos casos de rescisão entre a empregadora e o empregado;





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- j) comprovante da opção pela desoneração da folha de pagamento, se for o caso.

16.2.3. O formato dos arquivos a serem fornecidos pela CONTRATADA, referidos nas alíneas “a”, “d” e “f” deste subitem, será definido pela Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação em conjunto com o Departamento de Material e Patrimônio da CONTRATANTE.

16.2.4. Para liberação das faturas, a CONTRATANTE levará em consideração o cumprimento de todas as cláusulas contratuais.

16.2.5. A CONTRATANTE será autorizada a recortar das faturas devidas à CONTRATADA os valores referentes aos salários, auxílios e a eventuais haveres trabalhistas resilitórios, inclusive os encargos legais deles decorrentes, devidos aos empregados da CONTRATADA, para repassá-los à conta corrente destes, bem como realizar os recolhimentos tributários, na ocorrência de uma das seguintes situações excepcionais:

- a) por ocasião da demonstração de incapacidade da CONTRATADA em efetuar os pagamentos aos seus empregados na data aprazada;
- b) por ocasião da não comprovação do pagamento por parte da CONTRATADA, na rescisão contratual, das indenizações rescisórias devidas aos empregados demitidos.

16.2.6. A CONTRATANTE está autorizada a realizar os pagamentos de salários diretamente aos empregados, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem honrados pela CONTRATADA.

16.2.7. A não observância dos prazos legais para pagamento mensal dos salários e do 13º salário do pessoal que executará os serviços na CONTRATANTE sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas no Título 17 deste Contrato.

16.2.7.1. Sem prejuízo do disposto no artigo 4º da Resolução n. 3, de 2011 da Câmara dos Deputados, a sanção de que trata este subitem também poderá ser aplicada no atraso do pagamento mensal dos salários e do 13º salário, na excepcional hipótese de a CONTRATADA ter solicitado, por falta de hígidez financeira ou qualquer outro motivo, que a CONTRATANTE realize diretamente o pagamento dessas verbas aos empregados terceirizados.

16.2.8. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), a serem incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência, calculados diariamente em regime de juros simples, conforme a seguinte fórmula:

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

Na qual:

EM = Encargos Moratórios devidos;

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





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

VP = Valor da parcela em atraso;

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

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,00016438$$

em que  $i$  = taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano).

16.3. Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que tratam o artigo 31 da Lei n. 8.212, de 1991, com redação dada pelas Lei n. 9.711, de 1998 e Lei n. 11.933, de 2009, além das previstas no artigo 64 da Lei n. 9.430, de 1996 e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

16.4. Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no item anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

16.5. As pessoas jurídicas enquadradas nos incisos III, IV e XI do artigo 4º da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 2012, dispensadas da retenção de valores correspondentes ao Imposto de Renda e às contribuições administradas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, deverão apresentar, a cada pagamento, declaração em 2 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal, na forma dos Anexos II, III e IV do referido documento normativo.

## **17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

17.1. Pelo descumprimento de obrigações assumidas, considerada a gravidade da transgressão, serão aplicadas as sanções previstas no artigo 87 da LEI, a saber:

- a) advertência, formalizada por escrito;
- b) multa, nos casos previstos no Edital e neste Contrato;
- c) suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a CONTRATANTE;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, nos termos da lei.

17.2. Ocorrendo atraso injustificado ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE para dar início à prestação dos serviços, à CONTRATADA será imposta multa calculada sobre o valor anual deste Contrato, de acordo com a seguinte tabela:

DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA
1	0,1%	15	2,0%	29	5,7%
2	0,2%	16	2,2%	30	6,0%
3	0,3%	17	2,4%	31	6,4%
4	0,4%	18	2,6%	32	6,8%
5	0,5%	19	2,8%	33	7,2%
6	0,6%	20	3,0%	34	7,6%
7	0,7%	21	3,3%	35	8,0%
8	0,8%	22	3,6%	36	8,4%







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA
9	0,9%	23	3,9%	37	8,8%
10	1,0%	24	4,2%	38	9,2%
11	1,2%	25	4,5%	39	9,6%
12	1,4%	26	4,8%	40	10,0%
13	1,6%	27	5,1%		
14	1,8%	28	5,4%		

17.3. Findo o prazo fixado sem que a CONTRATADA tenha iniciado a prestação dos serviços, além da multa prevista, poderá, a critério da CONTRATANTE, ser cancelada, parcial ou totalmente, a Nota de Empenho, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

17.4. Na hipótese de abandono da contratação, a qualquer tempo, ficará a CONTRATADA sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor remanescente deste Contrato, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

17.5. Configuram faltas graves, que poderão dar ensejo à rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções administrativas:

- a) o não recolhimento das contribuições sociais da Previdência Social;
- b) o não recolhimento do FGTS dos empregados;
- c) o não pagamento do salário, do auxílio-alimentação e do auxílio transporte no dia fixado.

17.6. Os valores relativos a multas aplicadas e a danos e prejuízos eventualmente causados serão descontados dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE ou recolhidos pela CONTRATADA à Coordenação de Movimentação Financeira, dentro de cinco dias úteis, a partir da sua notificação por carta, ou ainda, cobrados na forma da legislação em vigor.

17.7. Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas não justificadas ou se a CONTRATANTE julgar as justificativas improcedentes, poderão ser impostas à CONTRATADA, ainda, multas por infração cometida, observados, sempre, a reprovabilidade da conduta da CONTRATADA, dolo ou culpa e o disposto no item anterior e sopesados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com a seguinte tabela:

	INFRAÇÃO	MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA	SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA
1.1	Deixar de cumprir orientação do Órgão Responsável quanto à execução dos serviços, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por ocorrência	Método 1 – por ocorrência	Advertência, na 1ª ocorrência
1.2	Deixar de observar as determinações da CONTRATANTE quanto à permanência e	Método 1 – por ocorrência	Advertência, na 1ª ocorrência





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	<b>INFRAÇÃO</b>	<b>MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA</b>	<b>SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA</b>
	circulação de seus profissionais prestadores de serviço nos prédios administrativos da CONTRATANTE, conforme <u>item 10.1</u> do Título 10 deste Contrato, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por ocorrência		
<b>1.3</b>	Deixar de cumprir o disposto no <u>item 10.23</u> do Título 10 deste Contrato, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, no tocante à comunicação de ocorrências anormais, mencionando a circunstância relevante por ocorrência	Método 1 – por ocorrência	Advertência, na 1ª ocorrência
<b>1.4</b>	Deixar de cumprir quaisquer das competências atribuídas ao preposto, conforme disposto, principalmente, no <u>item 6.8.2.1</u> deste Contrato, desde que não haja previsão de multa específica para a infração cometida, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por ocorrência	Método 1 – por ocorrência	Advertência, no 1º episódio
<b>1.5</b>	Deixar de cumprir quaisquer dos itens ao EDITAL não previstos nesta tabela de multas, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, e que seja passível de apuração pelo método 1 (por ocorrência)	Método 1 – por ocorrência	Advertência, na 1ª ocorrência
<b>2.1</b>	Deixar de fornecer a relação nominal dos profissionais, conforme <u>item 10.3.a</u> do Título 10 deste Contrato, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia de atraso	Método 2 – por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>2.2</b>	Deixar de fornecer o arquivo de disponibilidade dos prestadores na periodicidade e no prazo acordados, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia	Método 2 – por dia	Advertência, no 1º episódio,  No 4º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	<b>INFRAÇÃO</b>	<b>MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA</b>	<b>SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA</b>
<b>2.3</b>	Deixar de fornecer os relatórios de medição de resultados, na periodicidade e no prazo acordados, conforme título 15 deste Contrato sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia	Método 2 – por dia	Advertência, no 1º episódio  No 4º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
<b>2.4</b>	Deixar de indicar ao Órgão Responsável, em caso de substituição, no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados do afastamento, o nome dos prepostos ou profissionais prestadores de serviço com competência para manter entendimentos e receber comunicações ou transmiti-las ao Órgão Responsável, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia de atraso	Método 2 – por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>2.5</b>	Deixar o Sistema de Registro Eletrônico de Presença (SREP) indisponível para uso adequado, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia	Método 2 – por dia	Não há
<b>2.6</b>	Deixar de possibilitar auditoria, pela CONTRATANTE, do SREP ou do sistema utilizado para apuração de quaisquer dos índices contratuais, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia	Método 2.1 – por dia (somatório)	Advertência, na 1ª ocorrência
<b>2.7</b>	Deixar de executar, quando solicitado, Plano de Transição entre contratos definido pela CONTRATANTE, conforme item 10.35.b, do Título 10 deste Contrato, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia, até o limite de 30 (trinta) dias.	Método 2.1 – por dia (somatório)	Caso a CONTRATADA não execute o plano em até 30 (trinta) dias após a solicitação, há possibilidade de cumulação a com suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	<b>INFRAÇÃO</b>	<b>MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA</b>	<b>SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA</b>
<b>2.8</b>	Deixar de apresentar plano de teletrabalho, quando solicitado pela CONTRATANTE, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia, até o limite de 60 (sessenta) dias inclusive	Método 2 – por dia	Após 60 (sessenta) dias, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
<b>2.9</b>	Deixar de cumprir quaisquer dos itens ao EDITAL não previstos nesta tabela de multas, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, e que seja passível de apuração pelo método 2 (por dia)	Método 2 – por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>3.1</b>	Deixar de fornecer os dados e as comprovações exigidos, conforme itens 10.3.b, c e d do Título 10 deste Contrato, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>3.2</b>	Deixar de apresentar comprovação de que deu ciência do termo de confidencialidade estabelecido entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, ao profissional, conforme item 11.1 do Título 11 deste Contrato, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Não há
<b>3.3</b>	Deixar de comprovar o pagamento do 13º salário dos seus profissionais prestadores de serviço, na forma do item 5.9 do Título 5 deste Contrato, observado o disposto no subitem 16.2.7 do Título 16 deste Contrato, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3.1 – por profissional e por dia (somatório)	No 2º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
<b>3.4</b>	Fornecer com atraso ou não fornecer auxílio-transporte aos seus profissionais, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>3.5</b>	Deixar de substituir profissional que se apresentar desatento às normas de higiene pessoal, e/ou sem identificação, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>3.6</b>	Deixar de cumprir o disposto no item 5.5 do Título 5 deste Contrato, no tocante a reproduzir, no seu quadro de pessoal efetivamente ativado no Contrato, as proporções mínimas de pessoas com deficiência, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Não há





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	<b>INFRAÇÃO</b>	<b>MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA</b>	<b>SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA</b>
<b>3.7</b>	Deixar de atender ao disposto no item 10.6 do Título 10 deste Contrato, em caso de desligamento de profissional, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia (somatório)	Advertência, no 1º episódio
<b>3.8</b>	Deixar de substituir profissional, após solicitação fundamentada da CONTRATANTE, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>3.9</b>	Deixar de manter o quantitativo mínimo de 50% dos profissionais previstos para o Contrato, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>3.10</b>	Não conceder o intervalo fixado em lei para alimentação, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Não há
<b>3.11</b>	Manter profissional em serviço além da jornada normal de trabalho ou de prorrogação autorizada em lei, exceto para compensação de horários e nos casos previstos no Edital, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Não há
<b>3.12</b>	Ausência superior a 2 (duas) horas, sem anuência da CONTRATANTE e sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>3.13</b>	Manter em serviço número de profissionais inferior ao fixado no item 5.1 do Título 5 deste Contrato, por mais de 15 (quinze) dias úteis, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	No 5º episódio, possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos e No 6º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	<b>INFRAÇÃO</b>	<b>MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA</b>	<b>SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA</b>
<b>3.14</b>	Deixar de creditar os salários nas contas bancárias dos profissionais, em agências localizadas em Brasília-DF, até o quinto dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, em horário bancário, observado o disposto no subitem 16.2.7.1 do Título 16 deste Contrato, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia (somatório)	No 2º episódio, possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos e No 3º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão e apuração quanto à possibilidade de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública
<b>3.15</b>	Fornecer com atraso ou não fornecer auxílio-alimentação aos seus profissionais ou fornecê-lo em valor inferior ao fixado neste Contrato, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>3.16</b>	Deixar de cumprir exigências relativas à saúde e segurança do trabalho, a exemplo das especificadas no item 10.33 e subitens do Título 10 deste Contrato, nos prazos fixados, por profissional e por dia	Método 3 – por profissional e por dia	Não há





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	<b>INFRAÇÃO</b>	<b>MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA</b>	<b>SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA</b>
<b>3.17</b>	Deixar de pagar os acréscimos salariais decorrentes de lei ou instrumento normativo coletivo, por empregado	Método 3 – por profissional e por dia	No 3º episódio, possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos e No 4º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
<b>3.18</b>	Deixar de cumprir quaisquer dos itens ao EDITAL não previstos nesta tabela de multas, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, e que seja passível de apuração pelo método 3 (por profissional e por dia)	Método 3 – por profissional e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>4.1</b>	Apresentar qualquer dos documentos exigidos no subitem 16.2.2 do Título 16 deste Contrato até o dia 10 do mês da apresentação da nota fiscal/fatura, ou apresentá-los em desconformidade com o solicitado, por documento e por dia	Método 4 – por documento e por dia	Advertência, no 1º episódio
<b>4.2</b>	Deixar de cumprir quaisquer dos itens ao EDITAL não previstos nesta tabela de multas, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, e que seja passível de apuração pelo método 4 (por documento e por dia)	Método 4 – por documento e por dia	Advertência, no 1º episódio





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	<b>INFRAÇÃO</b>	<b>MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA</b>	<b>SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA</b>
<b>5.1</b>	Não conceder o intervalo fixado em lei para repouso e descanso semanal remunerado, por profissional e por semana	Método 5 – por profissional e por semana	No 3º episódio, possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos e No 4º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
<b>5.2</b>	Deixar de cumprir quaisquer dos itens ao EDITAL não previstos nesta tabela de multas, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, e que seja passível de apuração pelo método 5 (por profissional e por semana)	Método 5 – por profissional e por semana	Advertência, no 1º episódio
<b>6.1</b>	Manter profissional não qualificado para prestar serviço, ou que se conduza de modo inconveniente, ou incompatível com suas atribuições, por profissional e por dia	1 % do custo mensal do profissional  A partir do 15º dia o profissional deixará de ser contado para efeito de apuração do índice de prestação de serviço.	Após o 10º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
<b>6.2</b>	Não atingir alguma das metas estipuladas para os indicadores previstos neste Contrato, por 3 (três) meses consecutivos, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE  - A infração ocorre sempre que se verificar o terceiro mês de não atingimento de um mesmo índice, e se repete nos meses subsequentes, até que o índice atinja o nível disposto neste Contrato.  Exemplo: Se a CONTRATADA não atingiu o nível estabelecido neste Contrato para um mesmo	Na 1ª ocorrência: 2% do valor da fatura mensal  Na 2ª ocorrência: 3% do valor da fatura mensal  Na 3ª ocorrência: 4% do valor da fatura mensal  Na 4ª ocorrência: 5% do valor da fatura mensal  Na 5ª ocorrência: 6% do valor da fatura mensal	A partir do 4º mês consecutivo sem atingimento do nível contratual de algum índice, possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos e





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	INFRAÇÃO	MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA	SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA
	índice por 4 meses consecutivos, então os 3 primeiros meses serão considerados 1 (uma) ocorrência e o 4º mês será considerado uma 2ª ocorrência e assim sucessivamente, até que a CONTRATADA atinja em algum mês o nível contratual estabelecido para o índice, quando a contagem será reiniciada.	Na 6ª ocorrência: 7% do valor da fatura mensal  Na 7ª ocorrência: 8% do valor da fatura mensal  Na 8ª ocorrência: 9 do valor da fatura mensal  Na 9ª ocorrência em diante: 10% do valor da fatura mensal	também poderá ser considerada como inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
6.3	<p>Não atingir alguma das metas estipuladas para os indicadores previstos neste Contrato, por três meses intercalados, em um período de 6 (seis) meses, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE</p> <p>- Observação: a infração ocorre sempre que se verificar o 3º mês de não atingimento de um mesmo índice, considerando o mês em análise e os 5 (cinco) meses anteriores.</p> <p>- A penalidade não será aplicada caso a CONTRATADA tenha incorrido na penalidade descrita no item 3.14 desta Tabela.</p> <p>- Sempre que um determinado índice não for atingido em um mês, deverá ser avaliado o período compreendido pelo mês em questão e os 5 meses anteriores. Se, nesse período, a CONTRATADA não tiver atingido o índice por 3 ou mais meses, incidirá na hipótese de penalidade. Caso já tenha sido aplicada a multa do item anterior, a presente penalidade fica afastada.</p>	Na 1ª ocorrência: 2% do valor da fatura mensal  Na 2ª ocorrência: 3% do valor da fatura mensal  Na 3ª ocorrência: 4% do valor da fatura mensal  Na 4ª ocorrência: 5% do valor da fatura mensal  Na 5ª ocorrência: 6% do valor da fatura mensal  Na 6ª ocorrência: 7% do valor da fatura mensal  Na 7ª ocorrência: 8% do valor da fatura mensal  Na 8ª ocorrência: 9 do valor da fatura mensal  Na 9ª ocorrência em diante: 10% do valor da fatura mensal	<p>Na 2ª ocorrência, possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos</p> <p>e</p> <p>também poderá ser considerada como inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão</p>





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	<b>INFRAÇÃO</b>	<b>MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA</b>	<b>SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA</b>
<b>6.4</b>	Deixar de prestar os serviços contratados, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por dia de paralisação	Será aplicável a multa prevista no item 3.9	Após 10 dias de paralisação contratual, suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos.  Após 15 dias de paralisação contratual também poderá ser considerada como inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
<b>6.5</b>	Deixar de disponibilizar sistema ou formulário ou não possibilitar a realização de avaliação periódica de desempenho individual, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional não avaliado	5% (cinco por cento) do custo mensal do profissional não avaliado, por profissional	Advertência, no 1º episódio
<b>6.6</b>	Deixar de disponibilizar profissionais para cumprir sobreaviso, (quando solicitada pela CONTRATANTE, ou quando houver disposição neste Contrato), durante a semana, finais de semana e feriados, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional faltante	5% (cinco por cento) do custo mensal do profissional ausente	No 6º episódio, possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos e No 7º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	INFRAÇÃO	MÉTODO DE APURAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTA	SANÇÃO ALTERNATIVA OU CUMULATIVA
6.7	Deixar de atender convocação do Órgão Responsável para prestação de serviços extraordinários, observado o disposto no subitem 6.6.2 do Título 6 deste Contrato, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, por profissional e por ocorrência	5% do custo mensal do profissional faltante	No 6º episódio, possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos e No 7º episódio, poderá ser considerada inexecução parcial deste Contrato, ensejando a sua rescisão
6.8	Utilizar para fins diversos, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, quaisquer artefatos ou produtos desenvolvidos no escopo deste Contrato, infringindo propriedade intelectual dos produtos, inclusive concernente a eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas	3% do valor atualizado deste Contrato	Na 2ª ocorrência, há a possibilidade de rescisão contratual e possibilidade de suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 2 anos, sem prejuízo da apuração do ilícito cível e penal

**Métodos de Apuração de Multas**

**Método 1 - Multa por Ocorrência:**

Nº de Ocorrências (n)	Índice a ser aplicado ( $I_{ocorrência}$ )
1	$\frac{1}{4}$
2	





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	$\frac{2}{5}$
3	$\frac{3}{6}$
4	$\frac{4}{7}$
5	$\frac{5}{8}$
n	$\frac{n}{n+3}$

$$Multa_{ocorrência} = I_{ocorrência} \cdot \sqrt{Fatura Mensal}$$

**Método 2 - Multa por Dia:**

Quantidade de Dias de Atraso (d)	Índice a ser aplicado ( $I_{dia}$ )
1	$\frac{1}{4}$
2	$\frac{2}{5}$
3	$\frac{3}{6}$
4	$\frac{4}{7}$
5	





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	$\frac{5}{8}$
d	$\frac{d}{d+3}$

$$Multa_{dia} = I_{dia} \cdot \sqrt{Fatura Mensal}$$

**Método 2.1 - Multa por Dia (Somatório):**

Quantidade de Dias de Atraso (d)	Índice a ser aplicado ( $I_{dia}$ )	Somatório ( $\Sigma$ )
1	$\frac{1}{4}$	$\frac{1}{4}$
2	$\frac{2}{5}$	$\frac{1}{4} + \frac{2}{5} = \frac{13}{20}$
3	$\frac{3}{6}$	$\frac{13}{20} + \frac{3}{6} = \frac{23}{20}$
4	$\frac{4}{7}$	$\frac{23}{20} + \frac{4}{7} = \frac{241}{140}$
5	$\frac{5}{8}$	$\frac{241}{140} + \frac{5}{8} = \frac{657}{280}$
d	$\frac{d}{d+3}$	$\frac{d}{d+3} + \sum_{d=1}^1 I_{dia}$





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

$$Multa_{dia \text{ (somatório)}} = \sum_d^1 I_{dia} \cdot \sqrt{Fatura \ Mensal}$$

**Método 3 - Multa por Profissional e por Dia:**

Quantidade de Dias de Atraso (d)	Índice a ser aplicado ( $I_{dia}$ )
1	$\frac{1}{4}$
2	$\frac{2}{5}$
3	$\frac{3}{6}$
4	$\frac{4}{7}$
5	$\frac{5}{8}$
d	$\frac{d}{d+3}$

$$Multa_{profissional/dia} = I_{dia} \cdot Q_p \cdot \sqrt{CP},$$

em que:

$$Multa_{profissional/dia} = Multa \text{ a ser aplicada para o atraso associado aos}$$





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

*profissionais de 1 categoria do contrato;*

$I_{dia}$  = Índice relativo à quantidade de dias de atraso;

$Q_p$  = Quantidade de profissionais da categoria associada ao atraso;

$CP$  = Custo mensal de 1 profissional da categoria associada ao atraso

\*Caso haja profissionais de mais de uma categoria, a fórmula acima deverá ser utilizada para cada categoria distinta de profissionais envolvida na infração e os resultados, assim obtidos, devem ser somados para se apurar o valor da multa.

**Método 3.1 - Multa por Profissional e por Dia (Somatório):**

Quantidade de Dias de Atraso (d)	Índice a ser aplicado ( $I_{dia}$ )	Somatório ( $\Sigma$ )
1	$\frac{1}{4}$	$\frac{1}{4}$
2	$\frac{2}{5}$	$\frac{1}{4} + \frac{2}{5} = \frac{13}{20}$
3	$\frac{3}{6}$	$\frac{13}{20} + \frac{3}{6} = \frac{23}{20}$
4	$\frac{4}{7}$	$\frac{23}{20} + \frac{4}{7} = \frac{241}{140}$
5	$\frac{5}{8}$	$\frac{241}{140} + \frac{5}{8} = \frac{657}{280}$
d	$\frac{d}{d+3}$	$\frac{d}{d+3} + \sum_{d=1}^1 I_{dia}$







$$Multa_{profissional/dia \text{ (somatório)}} = \sum_d^1 I_{dia} \cdot Q_p \cdot \sqrt{CP},$$

em que:

$Multa_{profissional/dia}$  = Multa a ser aplicada para o atraso associado aos profissionais de 1 categoria do contrato;

$\sum_d^1 I_{dia}$  = Somatório dos Índices do dia  $d$  ao dia 1 relativo à quantidade de dias de atraso;

$Q_p$  = Quantidade de profissionais da categoria associada ao atraso;

$CP$  = Custo mensal de 1 profissional da categoria associada ao atraso

\*Caso haja profissionais de mais de uma categoria, a fórmula acima deverá ser utilizada para cada categoria distinta de profissionais envolvida na infração e os resultados, assim obtidos, devem ser somados para se apurar o valor da multa.

#### **Método 4 - Multa por Dia e por Documento:**

Quantidade de Dias de Atraso (d)	Índice a ser aplicado ( $I_{dia}$ )
1	$\frac{1}{4}$
2	$\frac{2}{5}$
3	$\frac{3}{6}$
4	$\frac{4}{7}$
5	





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	$\frac{5}{8}$
d	$\frac{d}{d+3}$

$$Multa_{dia/documento} = I_{dias} \cdot \sqrt{Q_d \cdot Fatura\ Mensal},$$

*Em que:*

$I_{dia}$  = Índice relativo à quantidade de dias de atraso;

$Q_d$  = Quantidade de documentos em atraso;

$Fatura\ Mensal$  = Valor da fatura mensal do contrato.

**Método 5 - Multa por Profissional e por Semana:**

<b>Quantidade de Semanas de Atraso (s)</b>	<b>Índice a ser aplicado (<math>I_{semana}</math>)</b>
1	$\frac{1}{4}$
2	$\frac{2}{5}$
3	$\frac{3}{6}$
4	$\frac{4}{7}$
5	





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

	$\frac{5}{8}$
s	$\frac{s}{s + 3}$

$$Multa_{profissional/semana} = I_{semana} \cdot Q_p \cdot \sqrt{CP},$$

em que:

$Multa_{profissional/semana}$  = Multa a ser aplicada para o atraso associado  
aos profissionais de 1 categoria do contrato;

$I_{semana}$  = Índice relativo à quantidade de semanas de atraso;

$Q_p$  = Quantidade de profissionais da categoria associada ao atraso;

$CP$  = Custo mensal de 1 profissional da categoria associada ao atraso.

\*Caso haja profissionais de mais de uma categoria, a fórmula acima deverá ser utilizada para cada categoria distinta de profissionais envolvida na infração e os resultados, assim obtidos, devem ser somados para se apurar o valor da multa.

## 18. DOS CRITÉRIOS DE REPACTUAÇÃO/REAJUSTE

18.1. O preço global anual contratado poderá ser repactuado, desde que observado interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

18.1.1. Para a primeira repactuação:

- a) da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrente do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço ou
- b) da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

18.1.1.1. Não serão objeto de repactuação, reajustes referentes a datas-bases ocorridas antes do início da vigência do contrato, a não ser que os valores contratados sejam inferiores aos pisos estabelecidos no novo instrumento coletivo.

18.1.2. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação.

18.1.2.1. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

18.1.3. 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, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, observado o disposto nos itens 18.7 e 18.8 deste Título.

18.2. A CONTRATADA poderá exercer, perante a CONTRATANTE, seu direito à repactuação/ao reajuste dos preços do contrato até a data da prorrogação contratual subsequente ou do encerramento do contrato vigente.

18.2.1. Haverá a preclusão do direito à repactuação ou ao reajuste caso a CONTRATADA não exerça o seu direito previamente à assinatura de Termo Aditivo de prorrogação ou deixe encerrar o contrato sem pleiteá-lo.

18.2.2. Em caso de prorrogação da vigência contratual, havendo a preclusão mencionada neste item 18.2 e no subitem 18.2.1 deste Título, o preço global contratado somente poderá ser repactuado/reajustado após novo interregno de um ano, na forma do subitem 18.1.2 deste Título, desconsiderando-se quaisquer efeitos financeiros da repactuação e/ou do reajuste preclusos.

18.2.3. Apesar da preclusão do direito à repactuação, a CONTRATADA continuará obrigada a observar os termos dos acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho, devendo, inclusive, comprovar o repasse dos respectivos reajustes aos empregados, em prazo a ser fixado pela CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual.

18.3. As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhadas de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas de custos e formação de preços, do novo acordo ou convenção coletiva ou dissídio coletivo da categoria que fundamenta a repactuação, e, se for o caso, dos documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado em cada um dos itens da planilha a serem alterados, observado o disposto no item 18.9 deste Título.

18.4. Os novos valores contratuais decorrentes da repactuação/ do reajuste produzirão efeitos:

- a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
- b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

c) em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

c.1) no caso previsto na alínea “c”, os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

18.5. A aplicação dos reajustes salariais e benefícios concedidos sobre os valores pagos pela CONTRATANTE, em função de definições da Convenção Coletiva, deve ser submetida à análise da Administração da Casa.

18.6. As rubricas previstas em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho que não se relacionem ao custo direto da venda do serviço não serão objeto de repactuação.

18.7. A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da CONTRATADA, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

18.8. Por força do Artigo 611 da Consolidação das Leis do Trabalho, não serão devidos, ressarcidos, restituídos ou repactuados pela CONTRATANTE valores referentes a obrigações e direitos que somente se aplicam a empregados terceirizados diretamente ativos em contratos de prestação de serviços. Assim, serão considerados apenas os benefícios aplicados indistintamente à totalidade dos trabalhadores da mesma categoria funcional alcançados pelos respectivos instrumentos coletivos, inclusive àqueles empregados que exercem as mesmas funções, na base territorial do Distrito Federal, que atuem diretamente nas empresas contratadas.

18.9. Para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da avença, o reajuste dos preços dos itens referentes a insumos e materiais será feito utilizando-se o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE, ou, caso esse índice venha a ser extinto, o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas.

18.9.1. A forma de reajuste a que se refere este item não se aplicará a itens de obrigações decorrentes de acordo, de convenção coletiva de trabalho ou de lei.

18.10. A CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação vantajosa.







---

## 19. DA GARANTIA CONTRATUAL

---

19.1. Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual deste Contrato, de acordo com o artigo 93 e seus parágrafos do REGULAMENTO, observando o disposto neste Título.

19.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste Contrato;
- a) multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- b) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

19.3. A garantia será prestada no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da entrega da via do Contrato e só poderá ser levantada, após o término do prazo da vigência contratual, observado o disposto no item 19.4 deste Título.

19.3.1. Poderão ser consideradas como a data da entrega:

- a) em caso de contrato assinado fisicamente: a data informada no documento de rastreamento de entrega de correspondências obtido no sítio eletrônico da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT ou a data da retirada do instrumento in loco;
- b) em caso de contrato assinado eletronicamente: a data do envio, por e-mail, do instrumento assinado por ambas as partes.

19.3.2. Não serão aceitas minutas de garantias.

19.3.3. A garantia, ou os documentos que a representam, deverá ser apresentada na Coordenação de Contratos da CONTRATANTE, localizada no Edifício Anexo I, 13º andar, sala 1308.

19.4. A vigência da garantia deverá corresponder ao prazo contratual acrescido de, pelo menos, 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência deste Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual.

19.4.1. Não serão aceitas garantias concedidas de forma proporcional ao seu prazo de validade.

19.4.2. Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil.

19.4.3. A CONTRATADA ficará obrigada a prorrogar a vigência da garantia apresentada sempre que a vigência contratual ultrapassar a data estimada na ocasião de sua assinatura, observado o prazo disposto no item 19.3 deste Título, considerando a via do aditivo contratual.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**

Processo n. 384.285/2020

19.4.4. No caso de alteração do valor deste Contrato, a garantia deverá ser ajustada à nova situação, ainda que retroativamente.

19.5. Apresentada a garantia contratual e existindo qualquer pendência que impeça o seu recebimento definitivo, a CONTRATADA será comunicada para regularizá-la ou substituí-la, sendo-lhe assinalado o prazo de 10 (dez) dias, contado da data da notificação, que poderá ser realizada por e-mail.

19.5.1. Recebida a garantia para reexame e remanescendo a necessidade de ajuste, a CONTRATADA será novamente comunicada, sendo-lhe assinalado o prazo cabal de 5 (cinco) dias para sanear a(s) pendência(s), contado da data da notificação.

19.5.2. Ultimadas as medidas constantes deste item 19.5 sem que a garantia esteja em plenas condições de ser aceita definitivamente, serão tomadas as providências para a aplicação de sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas ao Edital e neste Contrato.

19.6. Enquanto não constituída a garantia, o valor a ela correspondente será deduzido, para fins de retenção até o cumprimento da obrigação, de eventuais créditos em favor da CONTRATADA, decorrentes de faturamento.

19.7. A falta de prestação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o exigido neste Contrato, no prazo fixado, ensejará a aplicação de multa correspondente a 2,22% (dois inteiros e vinte e dois centésimos por cento) do valor estipulado para a garantia, por dia de atraso, a ser aplicada do 16º ao 60º dia, sem prejuízo do disposto no item 19.6 deste Título.

19.7.1. No caso de acréscimo contratual, a base de cálculo para a aplicação de multa corresponderá ao montante incrementado ao valor da garantia anterior.

19.8. A falta de prestação da garantia no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do dia útil imediato ao da entrega da via deste Contrato, ensejará a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade, de que poderá resultar no impedimento de licitar e contratar com a União e no descredenciamento do Sicafe, pelo prazo de até 5 (cinco) anos e, ainda, a rescisão unilateral deste Contrato por inexecução da obrigação e a aplicação da multa prevista no item 19.7 deste Título.

19.9. O disposto no item 19.7 deste Título aplicar-se-á também nos casos dispostos nos subitens 19.4.3 e 19.4.4 e no item 19.10 deste Título.

19.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, durante a vigência contratual, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da notificação.

19.11. No caso de rescisão deste Contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento à CONTRATANTE das multas e indenizações devidas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas neste Contrato.

19.12. Em caso de apresentação de seguro-garantia, é vedada a inclusão e/ou supressão de dispositivos nas condições gerais e especiais nele previstas que divirjam da redação original do anexo referente ao Seguro Garantia – Segurado Setor





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Público da Circular SUSEP n. 477, de 30 de setembro de 2013, ou norma que vier a substituí-la.

19.12.1. O seguro-garantia deve ser emitido por seguradora em situação regular na Superintendência de Seguros Privados.

19.12.2. No instrumento do seguro-garantia a CONTRATANTE deverá constar como beneficiária do seguro.

19.12.3. É vedada a inclusão de cláusulas particulares no seguro-garantia, salvo permissão expressa da CONTRATANTE, que poderá ocorrer em momento posterior ao efetivo recolhimento da garantia, mediante consulta da CONTRATADA.

19.13. Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-Lei n. 1.737, de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam devam ser as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, depositadas na Caixa Econômica Federal (CEF).

19.14. No caso de garantia apresentada na modalidade de fiança bancária, deverá constar do documento renúncia expressa aos benefícios da ordem previstos no artigo 827 da Lei n. 10.406, de 2002 (Código Civil).

19.14.1. A garantia na modalidade de fiança bancária deverá ser emitida por instituição financeira autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil.

19.15. Se a garantia for prestada em títulos da dívida pública, a aceitação será condicionada à emissão sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

19.16. A garantia contratual será devolvida de acordo com o disposto na Ordem de Serviço n. 02, de 2013 da Diretoria-Geral da CONTRATANTE, conforme a seguir:

19.16.1. O Departamento de Material e Patrimônio, de ofício ou por solicitação da CONTRATADA e, após concluídas as diligências necessárias, proporá à autoridade competente a devolução da garantia contratual.

19.16.2. Autorizada a devolução, o Departamento de Finanças, Orçamento e Contabilidade preparará o expediente necessário à entrega da garantia e solicitará o comparecimento da CONTRATADA para a retirada dos documentos.

19.17. As garantias não retiradas pela CONTRATADA, independentemente do disposto nos subitens 19.16.1 e 19.16.2 deste Título, terão o seguinte tratamento:

19.17.1. A garantia prestada nas modalidades seguro-garantia ou fiança-bancária será arquivada no processo de origem do respectivo contrato após 120 (cento e vinte) dias do término da sua vigência.

19.17.2. A garantia prestada na modalidade caução em dinheiro, após 5 (cinco) anos do término de sua vigência, será transferida para o Fundo Rotativo da CONTRATANTE, após notificação prévia da CONTRATADA, mediante edital publicado no Diário Oficial da União.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

19.17.3. A garantia prestada na modalidade caução em títulos da dívida pública, na forma escritural, transcorridos 120 (cento e vinte) dias do término da vigência e desde que haja manifestação favorável do Departamento de Material e Patrimônio, poderá ser desvinculada do contrato administrativo pela instituição financeira que a mantém em custódia.

19.18. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, para decidir demandas judiciais decorrentes de questões referentes à garantia contratual.

---

## **20. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

---

20.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais, em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, regulamentada na Câmara dos Deputados pelo Ato da Mesa n. 152, de 16 de dezembro de 2020, assim como atenderão a suas respectivas atualizações e aos padrões aplicáveis em seu segmento, vinculadas às disposições constantes do Anexo n. 20 ao EDITAL.

---

## **21. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

---

21.1. O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, conforme datas definidas na Folha de Rosto, podendo ser prorrogado em conformidade com o Artigo 57, inciso II da LEI, e com o inciso II do Artigo 105 do REGULAMENTO, a critério da CONTRATANTE.

21.2. Este Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos Artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

21.3. Este Contrato poderá, ainda, ser rescindido antecipadamente no caso de dificuldades que impossibilitem a execução contratual satisfatória, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE.

21.3.1. Na hipótese prevista no item 21.3, a CONTRATADA será formalmente comunicada da rescisão com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

---

## **22. DO FORO**

---

22.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília, de de 2022.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Pela CONTRATANTE:

Celso de Barros Correia Neto

Diretor-Geral

Pela CONTRATADA:

(nome)

(cargo)

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ANEXO N. 7**  
**MODELO DA PROPOSTA COMPLETA**

*Integra o Edital o arquivo **em Excel** que constitui este Anexo, disponível nos sítios eletrônicos: [www.gov.br/compras/pt-br](http://www.gov.br/compras/pt-br) e <http://www2.camara.leg.br/transparencia/licitacoes/editais/pregaoeletronico.html>.*

**I – FORMALIZAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/22**

**OBJETO:** Prestação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico à microinformática, com dedicação exclusiva de profissionais, por empresa especializada, para cerca de 12.000 (doze mil) estações de trabalho, pelo período de doze meses.

**LICITANTE:** \_\_\_\_\_

**CNPJ:** \_\_\_\_\_

**ENDEREÇO COMPLETO:** \_\_\_\_\_

**TELEFONE:** \_\_\_\_\_

**E-MAIL:** \_\_\_\_\_

Apresentamos nossa proposta para o item único da presente licitação, de acordo com as disposições do Edital.

Decorre do conteúdo da presente proposta a explicitação do seguinte **PREÇO DE JULGAMENTO (GLOBAL ANUAL) PARA O ITEM ÚNICO:**

**R\$:** \_\_\_\_\_ ( em algarismos)

\_\_\_\_\_  
(por extenso)

No valor proposto estão incluídos todos os custos e todas as despesas, diretas e indiretas, para a execução dos serviços objeto da licitação, em conformidade com as especificações e demais condições e exigências constantes do Edital.

Informamos que eventuais rubricas dispostas em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho que não se relacionem ao custo direto da venda do serviço, tais como “Participação nos Resultados” e “Abono substitutivo de Participação nos Resultados”, serão consideradas nos custos indiretos da proposta.

O prazo de validade da presente proposta é de \_\_\_\_\_ (por extenso) dias. (observado o disposto no Título 11 do Edital).

Convenção coletiva de trabalho ou a norma coletiva a que estamos obrigados:	
---	--







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Data-Base:	
Número do Registro SRT:	
Regime de tributação da empresa:	
Empresa é beneficiada pela desoneração da folha de pagamento instituída pela Lei n. 12.546, de 2001, alterada pela Lei n. 13.161, de 2015?	
Empresa adere ao PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador)?	
(Se adere ao PAT): Os valores do auxílio-alimentação apresentados na presente proposta correspondem somente aos efetivamente pagos pela empresa aos empregados?	

**DECLARAÇÕES**

**A SEREM PRESTADAS SOMENTE NA HIPÓTESE DE LICITANTE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, EM CONFORMIDADE COM OS ARTIGOS 17, 18, 30 E 31 DA LEI COMPLEMENTAR N. 123, de 2006, E O ACORDAO TCU 2798/2010- PLENARIO:**

Declaramos que:

- a) em se tratando dos serviços vedados descritos no artigo 17 da Lei Complementar n. 123, de 2006, notadamente os descritos no inciso XII (cessão ou locação de mão de obra), ressalvados os serviços listados nos parágrafos 5o-B a 5o-E do artigo 18 da referida Lei, a proposta apresentada não contempla qualquer benefício tributário referente ao SIMPLES NACIONAL, conforme os itens 5.7 e 5.8 do Edital;
- b) na hipótese de contratação desta Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte inscrita no SIMPLES NACIONAL e executora de atividade vedada, ficamos sujeitos à exclusão obrigatória no SIMPLES NACIONAL a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem o artigo 17, inciso XII e o artigo 31, inciso II da Lei Complementar n. 123, de 2006, devendo entregar à Câmara dos Deputados, à título de comprovação, cópia de ofício – com comprovante de entrega e recebimento, que comunique a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra e encaminhado pela contratada à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil até o último dia útil do mês subsequente ao da contratação, consoante artigo 30, § 1º, inciso II da Lei Complementar n. 123, de 2006.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
**Processo n. 384.285/2020**

**A SEREM PRESTADAS SOMENTE NA HIPÓTESE DE LICITANTE BENEFICIADA PELA DESONERAÇÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO INSTITUÍDA PELA LEI N. 12.546, DE 2011, ALTERADA PELA LEI N. 13.161, DE 2015:**

Declaramos, sob as penas da Lei, que:

- a) **recolhemos** a contribuição previdenciária incidente sobre o valor da receita bruta, em substituição às contribuições previdenciárias incidentes sobre a folha de pagamento, previstas nos incisos I e III do caput do artigo 22 da Lei n. 8.212, de 1991, na forma do caput do artigo 7º (ou 8º) da Lei n. 12.546, de 14 de dezembro de 2011, alterada pela Lei n. 13.161, de 31 de agosto de 2015;
- b) temos ciência que nossa manifestação, conforme alínea “a” anterior, será remetida à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil e que, em caso de constatação de falsidade, estará sujeita às sanções administrativas cabíveis, sem prejuízo do encaminhamento dos documentos ao Ministério Público para apuração de eventual responsabilidade criminal desta declarante.

**É OBRIGATÓRIA A COMPROVAÇÃO A QUE SE REFERE O SUBITEM 5.9.4 DO TÍTULO 5 DO EDITAL.**

DADOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO	
Nome do signatário	
Cargo	
Qualificação (naturalidade e domicílio)	
OBS.: O signatário deve possuir poderes de administração estabelecidos em contrato social e/ou possuir procuração com poderes para <b>assinar contratos</b> em nome da empresa. A documentação comprobatória deverá ser encaminhada quando da assinatura do contrato.	

Brasília, de de 2022.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal da empresa

\_\_\_\_\_  
Nome do representante legal da empresa

Brasília, 14 de outubro de 2022.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)  
Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 7-A**  
**NOTAS EXPLICATIVAS**

**1- CONVENÇÃO COLETIVA:**

***A licitante deverá indicar expressamente em sua proposta de preços o instrumento coletivo adotado e a respectiva data-base.***

*É da responsabilidade da licitante fazer constar os custos decorrentes de Convenção Coletiva que lhe vincule.*

*Eventuais rubricas dispostas em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho que não se relacionem ao custo direto da venda do serviço, tais como “Participação nos Resultados” e “Abono substitutivo de Participação nos Resultados”, deverão ser consideradas nos custos indiretos da proposta.*

**2- ENCARGOS SOCIAIS:**

*Apresentar, em separado, planilha detalhada, discriminando os componentes dos encargos sociais e respectivos percentuais, tais como encargos básicos correspondentes às obrigações que, por lei, incidem diretamente sobre a folha de pagamento, os proporcionais aos direitos a recebimento de salários com base na estimativa de dias em que não há prestação de serviços (férias, ausências legais etc.), previsão para indenizações (dispensa sem justa causa, aviso prévio indenizado etc.) e as incidências dos encargos básicos sobre os encargos decorrentes de previsões e estimativas, bem como o percentual total e os valores resultantes. Nesse item não deverão ser incluídos os encargos relativos ao provisionamento das despesas com 13º salário, pois essas despesas serão pagas em conformidade com o disposto no item 5.9 do Título 5 do Anexo n. 6. O percentual referente a encargos sociais deverá ser claramente indicado na proposta, podendo o Pregoeiro solicitar justificativa para os percentuais unitários e/ou total apresentados. A planilha deverá refletir a situação específica da licitante.*

**3- 13º SALÁRIO:**

*Para o cálculo das despesas estimadas com o 13º salário, a licitante deverá considerar o valor da remuneração (salários + adicionais), acrescido da taxa calculada no submódulo 2.2 – Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Outras Contribuições dos encargos sociais informados e da taxa de administração definida na proposta de preços.*

**4- SAT:**

*A Câmara dos Deputados adotou, para fins orçamentários, a alíquota de 1% (um por cento) para o Seguro de Acidente de Trabalho (SAT).*





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

*Ao elaborar a proposta, cada licitante deverá cotar a alíquota para o SAT de acordo com o grau de risco desenvolvido pela empresa, individualizada pelo seu CNPJ, ou pelo grau de risco da atividade preponderante quando houver apenas um registro, em obediência à Súmula n. 351 do Superior Tribunal de Justiça.*

*O SAT a ser cotado deve resultar da aplicação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP) à alíquota definida no Anexo n. V do Decreto n. 3.048, de 1999 atualizado.*

*A licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta, documento emitido pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia que comprove o valor do FAP aplicado para cálculo do SAT.*

**5- AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO:**

*É vedado à licitante incluir no montante referente ao auxílio-alimentação qualquer taxa que venha a ser cobrada pelas administradoras.*

*O valor do auxílio-alimentação deverá ser integralmente repassado aos empregados.*

**6- TAXA DE ADMINISTRAÇÃO:**

*Fórmula para obtenção da Taxa de Administração (em percentual):*

$$\left( \frac{\left( 1 + \left( \frac{\text{Lucro}}{100} \right) \right) \times \left( 1 + \left( \frac{\text{Despesa Indiretas}}{100} \right) \right) \times \left( 1 + \left( \frac{\text{Desp. Financeiras}}{100} \right) \right)}{\left( 1 - \left( \frac{\text{Tributos}}{100} \right) \right)} \right) \times 100 - 100$$

*A licitante deverá, sob pena de desclassificação, apresentar planilha detalhada da formação do percentual proposto para a Taxa de Administração.*

*Integram a Taxa de administração, os percentuais relativos:*

- a) *ao lucro planejado pela licitante;*
- b) *aos outros custos indiretos, incorridos exclusivamente em função da futura execução do contrato, que não possam ser incluídos na composição dos montantes da planilha formadora do preço dos serviços, tais como custos administrativos, seguros, garantias e riscos;*
- c) *às despesas financeiras;*
- d) *aos riscos relacionados ao contrato e à sua execução, sendo que o modelo previsto no contrato e no edital possibilita a aplicação de descontos diante do descumprimento dos índices contratuais, aumentando o risco da futura CONTRATADA;*
- e) *aos seguintes tributos: ISS, COFINS e PIS/PASEP, devendo ser indicado o regime de tributação a que está submetida e considerar na cotação da taxa de administração os percentuais que reflitam os custos*





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

*ou despesas efetivamente incorridos, **considerando retenção, complementação e compensação em consonância com a legislação vigente;***

- e.1) a licitante cujo regime de tributação for pelo lucro real ou lucro presumido, no que diz respeito aos tributos de COFINS e PIS/PASEP, ou optante pelo Simples Nacional, no que diz respeito ao ISS, COFINS e PIS/PASEP, que cotar alíquotas diferentes dos percentuais limites definidos em lei, em decorrência de deduções ou compensações, deverá apresentar documento que justifique as alíquotas indicadas em sua planilha, observado o disposto nos itens 5.7 e 5.8 do Título 5 do Edital.*

*O Imposto de Renda e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido não incidem diretamente sobre a atividade contratada, mas sobre o lucro auferido pela pessoa jurídica, não sendo, portanto, admissível o lançamento de tais tributos na composição da Taxa de Administração, nos termos da Súmula n. 254 do Tribunal de Contas da União.*

*O percentual correspondente à Taxa de Administração deverá ser claramente exposto e incidirá sobre o somatório dos módulos 1 a 5 e sobre a soma dos itens A e B do módulo 7”.*

**COMPOSIÇÃO DA TAXA DE ADMINISTRAÇÃO**

(Informação que obrigatoriamente deve constar da proposta)

A Taxa de Administração desta proposta foi definida com base nos seguintes percentuais:

Componente		Percentual (%)
Custos Indiretos da Contratada		
Lucro		
Despesas Financeiras		
TRIBUTOS	COFINS	
	PIS/PASEP	
	CPRB	
	ISS	

**7- ADICIONAL:**

**Adicional noturno:** os valores fixados na planilha de formação de preço decorrem da adoção de premissas estimativas com finalidade orçamentária. O ressarcimento à Contratada será processado com base nos parâmetros aplicáveis segundo a legislação em vigor.

**8- ADICIONAL NOTURNO SOB DEMANDA**

Os valores referentes a adicional noturno sob demanda constantes do Orçamento Estimado (Anexo n. 8) são os que devem ser considerados na proposta.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**9- OUTROS CUSTOS:**

*Deverão ser consignados em planilha quaisquer outros custos que a licitante deva considerar, especialmente os definidos em convenção coletiva que a licitante entenda exigíveis.*

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ANEXO N. 8**  
**ORÇAMENTO ESTIMADO**

*Integra o Edital o arquivo **em PDF** que constitui este Anexo, disponível nos sítios eletrônicos: [www.gov.br/compras/pt-br](http://www.gov.br/compras/pt-br) e <http://www2.camara.leg.br/transparencia/licitacoes/editais/pregaoeletronico.html>*

**Observação:** O preço global anual constante do orçamento estimado é o máximo aceitável, em conformidade com o disposto no subitem 11.2.1 do Título 11 do Edital.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





## ANEXO N. 9 GLOSSÁRIO

- **Ambiente de autosserviço:** Conjunto de funcionalidades da ferramenta de registro e gerenciamento de chamados que permite a um usuário autenticado registrar chamados, acompanhar chamados já registrados e consultar a base de conhecimento disponível.
- **BDGC:** Sigla de “Base de Dados de Gerenciamento da Configuração”. Trata-se de uma base de dados contendo os itens de configuração e eventuais relacionamentos entre eles que tenham sido previamente identificados e registrados.
- **Boas práticas de gerenciamento de serviços de TI** (ou às vezes simplesmente “boas práticas”): Trata-se do conjunto de boas práticas publicado e comumente adotado pelo mercado de TI para o gerenciamento de serviços de TI. Como exemplos, podemos citar a ITIL e a ISO 20000, todas as Instruções Normativas e manuais referentes ao Poder Executivo, elaboradas em consonância ou a pedido do Tribunal de Contas da União (TCU) e toda a documentação produzida pelo TCU com a natureza de boas práticas.
- **Chamado de processo:** Aquele chamado em que as informações necessárias para o seu tratamento estão estruturadas em formulário específico e o seu fluxo de tratamento foi previamente mapeado e configurado na ferramenta, não sendo necessário recorrer a bases de conhecimento para decidir quanto a isso. Um chamado de processo pode ser registrado por um atendente, ou diretamente pelo usuário utilizando o ambiente de autosserviço da ferramenta de registro e gerenciamento de chamados.
- **Chamado simples:** Aquele em que as informações necessárias para o seu tratamento não estão estruturadas em formulário específico e seu o fluxo de tratamento do chamado não foi previamente mapeado e configurado na ferramenta de registro e gerenciamento de chamados.
- **Chamado:** Registro eletrônico, em ferramenta própria para este fim, do incidente ou requisição.
- **Fila:** Repositório lógico para o qual um chamado é encaminhado com o objetivo de ser tratado. Pode representar uma equipe de pessoas pertencentes à mesma estrutura organizacional ou um conjunto de pessoas destinadas a tratar de um dado assunto.
- **Horas SLA:** Indicador de demanda do *service desk* representado pelo somatório do prazo de solução do SLA de cada chamado dentre um conjunto de chamados. Por exemplo, dado um conjunto de 10 chamados, sendo que o SLA de





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

cada chamado prevê um prazo de 10 horas para a sua solução, tem-se  $10 \times 10 = 100$  horas SLA. Mesmo que os chamados tenham sido solucionados antes do prazo de solução, eles representam 100 horas SLA.

- **Incidente:** Toda indisponibilidade ou ameaça de indisponibilidade de um dado recurso de informática. Geralmente o incidente resulta em um problema comunicado pelo usuário que prejudica, no todo ou em parte, a utilização de um recurso de informática. NÃO inclui a dificuldade ou dúvida de um usuário sobre a utilização de um recurso de informática. Exemplos de incidente são “computador não liga”, “página web indisponível”, “software muito lento” e “impressora com papel atolado”.
- **Item de configuração:** Representação de um recurso de informática tal como, mas não se resumindo a software, componente de software, banco de dados, e hardware. Pode representar também outros recursos relacionados, não propriamente de informática, tais como, mas não se resumindo a manuais, contratos e documentação.
- **Legislatura:** Período de funcionamento do Poder Legislativo com duração de quatro anos que vai da posse dos parlamentares, no dia 1º de fevereiro do ano seguinte à eleição parlamentar, até a posse dos eleitos na eleição subsequente. Cada legislatura contém quatro sessões legislativas ordinárias.
- **Recurso de informática:** Todo ativo de software ou hardware, ou uma de suas funcionalidades.
- **Requisição:** Todo pedido, padronizado ou não, relacionado a algum recurso de informática. Inclui o pedido de usuário por ajuda, orientação ou a reclamação de um usuário que está com dificuldade ou dúvida sobre a utilização de um recurso de informática. Exemplos de requisição são “substituição de computador”, “dúvida sobre página web”, “instalação de software” e “suprimento de impressora”.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 10**  
**MODELO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO PELO USUÁRIO DE CHAMADO**  
**FECHADO**

**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO PELO USUÁRIO DE CHAMADO FECHADO**

Após o fechamento de um chamado, um e-mail é enviado com um link para o usuário responder o questionário abaixo:

- A questão foi resolvida?
  - Sim;
  - Parcialmente;
  - Não;
  - Não se aplica.
- É a primeira vez que você abre um chamado para essa mesma demanda?
  - Sim, é a primeira vez;
  - Não, precisei abrir mais de um chamado;
  - Não se aplica.
- O tempo gasto no atendimento foi adequado?
  - Sim;
  - Não;
  - Não se aplica.
- Comentários adicionais?
  - Campo texto livre para o usuário se manifestar.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 11**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS, REQUISIÇÕES DE SERVIÇO, INCIDENTES E**  
**RESPECTIVOS SLA'S**

- **Computadores e Periféricos:** Serviço que representa o provimento de microcomputadores e periféricos, com exceção de impressoras.
  - **Apoio a eventos institucionais:** Utilizada quando usuário deseja agendar suporte técnico à informática para apoiar realização de evento institucional.
    - Quando solicitado, o apoio deve ser dado durante a preparação, realização ou após o encerramento do evento, a depender do que foi solicitado. Assim, o SLA associado a esta requisição tem o objetivo de controlar apenas o tempo gasto para confirmar o agendamento.
    - Solução em 4 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
  - **Comunicação de falha em microcomputador:** Utilizada quando o usuário deseja comunicar um incidente no microcomputador, geralmente algo envolvendo o hardware. Este tipo de chamado só pode ser registrado por meio da Central, haja vista que requer um diagnóstico para evitar os casos em que o usuário confunde o mau funcionamento de algum software específico com o mau funcionamento do computador. Chamados cuja solução dependa de suporte de terceiros (ex.: Lenovo, Positivo), podem ficar pendentes aguardando o atendimento da empresa.
    - Solução em 8 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
  - **Concessão e Revogação de Direitos de Administrador Local:** Utilizada quando o usuário deseja receber direitos de administrador local no microcomputador de seu uso para instalação ou uso de software que exige tais direitos.
    - Solução em 30 horas úteis, atendimento de 9 às 19 horas.
  - **Consulta, configuração e/ou orientações gerais:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio no uso do serviço “Computadores e Periféricos”.
    - Solução em 6 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
  - **Empréstimo de computador portátil:** Utilizada quando o usuário solicita empréstimo de um notebook ou outro microcomputador portátil. Requisição geralmente utilizada quando da participação do usuário em algum evento ou apresentação.
    - Solução em 6 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
  - **Fornecimento de equipamento de informática:** Utilizada quando o usuário solicita, em caráter permanente, algum microcomputador ou periférico adicional, tal como um 2º monitor, tablet etc. O fornecimento dependerá da disponibilidade e das políticas vigentes envolvendo a alocação desse tipo de equipamento.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Solução em 24 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Fornecimento de periféricos e componentes de informática:** Utilizada quando o usuário solicita algum periférico ou componente adicional, tal como um upgrade de memória, um 2º disco rígido etc. O fornecimento dependerá da disponibilidade e das políticas vigentes envolvendo a alocação desse tipo de equipamento.
  - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 7 às 20 horas.
- **Instalação de equipamento particular:** Utilizada quando o usuário solicita que um dispositivo particular, tal como um notebook comprado por ele, possa utilizar a rede de dados da Câmara dos Deputados fazendo parte do domínio da Rede.
  - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Instalação e configuração de computador:** Utilizada quando o usuário solicita a instalação e configuração presencial de computador fornecido previamente. Exemplos: (1) um novo computador foi entregue em substituição a um anterior, (2) um novo usuário assume o computador que antes era usado por outro usuário; (3) é necessário mudar o computador de mesa. Admite a solicitação para múltiplos computadores, caso em que é gerado automaticamente um chamado para cada computador, cada qual com o seu SLA.
  - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
- **Recolhimento de equipamento de informática:** Utilizada quando o usuário deseja devolver um equipamento de microinformática que porventura não esteja sendo mais usado.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Remanejamento de equipamento de informática:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio no desligamento, desmontagem, movimentação física, montagem e ligação do equipamento. Dependendo do caso, o serviço de movimentação e transporte de cargas pode ser disponibilizado pela Câmara dos Deputados para auxiliar no atendimento dessa requisição mediante agendamento em canal de atendimento próprio para isso. Em alguns casos, é responsabilidade do suporte de microinformática encaminhar chamado (requisição interna) a outras áreas a fim de solicitar infraestrutura de rede para o novo local onde o equipamento será ligado.
  - Solução em 14 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Correio Eletrônico:** Serviço que representa o provimento de correio eletrônico, seja na forma de caixas postais de uso individual ou caixas postais compartilhadas (estas geralmente utilizadas para correspondência eletrônica de uma área, assunto, evento ou projeto dentre outras).
  - **Alteração de usuário de lista de distribuição:** Utilizada quando o usuário precisa excluir ou remover um usuário de uma lista de distribuição.







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Concessão de acesso a caixa de e-mail institucional:** Utilizada quando o usuário solicita acesso a uma caixa de e-mail institucional, geralmente a caixa da seção ou coordenação à qual ele pertence.
  - Solução em 4 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Consulta, configuração e/ou orientações gerais:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio no uso do serviço.
  - Solução em 6 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
- **Criação de caixa de e-mail institucional:** Utilizada quando o usuário solicita a criação de uma nova caixa de e-mail institucional.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Criação de caixa de e-mail pessoal:** Utilizada quando o usuário solicita a criação de uma nova caixa de e-mail pessoal, seja para o próprio usuário ou outro membro da mesma equipe.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Criação de lista de distribuição:** Utilizada quando o usuário precisa criar uma nova lista de distribuição.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Exclusão de caixa de e-mail institucional:** Utilizada quando o usuário solicita a exclusão de uma caixa de e-mail institucional.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Exclusão de caixa de e-mail pessoal:** Utilizada quando o usuário solicita a exclusão de uma caixa de e-mail pessoal. Alguns usuários podem pedir caixas adicionais para usos específicos que, depois, podem ser excluídas.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Revogação de acesso a caixa de e-mail institucional:** Utilizada quando o usuário solicita para revogar o seu acesso ou de outro usuário a uma caixa de e-mail institucional.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Impressão:** Serviço que representa o provimento de infraestrutura e impressoras de rede ou locais para impressão, cópia e digitalização de documentos. Atualmente toda a infraestrutura, incluindo a rede de dados, os servidores do data center que hospedam as filas de impressão, e o software de gerenciamento de impressões são fornecidos pela Câmara. As impressoras propriamente ditas são fornecidas, suportadas e abastecidas de suprimentos por meio de terceirizadas contratadas pela Câmara. Em raríssimos casos as impressoras são de propriedade da Casa. O suporte à microinformática, entretanto, é o responsável pela identificação e diagnóstico inicial antes de se abrir qualquer chamado de suporte a uma terceirizada, e também pela





verificação do pós-suporte. Os chamados de incidentes nesse serviço, quando relacionados às impressoras, geralmente são encaminhados diretamente para o suporte terceirizado.

- **Comunicação de falha em impressora:** Utilizada pelo usuário para comunicar incidente em uma impressora. Quando se tratar de uma impressora cujo suporte seja provido por empresa terceira (ex.: impressora alugada), o incidente é encaminhado diretamente para a fila da empresa responsável pela impressora em questão.
  - O SLA inicial prevê solução em 18 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas; mas o SLA real vai depender do contrato vinculado à impressora em questão, haja vista que o suporte na maioria dos casos é provido por empresas terceiras.
- **Concessão de acesso a impressora:** Utilizada pelo usuário nos casos especiais em que é necessário ter permissão na fila de impressão antes de utilizar a impressora. Essa requisição é mais comum nos casos de impressoras coloridas e outras impressoras especiais, haja vista que as impressoras da área administrativa, em regra, não possuem controle de permissão. Nos gabinetes, o gerenciamento de permissões é descentralizado e realizado por cada gabinete por meio do sistema IDEA.
  - Solução em 2 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Consulta, configuração e/ou orientações gerais:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio no uso do serviço.
  - Solução em 6 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
- **Desligamento ou religação de impressora:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio para desligar ou religar a impressora, geralmente quando há movimentação da mesma dentro da sala.
  - Solução em 8 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
- **Fornecimento de impressora:** Utilizada quando o usuário solicita uma impressora adicional para um dado local. O fornecimento dependerá da disponibilidade e das políticas vigentes envolvendo a alocação desse tipo de equipamento.
  - Solução em 14 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Fornecimento de suprimento de impressora:** Utilizada quando o usuário solicita um suprimento que eventualmente esteja em falta na impressora ou a substituição de um suprimento apresentando problemas (ex.: toner sujando a impressão). Esse tipo de pedido, uma vez aberto, é encaminhado diretamente para a fila da empresa terceira responsável pelo fornecimento e instalação do suprimento.
  - Solução em 4 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Recolhimento de impressora:** Utilizada pelo usuário quando deseja devolver uma impressora que porventura não esteja mais sendo utilizada.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Solução em 12 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Remanejamento de impressora:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio no desligamento, desmontagem e movimentação física do equipamento. Dependendo do caso, o serviço de movimentação e transporte de cargas pode ser disponibilizado pela Câmara dos Deputados para auxiliar no atendimento dessa requisição mediante agendamento em canal de atendimento próprio para isso.
  - Solução em 10 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Revogação de acesso a impressora:** Utilizada quando o usuário solicita para revogar o seu acesso ou de outro usuário a uma fila de impressão.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Redes e Internet:** Serviço que representa o provimento de infraestrutura de comunicação de dados, armazenamento e compartilhamento de arquivos, autenticação de usuários e acesso à Internet seguro.
  - **Bloqueio e desbloqueio de sites:** Utilizada pelo usuário quando pede que o acesso a dado site ou página seja bloqueado ou desbloqueado. Esta solicitação é encaminhada diretamente para a área de infraestrutura responsável por esse serviço.
    - Solução em 18 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
  - **Comunicação de falha na rede cabeada:** Utilizada pela Central ou atendimento de campo para encaminhar uma falha na rede cabeada à fila da equipe responsável pelo cabeamento estruturado.
    - Solução em 8 horas úteis, atendimento de 7 às 20 horas (equivale a um incidente de prioridade 3, que é o padrão).
  - **Comunicação de falha na rede sem fio:** Utilizada pela Central ou atendimento de campo para encaminhar uma falha na rede sem fio à fila da equipe responsável pela rede sem fio.
    - Solução em 8 horas úteis, atendimento de 7 às 20 horas (equivale a um incidente de prioridade 3, que é o padrão).
  - **Concessão de acesso a banco de dados:** Utilizada pelo usuário quando pede acesso direto a uma base de banco de dados de algum sistema. Solicitação encaminhada diretamente para a equipe de infraestrutura responsável pelo banco de dados.
    - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
  - **Concessão de acesso a pasta compartilhada:** Utilizada pelo usuário quando pede acesso a uma pasta de rede para armazenamento e compartilhamento de arquivos.
    - Solução em 4 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
  - **Concessão de acesso remoto para teletrabalho:** Utilizada pelo usuário para solicitar acesso remoto a sua estação de trabalho (microcomputador)





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

para fins de teletrabalho. Solicitação encaminhada diretamente para a área da infraestrutura responsável pelo acesso remoto.

- Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 17 horas.
- **Concessão de acesso à Rede Câmara (usuário externo):** Utilizada pelo usuário quando pede a criação de uma conta de usuário para que alguém sem vínculo funcional com a Casa tenha acesso à rede de dados da Câmara. Este serviço geralmente é utilizado para concessão de acesso a visitantes ou comitivas de outros países.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Concessão de acesso à Rede Câmara:** Utilizada pelo usuário quando pede a criação de uma conta de usuário para acesso à rede de dados da Câmara.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Consulta, configuração e/ou orientações gerais:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio no uso do serviço.
  - Solução em 6 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
- **Criação ou exclusão de pasta compartilhada:** Utilizada quando o usuário solicita a criação ou exclusão de uma pasta compartilhada na rede.
  - Solução em 12 horas, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Movimentação parlamentar:** Utilizada quando o usuário comunica uma movimentação parlamentar. Trata-se de comunicação envolvendo a posse ou afastamento de titular ou suplente. Esta requisição engloba todas as ações necessárias para efetivar a movimentação parlamentar no que se refere às permissões do parlamentar na rede e sistemas.
  - Solução em 2 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Restauração de backup de pasta compartilhada:** Utilizada quando o usuário solicita a restauração de backup de pasta compartilhada a qual já possui acesso. Solicitação encaminhada diretamente à área de infraestrutura responsável pelas pastas compartilhadas.
  - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 8 às 18 horas.
- **Revogação de acesso a pasta compartilhada:** Utilizada quando o usuário solicita a revogação do seu acesso ou do acesso de outro usuário a uma pasta compartilhada.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Revogação de acesso à Rede Câmara:** Utilizada quando o usuário solicita a revogação de seu acesso ou do acesso de outro usuário à rede de dados da Câmara. Isso geralmente é realizado na forma do bloqueio da conta do usuário.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- **Sistemas e Programas:** Serviço que representa o provimento de suporte, infraestrutura de servidores de aplicação, instâncias de software servidor, de bancos de dados e de gerenciamento de permissões dos diversos sistemas hospedados na infraestrutura tecnológica da Câmara. Inclui também o provimento de software cliente (software de prateleira ou escritório) de microinformática para instalação e uso nos microcomputadores.
  - **Acesso à Rede Serpro (Siafi, Siasg ou Reuse):** Utilizada pelo usuário quando deseja solicitar pela primeira vez acesso à Rede Serpro ou outro sistema qualquer disponível na Rede Serpro.
    - Solução em 4 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
  - **Comunicação de falha em sistema:** Utilizada pela Central ou atendimento de campo quando o usuário deseja comunicar uma falha em sistema cujo suporte seja provido pela Câmara e é necessário encaminhar o incidente para a fila da equipe responsável pelo sistema.
    - Solução em 8 horas úteis, atendimento de 7 às 20 horas (equivale a um incidente de prioridade 3, que é o padrão).
  - **Comunicação de falha em sistema de terceiros:** Utilizada pela Central ou atendimento de campo quando o usuário deseja comunicar uma falha em sistema cujo suporte seja provido por terceiros. Solicitação encaminhada diretamente para a empresa responsável pelo suporte (ou por meio de fila, caso ela acesse a plataforma diretamente, ou por meio de e-mail).
    - Prazo de solução depende do contrato de suporte.
  - **Concessão de acesso a sistema:** Utilizada pelo usuário quando pede permissão de uso de um dado sistema, módulo ou recurso de sistema.
    - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
  - **Concessão de acesso ao ambiente de projetos:** Utilizada pelo usuário quando pede permissão de uso para o sistema de gerenciamento de projetos.
    - Solução em 16 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
  - **Concessão de acesso de provedor de conteúdo:** Utilizada pelo usuário quando pede permissão de uso a um dos sistemas de gestão de conteúdos vigentes na Intranet ou Portal Internet.
    - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
  - **Concessão para publicação de painéis de dados:** Utilizada pelo usuário para solicitar permissão para publicação de painéis de dados na plataforma de inteligência de negócios (análise de dados). Solicitação encaminhada diretamente para a área responsável pela plataforma de inteligência de negócios.
    - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- **Consulta, configuração e/ou orientações gerais:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio no uso do serviço. Inclui pedidos de auxílio para a utilização de qualquer sistema hospedado na infraestrutura tecnológica da Câmara e também aqueles sistemas de microinformática homologados.
  - Solução em 6 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
- **Instalação/desinstalação de programa de computador:** Utilizada pela Central quando o usuário solicita auxílio na desinstalação de um software homologado e de livre instalação qualquer em que não seja necessário verificar o licenciamento ou a disponibilidade de licenças.
  - Solução em 9 horas úteis, atendimento de 7 às 22 horas.
- **Instalação de programa de computador:** Utilizada quando o usuário solicita auxílio na instalação de um software qualquer. O fornecimento de software dependerá do licenciamento, da disponibilidade de licenças, e das políticas vigentes envolvendo a alocação desse tipo de software.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas (pois depende de auxílio da Gesoft).
- **Reativação Rede Serpro (Siafi, Siasg ou Reuse):** Utilizada quando o usuário solicita para reativar sua senha da Rede Serpro ou de sistema disponível na Rede Serpro.
  - Solução em 2 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Revogação de acesso a sistema:** Utilizada pelo usuário quando pede para revogar o seu acesso ou de outro usuário a um sistema hospedado na infraestrutura tecnológica da Câmara.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Revogação de acesso de provedor de conteúdo:** Utilizada quando o usuário solicita a revogação da sua permissão de uso de um dos sistemas de gestão de conteúdos vigentes.
  - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 9 às 18 horas.
- **Outros (serviço não catalogado):** Serviço que agrupa requisições de serviço não ligadas ao provimento de serviço voltado diretamente para o usuário final ou outras requisições de serviço ainda não mapeadas a um serviço do catálogo propriamente dito.
  - **Elaboração de relatório do gerenciamento de software:** Utilizada para solicitar relatórios diversos relacionados ao gerenciamento de software de microinformática.
    - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 19 horas.
  - **Manutenção do inventário de software e licenças:** Utilizada para solicitar manutenção do inventário de software e licenças.
    - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 19 horas.







- **Elaboração de relatório do cadastro de usuários, caixas postais e permissões:** Utilizada para solicitar relatórios diversos relacionados ao gerenciamento de usuários, caixas postais e permissões.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 19 horas.
- **Manutenção do cadastro de usuários, caixas postais e permissões:** Utilizada para solicitar manutenção do cadastro de usuários, caixas postais e permissões.
  - Solução em 12 horas úteis, atendimento de 8 às 19 horas.
- **Relacionamento com usuário e levantamento de demanda:** Utilizada para solicitar à supervisão técnica do suporte técnico presencial e apoio a mudanças de TI o atendimento presencial de usuário com vistas a levantar demanda de suporte e registrar os chamados correspondentes.
  - Solução em 2 horas úteis, atendimento de 8 às 20 horas.
- **Levantamento de requisitos de solução de informática:** Utilizada para solicitar o levantamento de requisitos de solução de informática com vistas à sua contratação.
  - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 8 às 19 horas.
- **Especificação de solução de informática:** Utilizada para solicitar a especificação de solução de informática, com base em levantamento de requisitos previamente feito, com vistas à sua contratação.
  - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 8 às 19 horas.
- **Orçamento de solução de informática:** Utilizada para solicitar o orçamento de solução de informática com vistas à sua contratação.
  - Solução em 24 horas úteis, atendimento de 8 às 19 horas.

## **Acordos de nível de serviço para solução de incidentes em geral:**

- Quando não especificado acima, o tempo de solução de incidentes em geral varia em função da prioridade atribuída ao chamado pelo service desk, com atendimento sempre de 7 a 20 horas. A prioridade padrão é 3:
  - **Prioridade 1:** Solução em 48 horas úteis; utilizada apenas se o usuário informar que não é urgente;
  - **Prioridade 2:** Solução em 18 horas úteis; utilizada apenas se o usuário informar que há pouca urgência;
  - **Prioridade 3:** Solução em 8 horas úteis; prioridade padrão quando o usuário não se manifesta sobre a urgência ou caso o atendente não constate a necessidade de uma prioridade maior;
  - **Prioridade 4:** Solução em 4 horas úteis; utilizada apenas se o usuário informar que há urgência na solução do pedido;





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- **Prioridade 5:** Solução em 2 horas úteis; utilizada apenas se o atendente constatar que o usuário ficará impedido de realizar outras atividades até que a questão seja resolvida. Exemplos: computador não liga, teclado não funciona, monitor não liga e o computador possui apenas um monitor, computador está extremamente lento a ponto de não ser possível sua utilização, rede de dados do computador está completamente indisponível, diversos ou todos os sistemas cliente servidor da Casa estão indisponíveis).

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 12**  
**ROTEIRO DE REFERÊNCIA PARA ATENDIMENTO DE CHAMADO**

A ordem dos passos a seguir não é obrigatória e vai depender de cada demanda e dos processos e formulários disponíveis na ferramenta de gerenciamento de chamados.

**Recebimento de nova demanda:**

- Atender ligação ou receber comunicação por outro meio (e-mail, chat etc.) e, se for aplicável, fazer saudação inicial.
- Iniciar novo chamado.
- Identificar o usuário com nome completo, ponto e telefone, se for colaborador da Casa. No caso de usuário externo (cidadão etc.), substituir o ponto pelo e-mail pessoal. Registrar os dados no chamado.
  - Se o usuário externo não possuir e-mail, registrar o chamado utilizando um usuário genérico e alertar que ele só obterá informações sobre o tratamento do chamado se ligar novamente e informar o número do chamado.
- Ouvir o usuário e identificar a demanda e o recurso informatizado em questão. Transcrever a demanda e o recurso informatizado em questão, bem como qualquer outra coisa relevante para o tratamento da demanda para o chamado.
  - Não se tratando a demanda de um recurso informatizado, orientar o usuário a procurar a área responsável por aquele recurso.
- Perguntar se o usuário já possui algum chamado aberto para a mesma demanda, tentar localizar o chamado e verificar se ele ainda está aberto.
  - Se houver, descartar o novo chamado e seguir os próximos passos no chamado ainda aberto (dependendo do processo ou formulário previsto na ferramenta de gerenciamento de chamados, talvez não seja necessário descartar o novo chamado).
  - Se o chamado não for localizado ou já estiver fechado, deve-se continuar com o registro do novo chamado, fazendo referência ao anterior chamado informado pelo usuário (mesmo que ele não tenha sido localizado).
- Informar ao usuário o número do chamado e pedir que ele, caso a ligação caia e ele não receba uma ligação em no máximo 5 minutos, retorne a ligação e informe o número do chamado.
  - Se a ligação de fato cair antes da conclusão do atendimento, deve-se tentar contato com o usuário ligando no telefone informado. Se o usuário não atender a ligação ou estiver ocupado, registrar a tentativa e colocar o chamado com pendente com autofechamento sem sucesso.
- Tratar a demanda (ver tópico “**Tratamento da demanda**”).





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Se a questão estiver disponível para registro no ambiente de autosserviço, orientar o usuário a, da próxima vez, registrar o chamado no ambiente de autosserviço.
- Se necessário e havendo disponibilidade do usuário, demonstrar os passos para tal.
- (Neste ponto, é possível que o tratamento da demanda já tenha sido concluído e, no caso de ligação telefônica, a mesma já tenha sido encerrada.) Atualizar o assunto ou título do chamado registrando de forma resumida a demanda e o recurso informatizado em questão. Categorizar o chamado de acordo com o catálogo de serviços, os formulários vigentes e as informações na base de conhecimento. A depender do formulário apresentado pela ferramenta de registro e gerenciamento de chamados, preencher outros campos que forem solicitados. A depender do processo pré-definido para aquele serviço, preencher os formulários que forem apresentados pela ferramenta. Se o catálogo de serviços não prever a demanda apresentada pelo usuário, categorizar o chamado como serviço não catalogado.

**Recebimento de chamado na fila:**

- Receber chamado e sinalizar para os demais agentes da mesma fila que o chamado já está sendo tratado.

**Tratamento da demanda:**

- Pesquisar a questão nas bases de conhecimento. Se houver informação, referenciá-la no chamado.
  - Se não houver informação, após o atendimento, repassar a questão para que a supervisão técnica providencie a alimentação da base de conhecimento.
- Tratar a demanda, se necessário solicitando permissão do usuário para fazer o acesso remoto ao seu microcomputador, ou dependendo do caso comparecendo presencialmente no local do usuário ou agendando o acesso remoto, sempre comunicando ao usuário acerca dos procedimentos executados.
  - Se não for possível tratar a demanda, colocar o chamado como pendente e consultar supervisor, líder do service desk e gestores da Câmara (nessa ordem). Após o recebimento de orientações, que deverão ser documentadas também na base de conhecimento, o chamado deverá ser reaberto.
- Verificar se a demanda foi atendida, dependendo do caso testando ou, na nota de fechamento, pedindo para o próprio usuário testar e, se for o caso, retornar para abrir um novo chamado.
  - Se a demanda foi atendida, fechar o chamado, registrar os procedimentos adotados, recategorizar o chamado se necessário, e depois informar seu número ao usuário (caso ainda não tenha feito). Sugerir ao usuário que





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

responda ao questionário de avaliação do atendimento do chamado quando a notificação para tal for recebida na caixa de e-mail do usuário.

- Se a demanda não foi atendida, encaminhar o chamado para a fila adequada (caso exista um fluxo automático para a questão, o encaminhamento será feito automaticamente pela ferramenta de registro e gerenciamento de chamados após o preenchimento de campos e formulários específicos para a demanda em questão; neste caso, verificar se o encaminhamento automático ocorreu corretamente).
- Se realmente não foi possível atender a demanda, fechar o chamado sem sucesso informando os motivos para tal e orientando o usuário sobre como proceder para ter sua demanda atendida. Dependendo do caso, talvez o usuário tenha que encaminhar sua demanda por meio de processo eletrônico ou outros meios.
- Perguntar ao usuário se existe alguma outra demanda que possa ser resolvida. Se existir, reiniciar o roteiro considerando a outra demanda.
  - Se não, agradecer o contato e, se aplicável, fazer saudação final.

**Orientações gerais:**

- Se o usuário se recusar a cumprir um passo necessário para a continuação do atendimento, tentar cordialmente argumentar sobre a necessidade do passo.
  - Mantida a recusa, pedir que ele entre em contato novamente quando o passo necessário puder ser cumprido, agradecer o contato e fazer saudação final.
- Se a demanda do usuário não corresponder a nenhum serviço do catálogo, mas for algo que esteja nas atribuições do service desk, categorizar o serviço como “não catalogado”.
  - Se for algo completamente novo e que não esteja nas atribuições do service desk, categorizar o chamado como uma “orientação”, e orientar o usuário a encaminhar a demanda por processo eletrônico.
- Se em qualquer situação não for possível tratar o chamado por conta de uma pendência qualquer, categorizar o chamado como pendente, registrar a justificativa para tal e notificar o encarregado para acompanhamento.
  - Após a solução da pendência, o atendimento deve ser retomado, entrando em contato novamente com o usuário se necessário. Ou apenas informando ao usuário que a demanda foi atendida na nota de fechamento do chamado.
- O atendimento presencial deverá sempre ser acompanhado por um responsável, preferencialmente o próprio usuário identificado no chamado, alguém por ele indicado ou, em casos extraordinários, alguém indicado pela Câmara dos Deputados. A pessoa responsável deverá providenciar os meios para que o atendimento presencial ocorra, tais como indicação da localização do recurso informatizado, abertura de salas etc.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Na impossibilidade de identificar a pessoa responsável, o chamado deve ser fechado sem sucesso informando os motivos para tal.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*  
Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro







**ANEXO N. 13**  
**DIRETRIZES SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO**

A atualização da base de conhecimento do service desk, ou seja, a adição, alteração ou remoção de informações da base de conhecimento, deve obedecer às diretrizes a seguir.

- Todo serviço do catálogo de serviços ao usuário final deve ter um artigo da base de conhecimento correspondente.
- No mínimo, todo sistema ou módulo de sistema dentre aqueles com mais de 100 (cem) chamados (considerando o somatório de incidentes e solicitações) nos últimos 12 (doze) meses deverá ter um artigo da base de conhecimento correspondente que auxilie o service desk a tratar os incidentes e solicitações mais comuns.
- Todo artigo correspondente a um serviço que represente uma solicitação deverá, no mínimo, responder às seguintes perguntas:
  - Quando solicitar este serviço?
  - Quem pode solicitar?
  - O que deve ser informado no formulário?
  - O que fazer quando o formulário for preenchido e enviado com erro?
  - O que ocorrerá após o envio do formulário?
- Todo artigo correspondente a um serviço que não represente uma solicitação, ou seja, que represente um serviço de TI propriamente dito, deverá responder às seguintes perguntas:
  - Qual é o escopo deste serviço (citar exemplos inclusivos e exclusivos)?
  - Quando registrar um incidente para este serviço?
  - Qual é o público-alvo deste serviço?
  - O que ocorrerá após o registro do incidente?
- Todo artigo correspondente a um sistema ou módulo de sistema deverá fornecer orientação sobre as dúvidas e falhas mais comuns.
- Se necessário, o artigo deverá esclarecer também os termos ou conceitos que não sejam plenamente compreendidos pelos usuários.
- A linguagem do texto do artigo deverá estar adequada ao usuário final do serviço.
- A formatação do texto do artigo deverá utilizar os estilos disponíveis na ferramenta para a estruturação de perguntas e tópicos, bem como fazer uso de cores para chamar a atenção para pontos críticos.
- O artigo deverá ser classificado de tal forma que o usuário final do serviço consiga encontrá-lo por meio do ambiente de autosserviço.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

- Caso seja necessário documentar, no mesmo artigo, informações apenas de uso interno do service desk, deve-se utilizar o campo específico para esse fim.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 14**  
**ROTEIRO DE REFERÊNCIA PARA MONITORAMENTO DO ATENDIMENTO DE**  
**CHAMADOS**

- Obter amostra de chamados. Se a Câmara não enviar a amostra até o último dia do mês, pode-se escolher uma amostra aleatória.
- Para cada chamado, verificar se o roteiro de referência para atendimento de chamado foi observado. Para isso, poderá ser utilizada uma tabela de apoio ao monitoramento baseada no Roteiro de Referência constante do Anexo n. 12.
  - Se um item foi observado, ou não se aplicar, somar 1 (variável A).
  - Se um item não foi observado, somar 1 (variável B).
  - Calcular índice de conformidade com base na fórmula  $A/(A+B)$ .
- Manter base de dados com a identificação dos chamados monitorados, as datas de verificação do roteiro de referência, e os respectivos índices de conformidade.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 15**  
**ROTEIRO PARA APOIO AO GERENCIAMENTO DE SOFTWARE DE**  
**MICROINFORMÁTICA**

- Receber a demanda via ligação ou chamado.
- Identificar o software.
- Identificar a estação de trabalho alvo da demanda de software.
- Registrar o chamado, quando ainda não houver um, preenchendo corretamente os formulários disponíveis na ferramenta.
- Pesquisar a questão nas bases de conhecimento, solicitando o auxílio da respectivo encarregado sempre que necessário, especialmente nos casos em que for necessário obter informações junto ao usuário demandante.
- Verificar compatibilidade da licença com o uso pretendido.
- Verificar disponibilidade de licença.
- Em caso de disponibilidade de licença:
  - Movimentar licença para a estação de trabalho.
  - Ativar licença, se for caso.
  - Criar e montar imagem, se for o caso.
  - Criar pacote de instalação, se for o caso.
  - Criar tarefa automática de instalação remota, individual ou em lote, se for o caso.
  - Inicializar e acompanhar tarefa automática de instalação remota, se for o caso.
- Documentar o chamado informando sobre a compatibilidade da licença, disponibilidade de licença e demais procedimentos adotados.
- Encaminhar chamado, se for necessário algum procedimento adicional.
- Solicitar ao usuário informações ou documentos, se for necessário.
- Caso não seja necessário nenhum procedimento adicional, fechar o chamado com ou sem sucesso a depender do atendimento da demanda, informando na nota de fechamento todas as informações necessárias para que o usuário demandante compreenda o que foi feito e, se for o caso, as razões do não atendimento da demanda.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 16**  
**MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE**

**TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE**

TERMO DE COMPROMISSO QUANTO À  
CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES  
DECORRENTES DO CONTRATO *[NÚMERO DO  
CONTRATO PRINCIPAL]* CELEBRADO ENTRE A  
CÂMARA DOS DEPUTADOS E *[NOME DA  
EMPRESA]*

**A CÂMARA DOS DEPUTADOS**, situada nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o n. 005.303.520.001-59, neste ato representada por seu Diretor-Geral, o Senhor CELSO DE BARROS CORREIA NETO, brasileiro, solteiro, residente e domiciliado em Brasília-DF, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e *[RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL]*, pessoa jurídica com sede na *[ENDEREÇO]*, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º *[N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF]*, neste ato representado na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, mediante as cláusulas e condições que seguem:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada proteção da **CONTRATANTE** quanto ao tratamento e divulgação de informações confidenciais, sigilosas ou de acesso restrito a que a **CONTRATADA** venha a ter acesso, por qualquer meio, em razão do Contrato *[CONTRATO PRINCIPAL]* celebrado entre as partes.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

2.1. Muito embora não seja objeto do Contrato *[CONTRATO PRINCIPAL]* a transferência de informações, a **CONTRATADA** poderá, eventualmente, vir a tomar conhecimento de informações sigilosas ou de uso restrito da **CONTRATANTE** em função da prestação de serviços de *[OBJETO]* que está obrigada a prestar nos termos do referido Contrato.

2.2. Em função da possibilidade de a **CONTRATADA** vir a conhecer tais informações, firma-se o presente Termo visando a resguardar a **CONTRATANTE** de eventual má-utilização ou repasse a terceiros não autorizados, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, sob pena de responder por suas responsabilidades nos termos da lei.

2.3. A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação a que venha a ter acesso, que deverá ser tratada como informação sigilosa.

2.4. Deverá ser considerada como informação confidencial, toda e qualquer informação escrita, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: cópias, relatórios, documentos, arquivos, configuração do equipamento, programas de computador, senhas, dispositivos de armazenamento e outras informações que de algum modo possam ser





obtidas através da Câmara dos Deputados, doravante denominados “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS”, a que, diretamente ou indiretamente, a **CONTRATADA** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das tratativas realizadas e do Contrato *[CONTRATO PRINCIPAL]* celebrado entre as partes.

**2.5.** Compromete-se, outrossim, a **CONTRATADA** a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso dessas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS de forma diversa ao estritamente necessário à execução do Contrato *[CONTRATO PRINCIPAL]*.

**2.6.** A **CONTRATADA** deverá cuidar para que as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS fiquem restritas ao conhecimento de seus diretores, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, nas análises, nas reuniões, nos negócios, na manutenção dos equipamentos e na operação dos programas de computador, devendo dar-lhes ciência da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

**3.1.** As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

**3.1.1.** Seja comprovadamente de domínio público, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **CONTRATADA**;

**3.1.2.** Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos, de toda forma, ao presente Termo e ao Contrato *[CONTRATO PRINCIPAL]*;

**3.1.3.** Seja revelada em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Estado, somente até a extensão de tais ordens, desde que a **CONTRATADA** cumpra qualquer medida de proteção pertinente e tenha notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito, à **CONTRATANTE**, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabível.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

**4.1.** A **CONTRATADA** se compromete e se obriga a utilizar toda e qualquer INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL exclusivamente para os propósitos deste Termo e da execução do Contrato *[CONTRATO PRINCIPAL]*, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

**4.2.** A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia da informação confidencial sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

**4.3.** O consentimento mencionado no item 4.2 supra, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno, para os fins acima referidos, pelos diretores, empregados e/ou prepostos que necessitem conhecer tal informação, para os objetivos do Contrato *[CONTRATO PRINCIPAL]*, conforme cláusulas abaixo.

**4.4.** A **CONTRATADA** compromete-se a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações.







**4.5.** A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da **CONTRATANTE**, bem como para evitar e prevenir sua revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

**4.6.** A **CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados, funcionários e consultores, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

**4.7.** A **CONTRATADA** compromete-se a separar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**5.1.** Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que a **CONTRATADA** venha a tomar conhecimento permanecem como propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

**6.1.** O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir da data de assinatura do Contrato [**CONTRATO PRINCIPAL**], ao qual este é vinculado e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

**7.1.** A violação de qualquer das obrigações mencionadas neste instrumento sujeitará a **CONTRATADA** à aplicação das penalidades cabíveis, cíveis e criminais, nos termos da lei, obrigando-a ainda a indenizar a **CONTRATANTE** a todo e qualquer dano, perda ou prejuízo decorrente de tal violação.

**7.2.** A **CONTRATANTE** poderá ainda, propor qualquer medida, administrativa ou judicial, para impedir ou invalidar tais violações.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**8.1.** O presente Termo constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores, escritas ou verbais, empreendidas pelas partes contratantes no que diz respeito ao Contrato [**CONTRATO PRINCIPAL**], sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas partes, em conjunto ou separadamente, e, será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro, que venha a ser firmado entre as partes.

**8.2.** Este documento constitui termo vinculado ao Contrato [**CONTRATO PRINCIPAL**], sendo parte independente e regulatória daquele.

**8.3.** Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, as partes solucionarão tais divergências, de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, e da economicidade e preencherão as lacunas com estipulações que, presumivelmente, teriam correspondido à vontade das partes na respectiva ocasião.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**8.4.** O disposto no presente Termo prevalecerá, sempre, em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações confidenciais, tais como aqui definidas.

**8.5.** A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste Contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

E, assim, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

Pela CONTRATANTE

CELSON DE BARROS CORREIA NETO  
Diretor-Geral

Pela CONTRATADA

Nome do representante legal  
Cargo

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

**ANEXO N. 17**  
**MODELO DO TERMO DE SIGILO**

**TERMO DE SIGILO**

(Nome) \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n. \_\_\_\_\_, doravante referida como **“empresa”**, representada pelo Sr(a). \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_ e CPF \_\_\_\_\_, doravante referido como **“representante”**, concorda com os termos abaixo, relativos às condições de demonstração de produtos e serviços do ambiente da Câmara dos Deputados:

1. Sigilo de informações

A empresa, por manifestação de seu representante, concorda em não divulgar, por qualquer forma ou meio, quaisquer informações fornecidas pela Câmara dos Deputados ou obtidas pela empresa para fins de elaboração de proposta para participação em licitação, referente ao Pregão Eletrônico n. 118/22.

2. Ausência de Vínculo

O estabelecimento do presente "Termo de Sigilo" não configura qualquer compromisso nem vínculo financeiro ou de aquisição/contratação futura entre a Câmara dos Deputados e a empresa.

Os termos do presente "Termo de Sigilo" não compõem nem afetam qualquer interação ou contratação futura por parte da Câmara dos Deputados com a empresa.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

**Representante Legal da Empresa**

**Representante DITEC**  
**Ponto: \_\_\_\_\_**

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 18**  
**MODELO DE CURRÍCULO**

Padrões de currículos a serem apresentados de acordo com as funções ou cargos a serem exercidos pelos empregados alocados ao contrato.

**I. Funções:**

**1. Formação Básica:**

**1.1. Ensino Médio Completo:**

1.1.1.a - Local:.....

1.1.2.a - Período:.....

**1.2. Superior: completo ( ) incompleto ( )**

1.2.1.a - Curso:.....

1.2.2.a - Local:.....

1.2.3.a - Período:.....

1.2.4.a - Carga Horária:.....

**2. Formação Técnica:**

2.2.1.a - Curso:.....

2.2.2.a - Local:.....

2.2.3.a - Período:.....

2.2.4.a - Carga Horária:.....

2.2.1.b - Curso:.....

2.2.2.b - Local:.....

2.2.3.b - Período:.....

2.2.4.b - Carga Horária:.....

2.2.1.c - Curso:.....

2.2.2.c - Local:.....

2.2.3.c - Período:.....

2.2.4.c - Carga Horária:.....

**3. Experiência Profissional:**

3.1.a - Local:.....

3.2.a - Cargo:.....

3.3.a - Período:.....

3.4.a - Atividades:.....

3.1.b - Local:.....

3.2.b - Cargo:.....

3.3.b - Período:.....

3.4.b - Atividades:.....





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

3.1.c - Local:.....  
3.2.c - Cargo:.....  
3.3.c - Período:.....  
3.4.c - Atividades:.....  
.....

Data:        /        /

Assinatura:.....

Atenção: Todas as informações prestadas devem ser comprovadas mediante a apresentação de cópias autenticadas dos documentos originais.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)  
Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 19**  
**EXEMPLOS REFERENTES À MEDIÇÃO DE RESULTADOS, AOS INDICADORES**  
**E AO PAGAMENTO**

---

**1. INDICADORES**

---

1.1. Conforme disposto no Título 15 do Anexo n. 6, seguem exemplos para os Indicadores:

- a) para os indicadores “1. Percentual de ligações telefônicas efetivamente atendidas” e “2. Percentual de ligações efetivamente registradas”, nos meses em que o número de ligações ultrapassar 12.000 ligações, a meta será flexibilizada na mesma proporção do incremento percentual;

*Exemplo: No mês de fevereiro, por conta do início de uma nova legislatura, a quantidade de ligações foi de 15.000; o incremento de 3.000 ligações representa um incremento de 25%; logo a meta nesse mês será flexibilizada também em 25%; ou seja, em vez de 95%, a meta será de 71,25%.*

- b) para os demais indicadores, com exceção do indicador 7, a meta do mês só poderá ser flexibilizada na proporção do incremento da quantidade de horas SLA medida em relação à quantidade de horas SLA base estipulada em contrato. Essa demanda será calculada multiplicando a quantidade de chamados atendidos pelo tempo de solução do SLA de cada chamado. Trata-se, portanto, de uma medição da demanda que leva em conta também a complexidade dos diferentes chamados atendidos;

*Exemplo: se no mês foi apurado um total de 12.000 chamados e todos eles tinham um SLA que previa um prazo de 2 horas para solução, temos um total de 24.000 horas SLA/mês. Nessa situação hipotética, como a quantidade de horas SLA ficou abaixo das 300 mil horas SLA, não haveria flexibilização de metas.*

*Em outra situação hipotética em que a quantidade de horas SLA apurada ficasse em 330 mil horas SLA, haveria flexibilização das metas na ordem de 10%  $((330 - 300) / 300 = 0,10 = 10\%)$ .*

---

**2. PAGAMENTO**

---

2.1. Conforme disposto no Título 15 do Anexo n. 6, segue exemplo para o pagamento:

O pagamento será calculado multiplicando-se o valor total mensal do contrato pelo percentual de cumprimento do indicador “7. Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS)” e, em seguida, multiplicando-se pela média aritmética do percentual de cumprimento das metas dos demais indicadores (indicadores de 1 a 6). O percentual de cumprimento de cada meta, independentemente da fórmula de cálculo, fica limitado a 100%.

*Exemplo de cálculo mensal do pagamento em mês fora da transição contratual:*







**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

<b>Indicador</b>	<b>Meta (A)</b>	<b>Indicador aferido (B)</b>	<b>Percentual de cumprimento da meta (B / A)</b>
1. Percentual de ligações telefônicas efetivamente atendidas	95%	80%	84,21%
2. Percentual de ligações telefônicas efetivamente registradas	95%	80%	84,21%
3. Percentual de conformidade do atendimento de chamados	90%	50%	55,56%
4. Percentual de utilização da base de conhecimento	50%	30%	60,00%
5. Percentual de chamados solucionados dentro dos prazos estabelecidos nos acordos de nível de serviço	95%	80%	88,89%
6. Percentual de chamados encaminhados em até 60 minutos úteis	95%	90%	100,00%
7. Índice de Disponibilidade do Serviço	100%	91,6%	91,60%
<b>Média</b>			<b>80,64%</b>

Nesse exemplo, o pagamento à Contratada seria calculado da seguinte forma:

- Média do percentual de cumprimento das metas dos indicadores de 1 a 6: 78,81%;
- Índice de Disponibilidade do Serviço multiplicado pela média acima: 72,19%;
- Pagamento mensal: 72,19% do valor mensal do contrato.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro





**ANEXO N. 20**  
**DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

1. A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais, em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, regulamentada na Câmara dos Deputados pelo Ato da Mesa n. 152, de 16 de dezembro de 2020, assim como atenderão a suas respectivas atualizações e os padrões aplicáveis em seu segmento, vinculadas às seguintes disposições:

- a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á exclusivamente de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 e do artigo 23 da Lei n. 13.709, de 2018, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do **CONTRATO**, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Agência Nacional de Proteção de Dados;
- b) A **CONTRATADA** compromete-se a tratar todos os dados pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público, devendo observar requisitos e práticas de segurança da informação para garantir a confidencialidade dos dados pessoais, inclusive no seu armazenamento, transmissão ou compartilhamento;
- c) Caso seja necessário coletar dados pessoais não abrangidos pelo item 1 e não previamente informados pela **CONTRATANTE**, indispensáveis para o atendimento de eventual demanda específica decorrente do **CONTRATO**, a coleta deverá ser realizada mediante a prévia autorização do Encarregado de Proteção de Dados da Câmara dos Deputados, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela obtenção do consentimento dos titulares;
- d) Nas hipóteses em que a **CONTRATADA** (operadora), por força de suas atividades, tenha que repassar dados pessoais para tratamento de outra empresa/entidade (suboperadora), obtidos em razão deste contrato, deve obter autorização formal da **CONTRATANTE**, responsabilizando-se ambas (operadora e suboperadora) de forma solidária, na forma do art. 42, §1º, I da Lei n. 13.709, de 2018;
- e) As partes devem permitir aos titulares o acesso aos seus respectivos dados pessoais, bem como a promover alterações e cancelamentos e conceder informações quanto ao tratamento, quando solicitado expressamente;
- f) Não ocorrerá transferência da propriedade ou controle dos dados pessoais pela **CONTRATADA**, sendo que os dados eventualmente gerados, obtidos ou coletados na execução contratual serão de propriedade dos respectivos





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

titulares, sendo vedado o compartilhamento ou comercialização de quaisquer elementos de dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais, exceto para o caso de dados anonimizados, mediante expressa e específica autorização do Controlador;

- g) As partes não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma parte à outra, caso o objeto do **CONTRATO** justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
- h) As partes informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições deste Termo, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou por determinação judicial; e garantindo a privacidade e a confidencialidade dos dados pessoais, mantendo controle rigoroso de acesso;
- i) A **CONTRATADA** deverá implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, coleta, registro, tratamento, preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação e de privacidade, bem como monitorar sua própria conformidade, de colaboradores, de prestadores de serviços e/ou de terceiros;
  - i.1) A **CONTRATADA** deverá, ainda, fornecer à **CONTRATANTE**, sempre que lhe seja solicitado, relatório de impacto à proteção de dados pessoais, inclusive de dados sensíveis, referente às operações de tratamento de dados pessoais que realizar, com análise e avaliação de riscos aos quais a Solução de TIC está exposta, bem como as medidas adotadas de salvaguarda e de mitigação de riscos, mormente em relação à proteção de dados pessoais, conforme metodologia indicada pela **CONTRATANTE**;
  - i.2) A **CONTRATADA** deverá apresentar outros relatórios, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, com informações como o “status” dos sistemas de processamento de dados pessoais, as medidas de segurança, o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança, a conformidade estabelecida com as medidas organizacionais, eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança, as ameaças percebidas à segurança e aos dados pessoais e as melhorias exigidas e/ou recomendadas;
- j) A **CONTRATANTE**, ou representantes por ela indicados, poderá acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade das obrigações de proteção de dados pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, podendo, ainda, notificar e fornecer informações, para atendimento em 48 (quarenta e oito) horas, sobre qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais ou contratuais relativas à proteção de dados pessoais, de qualquer violação de segurança ou de exposições/ameaças em relação à conformidade com a proteção de





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

dados pessoais, ou em período menor, se necessário, para atender a qualquer ordem judicial, de autoridade pública ou de regulador competente;

- k) A **CONTRATADA** corrigirá, completará, excluirá e/ou bloqueará os dados pessoais, quando solicitado pela **CONTRATANTE**, devendo, ainda, comunicar sobre reclamações e solicitações dos titulares de dados pessoais;
- l) A **CONTRATADA** manterá registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como implementará medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação, transferência, difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente utilizado por ela (seja ele físico ou lógico) seja estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança, aos princípios gerais previstos na Lei n. 13.709, de 2018, e às demais normas regulamentares aplicáveis, para garantir, além da segurança, a confidencialidade e a integridade dos dados pessoais;
- m) A **CONTRATADA** deve informar à **CONTRATANTE** sobre qualquer incidente de segurança que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
- n) A operadora excluirá, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da Controladora ou dos titulares dos dados, ressalvadas determinações legais ou judiciais;
- o) Os peticionamentos relacionados ao tratamento de dados serão endereçados à Diretoria-Geral da Câmara dos Deputados para apreciação do Encarregado de Proteção de Dados, através do correio eletrônico dadospessoais@camara.leg.br, e serão atendidos dentro de prazo razoável;
- p) Encerrada a vigência do instrumento contratual ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos dados pessoais coletados no decorrer da execução contratual, bem como daqueles disponibilizados pela **CONTRATANTE**, e, em no máximo 30 (trinta) dias, eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a **CONTRATADA** tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal, ou outra hipótese determinada pela Lei n. 13.709, de 2018;
- q) O tratamento dos dados coletados, somente quando autorizado pela Controladora, poderá ser conservado pelo período de 5 (cinco) anos após o término do **CONTRATO**, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei n. 13.709, de 2018;
- r) Os sistemas que servirão de base para o armazenamento dos dados pessoais coletados devem seguir o conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Pregão Eletrônico n. 118/2022**  
Processo n. 384.285/2020

Comunicação na Câmara dos Deputados e, subsidiariamente, no que couber, no Governo Federal;

- s) Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Termo, a **CONTRATADA** é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da Lei n. 13.709, de 2018, pela **CONTRATADA**, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome;
- t) Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste termo e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI, da Lei n. 13.709, de 2018;
- u) Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Termo.

Brasília, 14 de outubro de 2022.

*(ASSINATURA ELETRÔNICA)*

Daniel de Souza Andrade  
Pregoeiro

