



COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO E IMPRENSA

GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 004/2021 - GERE/CCI

Processo nº 0050500087.000134/2021-15

1. APRESENTAÇÃO

O Consórcio Grande Recife de Transporte Metropolitano – CTM -, é um órgão da administração do Governo do Estado de Pernambuco, que tem como atribuição o gerenciamento do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife – STPP/RMR -, cabendo-lhe, por preceito, assegurar aos usuários desse sistema, a sua satisfação no seu funcionamento que, por princípio fundamental de sua existência e nos moldes requeridos pelas diretrizes de governo, deve contemplar na prestação do serviço correspondente, os seguintes fatores inerentes a essa condição de satisfação: segurança, agilidade, regularidade, eficiência, assiduidade, acessibilidade, urbanidade, asseio, conforto e modicidade tarifária.

Do ponto de vista institucional, o transporte público de passageiros é contextualizado como um serviço de caráter essencial, previsto no Art. 30, Inciso 5º, da Constituição Federal, bem como, também, é considerado um direito social, conforme o Art. 6º da CF.

Neste contexto, os contratos de concessão do serviço público de exploração da atividade de transporte de passageiros no STPP/RMR, celebrados com fundamentos nas Leis 8.666/93 e 8.987/95 e atualizações posteriores, contemplam os supracitados fatores que constituem obrigações básicas da prestação de serviço correspondente, cabendo ao CTM, como órgão concedente, a fiscalização do cumprimento das ordens de serviços expedidas, para garantir à população usuária do sistema, o direito de satisfazer suas necessidades de deslocamentos e usufruírem desses princípios básicos. Estes são, portanto, os deveres maiores do CTM, como garantidor da política de governo, no exercício de suas atribuições, visando, continuamente, oferecer uma melhor qualidade de vida à população.

Ocorre, portanto, que, entre o que é efetivamente programado (que representa um dever de execução pelas concessionárias) e o que, na prática, é realizado, nem sempre são observados índices aceitáveis de cumprimento dessas obrigações. E ainda, por outro lado, um outro fator que compromete a qualidade do serviço, é o comportamento, por vezes, reprovável de parte dos prepostos das empresas (motoristas e/ou cobradores), no exercício de suas funções que, não raro, conforme apresentam as estatísticas do CallCenter, promovem atos de falta de urbanidade, submetendo os usuários à consequências danosas variadas, representadas, na maioria das vezes, por constrangimentos morais, perdas de tempo e de viagens, prejuízos financeiros, etc, em contraposição à tão buscada satisfação no uso do STPP/RMR - verdadeira representação da negação do serviço público, ferindo, inclusive, a norma universal do bem-coletivo. São irregularidades como essas que geram reclamações diversas, junto ao CTM, que são processadas por uma plataforma digital integrada ao Sistema CallCenter, que é operada por teleatendentes disponibilizados por instituições de deficientes físicos contratadas por esta Empresa. Portanto, é esta solução de continuidade desse serviço que se pretende dar sequência, através de um novo processo licitatório correspondente.

2. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO DESSE SERVIÇO

O serviço que se busca contratar, é de natureza continuada, de atendimento ao público nas seguintes modalidades: telefone, mensagens instantâneas por WhatsApp na DCAC, e de forma presencial nas instalações dos terminais integrados. Tal serviço, portanto, integra-se ao sistema CallCenter, e é fundamental a sua contratação pelo CTM, para a população usuária continuar prestando informações sobre ocorrências observadas no funcionamento do STPP/RMR, para serem registradas, analisadas e avaliadas do ponto de vista operacional, técnico e administrativo, conforme a sua natureza.

Além do mais, esse serviço compõe um importante canal de comunicação para os usuários, também, registrarem seus elogios e dar sugestões; assim como, para obter informações de dados operacionais do STPP/RMR, visando facilitar o seu uso em seus deslocamentos do tipo casa/trabalho/lazer/escola, etc, para cumprimento de seus haveres cotidianos que, por circunstâncias quaisquer, necessário se faz utilizar tal meio de transporte, e/ou os equipamentos urbanos de apoio ao sistema,

tais como os terminais integrados ônibus/ônibus, metrô/ônibus, além de outros equipamentos e serviços auxiliares/complementares.

No ano de 2018, o número de atendimentos feitos pelo CallCenter foi de 286.116; no ano de 2019 foi de 294.628. Porém, em 2020, com o advento da pandemia do coronavírus, esse número sofreu um decréscimo para 134.400, mas ficando claro que a tendência natural é a volta de seu crescimento em relação aos padrões dos anos anteriores ao imediatamente passado, puxado pelo crescimento da demanda de passageiros, em decorrência da volta à normalidade do funcionamento da economia e dos demais processos e segmentos de interação da sociedade, que a mobilizam no vai-e-vem de seu cotidiano. Deve-se considerar, também, o aumento da credibilidade e confiança nesse serviço pelos usuários que, naturalmente, aumentará o seu contingente nessa atividade diária de utilização da plataforma do CallCenter, para fazer prevalecer o direito ao uso de sua cidadania, para buscar os meios de solução de seus interesses, no âmbito do STPP/RMR, cujas operadoras contribuem para o decréscimo de sua aceitação, perante a opinião pública, em razão da diminuição da qualidade de seus serviços prestados.

Portanto, os indícios são fortes de que os registros de atendimentos aos usuários tenderão a crescer, indicando a necessidade de adequar o sistema CallCenter com a capacidade, que se requer, para absorver esse crescimento de demanda, e estar preparado para proporcionar as condições necessárias para oferecer respostas, com eficiência e eficácia, à procura por esse serviço, motivada, principalmente, conforme já citado, por reclamações de irregularidades cometidas por operadoras e/ou seus prepostos, estes que, em grande número, segundo as estatísticas apuradas, no desempenho de suas funções, são responsáveis pelo cometimento de irregularidades classificadas como falta de urbanidade, causando constrangimento aos usuários do sistema, no seu direito de uso do serviço do transporte, ficando clara a conscientização da necessidade de se ter o Sistema CallCenter dimensionado adequadamente, para absorver a execução dessa atividade, com a capacidade que se impõe, para se dar as respostas às essas demandas.

No âmbito desse ambiente de troca de informações, as que são originadas pelos usuários contribuem subsidiando o Grande Recife no processo de avaliação do desempenho operacional das permissionárias/concessionárias, que tem por objetivo atribuir pontuação específica às operadoras, para efeito da conceituação do nível da qualidade da execução de suas obrigações dentro da concessão desse serviço público de transporte, para os fins previstos nas normas contratuais. Ainda mais, esse instrumento de comunicação, munícia, também, o CTM na detecção de necessidades operacionais a serem verificadas, acompanhadas, fiscalizadas, reprogramadas ou replanejadas, de forma a se adequar, ou encontrar, as melhores condições de atendimento aos usuários, os quais representam a sua finalidade principal, como órgão gestor do sistema. Também, é importante destacar que esse serviço, o qual é administrado pela Gerência de Relacionamento, amplia as possibilidades de se obter uma melhor qualidade nos resultados dos trabalhos realizados pela Gerência de Fiscalização, contando-se com a atuação conjunta entre essas duas unidades gerenciais, favorecendo, desta forma, a obtenção de dados consistentes para a formalização de respostas às demandas dos usuários, bem como para o melhoramento/enquadramento do sistema operacional.

Devido à importância do serviço, ora justificado, e no intuito de sempre melhor atender à população usuária do transporte público, faz-se necessária a contratação/manutenção de tal serviço, uma vez que o CTM não dispõe de pessoal em seu quadro de funcionários, nem na quantidade necessária para prover a sua execução, nem com a qualificação requerida, para exercer a função de teleatendimento, conforme preceitua as normas trabalhistas vigentes e o acordo coletivo e/ou dissídio dessa categoria profissional.

2.1. Justificativa pela Opção de Contratação de Associações de Deficientes Físicos

O objetivo do CTM por optar por contratar essas entidades, para a realização desse trabalho, está relacionado com a sua vontade de continuar participando do movimento de reconhecimento da necessidade de se aderir às políticas de inclusão desses cidadãos, de forma ativa e natural, na sociedade e no mercado de trabalho; população essa que, em decorrência de certas limitações no seu modo de ir e vir, requer de incentivos para ser introduzida, como participante, no campo do lazer, nas práticas esportivas, na cultura, na formação profissional, e, principalmente, na obtenção de trabalho, etc, para melhoria de sua qualidade de vida, dentro de um mundo tão plural, mas de poucas oportunidades no campo da igualdade social.

Por outro lado, as associações que cuidam do campo da inclusão social dessas pessoas, são potencialmente preparadas para promover essas oportunidades e abrir caminhos para a preparação e o enfrentamento dessa realidade, esforçando-se, por conseguinte, na promoção de seus direitos pessoais, dentro desta sociedade desigual em que vivemos. Além do mais, são mais de 02 (duas) décadas de parceria bem-sucedida envolvendo essas associações na prestação desses serviços para esta Empresa, desde os tempos da antiga Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU -, aos tempos atuais deste CTM, sua sucedânea.

2.2. Justificativa do Quantitativo

Em decorrência do histórico de atendimentos, acima citado, e de sua projeção de crescimento, que dá a dimensão deste trabalho de relacionamento com os usuários, através do Sistema CallCenter, quando se atingiu a marca de quase 300.000 (trezentos mil) atendimentos no ano anterior ao do surgimento da pandemia, ou seja, 2019, quando se vivia a normalidade do funcionamento do STPP/RMR, sem estar sofrendo os efeitos decorrentes dessa aguda crise sanitária, que ainda se encaminha pelo mundo, necessita-se, para se manter um serviço de qualidade, nos padrões que se exige, para oferecer melhores condições de satisfação aos usuários do sistema, no trabalho de escutá-lo e buscar dar-lhes as repostas requeridas, contar com um quadro de colaboradores nos ambientes de trabalho oferecidos, tais como: o digital (plataforma do CallCenter, que envolve o sistema de telefonia 0800 e o de recebimento/envio de mensagens através do aplicativo WhatsApp) e o presencial

(Sede do CTM, terminais de integração, além do terminal Santa Rita), que lhe seja correspondente. Entretanto, considerando a atual situação que o mundo vem vivenciando, com essa grande crise sanitária que vem se apresentando, trazendo sérios prejuízos econômicos e financeiros para as nações, culminando com uma brutal redução de recursos para manutenção das despesas correntes dos órgãos governamentais, entre eles o Estado de Pernambuco, que desacelerou a economia e culminou com uma grande perda de arrecadação de tributos neste ano de 2020, evidencia-se a necessidade de contenção de gastos. Portanto, apesar da necessidade demonstrada pelos números crescentes, mostrados no item 2 deste Termo de Referência, para aumentar as equipes de trabalho, visando acompanhar a essa evolução de atendimentos aos usuários, porém, impõe-se, pelo quadro orçamentário deste ano, anunciado pelo Governo do Estado, uma necessária adequação a esta realidade financeira, devendo-se manter, assim, pelo menos, a mesma quantidade de colaboradores atualmente posta a disposição do CTM este ano - conforme demonstração no Quadro 3, deste Termo de Referência, para o período 2021/2022, para acompanhar a realidade orçamentária do ano em curso.

3. DA IDENTIFICAÇÃO DOS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

3.1. Do Objeto

Contratação de entidades sem fins lucrativos, que promovam a qualificação de pessoal com deficiência física, para prestação de serviço de teleatendimento aos usuários do STPP/RMR, em locais determinados e descritos na relação de endereços constante do Quadro 2, que faz parte deste Termo de Referência.

3.2. Do Prazo Contratual

3.2.1. O contrato vigorará por um prazo de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 71 da Lei Federal nº 13.303/16.

3.2.2. O licitante terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para assinatura do contrato, contados a partir da convocação pela CONTRATANTE.

3.3. Da Razão da Escolha do Prestador dos Serviços

A ser justificada quando do acolhimento das propostas obtidas através do Chamamento Público e cotações no PE Integrado.

3.4. Da Validade das Propostas

As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias.

3.5. Da Fundamentação Legal

Contratação direta fundamentada no art. 29, inc. IX, da Lei nº 13.303/16.

3.6. Dos Documentos de Habilitação Jurídica

3.6.1. Registro comercial, no caso de empresa individual, ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais; e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, ou inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;

3.6.2. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

3.6.3. Declaração de comprovação de cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do artigo 7º, da Lei nº 13.303/16.

3.7. Regularidade Fiscal e Trabalhista

3.7.1. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, através da Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal (RFB) e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais, e à Dívida Ativa da União (DAU), por elas administrados, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;

3.7.2. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia Por Tempo de Serviço – FGTS -, comprovada através de apresentação de certidão fornecida pela Caixa Econômica Federal;

3.7.3. Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual, comprovada através de Certidão de Regularidade Fiscal – CRF -, emitida pela Secretaria da Fazenda do domicílio ou sede da licitante, com filial no Estado de Pernambuco; deverá apresentar, também, a CRF de Pernambuco;

3.7.4. Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal, comprovada através de Certidão de Regularidade Fiscal Municipal, emitida pela prefeitura municipal do domicílio ou sede da licitante;

3.7.5. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas- CNDT -, ou certidão positiva com efeitos de negativa, de acordo com a Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

3.8. Qualificação Técnica

3.8.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando os serviços executados pelo licitante;

3.8.2. Será considerado compatível com a quantidade, o atestado que apresentar, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da quantidade estimada para o objeto desta licitação;

3.8.3. A compatibilidade referida no subitem anterior, poderá ser feita em um atestado individual ou através da soma das quantidades indicadas em cada um dos atestados apresentados;

3.8.4. Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências deste termo de referência.

3.9. Qualificação Econômico-Financeira

3.9.1. Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede da licitante, ou do seu domicílio ou, no caso de empresas em recuperação judicial, que já tenham tido plano de recuperação homologado em juízo, certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a licitante está apta econômica e financeiramente a participar de procedimentos licitatórios, bem como dispensas de licitação e inexistências;

3.9.2. Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial, referente aos processos distribuídos pelo PJE (Processos Judiciais Eletrônicos) da sede da pessoa jurídica;

3.9.3. A certidão descrita no subitem 3.9.2 somente é exigível quando a Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial do Estado da sede da licitante (item 3.9.1) contiver a ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos;

3.9.4. Comprovação de patrimônio líquido, correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação do respectivo lote, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta.

3.9.5. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei;

3.9.6. Os documentos exigidos para fins de qualificação econômico-financeira deverão comprovar o seguinte: Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC), maiores ou iguais a 1,0, extraídos do Balanço Patrimonial.

4. Do Regime de Execução e Critério de Julgamento

Regime de execução indireta: empreitada por preço unitário. Critério de julgamento: menor preço global.

5. Do Prazo e da Forma de Pagamento

5.1. O pagamento será efetuado através de ordem bancária, contra a instituição bancária indicada pelo Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do fornecimento, mediante a apresentação da nota fiscal e fatura, com o devido atesto de servidor do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano;

5.2. Nenhum pagamento será feito à Contratada, enquanto houver pendência de liquidação da obrigação;

5.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da CONTRATANTE, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida no item 5.1, para o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = encargos moratórios

14. = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento

VP = valor da parcela

I = índice de atualização financeira, assim apurado:

$I = (TX \div 100) \div 365$, onde:

TX = IPCA (índice nacional de preços ao consumidor amplo)

5.3.1 A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

6. Da Descrição, Especificação e Requisitos Básicos para Execução dos Serviços

6.1. Os serviços serão prestados nos locais indicados no Quadro 2, em regime de trabalho de 36 (trinta e seis) horas semanais, de segunda-feira a sábado/domingo e/ou feriados, nos períodos indicados no Quadro 1:

QUADRO 1

POSTOS	HORÁRIO DE ENTRADA	HORÁRIO DE SAÍDA
1º Turno - posto 36 horas semanais, 6 horas diárias, segunda a sábado / domingo.	06:00h	12:00h
2º Turno - posto 36 horas semanais, 6 horas diárias, segunda a sábado / domingo.	07:00h	13:00h
3º Turno - posto 36 horas semanais, 6 horas diárias, segunda a sábado / domingo.	13:00h	19:00h

QUADRO 2

POSTOS DE SERVIÇO	ENDEREÇOS
Terminal Aeroporto	Rua 10 de julho, 915, bairro de Setúbal, Recife (integração Metrô) – CEP 51.210-902
Terminal Cabo (Centro)	Quadra 95-B, COHAB – Centro do Cabo, CEP 54.515-290
Terminal Cais Santa Rita	Rua Cais de Santa Rita, s/n – Bairro de São José, Recife – CEP 50.020-360
Terminal Cajueiro Seco	Rua dr. Gonzaga Maranhão, s/n, Cajueiro Seco, Jaboatão (integração Metrô) – CEP 54.330-195
Terminal Afogados	Estrada dos Remédios, 02, Afogados, Recife (integração Metrô) – CEP 50.750-900
Terminal CDU	Av. Jornalista Aníbal Fernandes, s/n, Cidade Universitária, Recife – CEP 50.740-560
Terminal Cosme Damião	Rua Gal. José Maria Latino, Loteamento Santos Cosme e Damião, São Lourenço da Mata – CEP 50.960-430
Terminal Macaxeira	Rodovia BR-101, 59, Recife (entroncamento com a Av. Norte)

Terminal PE-15	Rodovia PE-15, 216, Jatobá, Olinda – CEP 53.250-770
Terminal Pelópidas Silveira	Rodovia PE-15, entroncamento com a Rodovia PE-22, Paulista
Terminal Recife	Rua Floriano Peixoto, s/n, São José, Recife (integração Metrô) – CEP 50.020-180
Terminal Rio Doce	Av. Colibri, s/n, III Etapa, Rio Doce, Olinda – CEP 53.090-210
Terminal Tancredo Neves	Av. Sul, s/n, Imbiribeira, Recife (integração Metrô)
Terminal Xambá	Av. Pres. Kennedy, s/n, Águas Compridas, Olinda
Terminal Joana Bezerra	Estrada da Linha, s/n, Ilha Joana Bezerra, Recife (integração Metrô) – CEP 50.090-500
Terminal Barro	Av. Central, s/n, Barro, Recife (integração Metrô) – CEP 50.900-590
Terminal Camaragibe	Av. Gal. Belmiro Correia, s/n, Centro, Camaragibe (integração Metrô) – CEP 54.750-000
Sede do CTM	Cais de Santa Rita, 600, São José, Recife – CEP 50.020-360

6.2. Será concedido a todos os atendentes intervalo de 20 (vinte) minutos, divididos em dois períodos de 10 (dez) minutos.

6.3. A prestação dos serviços envolve a alocação, pela CONTRATADA, de profissionais devidamente habilitados, competindo a estes:

6.3.1. Assumir o posto com aparência pessoal adequada;

6.3.2. Agir de modo receptivo, seguro e objetivo, utilizando-se de informações e conhecimentos técnicos sobre o STPP/RMR;

6.3.3. Operar a central 0800 e o sistema de envio e recebimento de mensagens instantâneas, integrado ao aplicativo WhatsApp, atendendo os usuários do STPP/RMR, recebendo ou fornecendo informações diversas, recebendo, também, sugestões, reclamações operacionais/logísticas, elogios etc., inclusive no modo presencial, registrando-as devidamente na plataforma do CallCenter;

6.3.4. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

6.3.5. Não cumprir determinação que seja contrária às descritas no presente Termo de Referência;

6.3.6. Prestar atendimento sempre cortês aos funcionários do CTM, às pessoas em geral que se façam presentes no local de trabalho (servidores/colaboradores e visitantes) e aos demandantes da plataforma do CallCenter;

6.4. Executar os trabalhos de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à CONTRATADA otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade dos serviços e à satisfação da CONTRATANTE, praticando produtividade adequada nos vários tipos de trabalho.

6.5. Requisitos básicos exigidos:

Nível Médio completo, experiência mínima de 06 (seis) meses na função, noções básicas de informática e de redação comercial;

6.6. Habilidades/Características:

Boa comunicação oral e escrita, desenvoltura na resolução de problemas, facilidade em trabalhar em equipe, foco no cliente, iniciativa e equilíbrio emocional.

7. Da Fiscalização e Controle da Execução dos Serviços

Não obstante a CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

7.1. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da CONTRATADA que não estiver portando o crachá de identificação ou estiver embaraçando ou dificultando a sua fiscalização, ou cuja permanência na área de trabalho, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;

7.2. Examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados ao seu serviço, para comprovar o registro da função profissional.

8. Das Obrigações e Responsabilidades da CONTRATADA

A CONTRATADA, além da disponibilização da mão-de-obra para a perfeita execução dos serviços contratados, obriga-se a:

8.1. Implantar, imediatamente após o recebimento da autorização de início dos serviços, os respectivos postos relacionados no Quadro 1 deste Termo de Referência e nos horários fixados na escala de serviços elaborada pela CONTRATANTE;

8.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

8.3. Designar por escrito, no ato do recebimento da **Autorização de Serviços**, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a sua execução;

8.4. Disponibilizar empregados qualificados, em quantidade necessária, portando crachá com foto recente e com sua função profissional devidamente registrada nas carteiras de trabalho;

8.5. Efetuar a reposição da mão-de-obra nos postos, de imediato, em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra);

8.6. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados;

8.7. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não será mantido nas dependências da execução dos serviços ou quaisquer outras instalações da CONTRATANTE;

8.8. Atender de imediato as solicitações da CONTRATANTE quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;

8.9. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade observada nos postos;

8.10. Apresentar, quando solicitados, os comprovantes de pagamentos dos salários, benefícios e encargos financeiros decorrentes da prestação do serviço contratado;

8.11. Fornecer obrigatoriamente vale-refeição aos seus empregados envolvidos na prestação de serviços, de acordo com o valor facial estabelecido em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho e constante na planilha de custo formadora de preços para a presente contratação de serviços;

8.12. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;

8.13. Designar responsável para realizar, em conjunto com a CONTRATANTE, o acompanhamento técnico das atividades desenvolvidas;

8.14. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito, após os primeiros socorros realizados pela CONTRATANTE;

8.15. Cumprir os postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho;

- 8.16. Manter cadastro reserva para suprir a ausência daqueles que se encontrarem impedidos de prestar os serviços por estarem em gozo de férias, licença médica ou maternidade, licença definitiva ou qualquer outro impedimento;
- 8.17. Disponibilizar pessoal com o seguinte perfil: maiores de 18 (dezoito) anos, com boa dicção, que tenham concluído o 2º Grau, além do curso básico de informática e que atendam os requisitos dos itens 8.6 e 8.7 deste Termo de Referência;
- 8.18. Substituir qualquer profissional, quando solicitado pelo CTM, em virtude do não cumprimento do estabelecido para os trabalhos neste Termo de Referência;
- 8.19. Realizar treinamentos do pessoal, quando necessário, com o apoio técnico do Grande Recife Consórcio de Transporte, abordando os conteúdos necessários ao bom atendimento dos usuários do STPP/RMR;
- 8.20. Designar o pessoal necessário à prestação dos serviços e encaminhá-lo para o treinamento, quando necessário, sobre os sistemas específicos do Grande Recife Consórcio de Transporte;
- 8.21. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução.
- 8.22. Cumprir com todas as obrigações e encargos remuneratórios, tributários, financeiros e de benefícios sociais, constantes na Planilha de Custos e Formação de Preços que constitui o Anexo Único deste Termo de Referência

9. Das Obrigações e Responsabilidades da CONTRATANTE

A contratante obriga-se a:

- 9.1. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;
- 9.2. Indicar instalações sanitárias para uso dos empregados da CONTRATADA;
- 9.3. Efetuar, periodicamente, a programação dos serviços a serem executados pela CONTRATADA;
- 9.4. Indicar, formalmente, o gestor para acompanhamento da execução contratual;
- 9.5. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas;
- 9.6. Analisar os documentos relativos à comprovação do pagamento de todos os salários, benefícios e encargos;
- 9.7. Solicitar à contratada, através de e-mail ou ofício, o pessoal necessário à prestação dos serviços e as suas substituições temporárias ou definitivas; bem como informar faltas, execução de trabalho em dias extraordinários; além de prestar informações necessárias para efeito do pagamento dos colaboradores;
- 9.8. Dar apoio técnico à realização de treinamentos de capacitação de responsabilidade da Contratada;
- 9.9. Disponibilizar local de trabalho dentro das regras ergonômicas - NR 17 - e de acessibilidade, conforme a Lei nº 10.098/2000, tendo suas instalações equipadas com rampas de acesso, banheiros adaptados e ambientes que propiciem liberdade de movimento e circulação;
- 9.10. Pagar à contratada o valor mensal ajustado pelos serviços objeto do contrato a ser celebrado, incluindo todos os encargos e custos que incidam ou venham a incidir sobre a remuneração dos associados da contratada colocados a disposição para a prestação dos serviços.

10. Das Penalidades

10.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto, ou pelo atraso injustificado na execução do objeto desta licitação, a CONTRATANTE poderá, nos termos dos artigos 82, 83 e 84 da Lei nº 13.303/16 e alterações posteriores, devidamente garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor da contratação e demais cominações legais, as penalidades de:

10.1.1. Advertência, nas hipóteses de execução irregular de que não resulte prejuízo para a prestação do serviço;

10.1.2. Multa, pelo descumprimento das obrigações contratuais;

10.1.3. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a entidade licitante e descredenciamento no CADFOR, por prazo não superior a 02 (dois) anos, entre outras, nas hipóteses:

1. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
2. Ensejar retardamento da execução de seu objeto;
3. Não mantiver a proposta;
4. Falhar na execução do contrato;

5. Reiteração excessiva de mesmo comportamento já punido ou omissão de providências para reparação de erros.

10.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, por no mínimo 02 (dois) anos e, no máximo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, entre outros comportamentos, e em especial quando:

1. Apresentar documentação falsa;
2. Comportar-se de modo inidôneo;
3. Cometer fraude fiscal;
4. Fizer declaração falsa;
5. Fraudar na execução do contrato.

10.2. Para condutas descritas nas alíneas dos subitens 10.1.3 e 10.1.4, será aplicada multa de, no máximo, 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

10.3. O retardamento da execução previsto na alínea “b” do subitem 10.1.3 estará configurado quando a CONTRATADA:

10.3.1. Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato, após 7 (sete) dias, contados da data constante na ordem de serviço;

10.3.2. Deixar de realizar, sem causa justificada, o serviço definido no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

10.4. Será deduzido do valor da multa aplicada em razão de falha na execução do contrato, de que trata a alínea “d” do subitem 10.1.3, o valor relativo às multas aplicadas em razão do subitem 10.7.

10.5. A falha na execução do contrato prevista na alínea “d” do subitem 10.1.3 estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em, pelo menos, uma das situações previstas na tabela 3 do item 10.6 dessa cláusula, respeitada a graduação de infrações conforme a tabela 1 a seguir, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente.

Tabela 1

GRAU DA INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	2
2	3
3	4
4	5
5	8
6	10

10.6. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor global do contrato

2	0,4% sobre o valor global do contrato
3	0,8% sobre o valor global do contrato
4	1,6% sobre o valor global do contrato
5	3,2% sobre o valor global do contrato
6	4,0% sobre o valor global do contrato

Tabela 3

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir a presença de empregado sem crachá.	1	Por empregado ou por ocorrência
2	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços.	1	Por empregado e por dia
3	Manter funcionário sem os EPIs necessários para a execução dos serviços.	2	Por empregado ou por ocorrência
4	Fornecer informação falsa de serviço ou substituição de material.	2	Por ocorrência
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	6	Por dia e por posto
7	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela CONTRATANTE, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
10	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais, sem autorização prévia do responsável.	1	Por item e por ocorrência

11	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.	4	Por empregado e por ocorrência
Para os itens a seguir, deixar de:			
12	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	1	Por empregado e por dia
13	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	1	Por empregado e por dia
14	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela CONTRATANTE.	1	Por ocorrência
15	Cumprir determinação da CONTRATANTE para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
16	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da CONTRATANTE.	2	Por ocorrência
17	Efetuar a reposição de funcionários faltosos.	2	Por ocorrência
18	Efetuar o pagamento de salários.	3	Por dia
19	Efetuar o pagamento de vales-transportes, vales-refeições, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.	2	Por dia e por ocorrência
20	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária.	2	Por item e por dia
21	Entregar ou entregar com atraso ou incompleta a documentação exigida para o pagamento.	1	Por ocorrência e por dia
22	Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida para o pagamento.	1	Por ocorrência e por dia
23	Entregar a garantia contratual, eventualmente exigida nos termos e prazos estipulados.	1	Por dia

10.7. A sanção de multa poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com as sanções de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração e a de declaração de inidoneidade estabelecida no item 10.1.3 desta cláusula;

10.8. As infrações serão consideradas reincidentes se, no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar da aplicação da penalidade, a CONTRATADA cometer a mesma infração, cabendo a aplicação em dobro das multas correspondentes, sem prejuízo da rescisão contratual;

10.9. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade – PAAP -, devendo ser observado o disposto no Decreto Estadual nº 42.191/2015;

10.10. A critério da autoridade competente, o valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao contratado, inclusive antes da execução da garantia contratual eventualmente exigida, quando esta não for prestada sob a forma de caução em dinheiro;

10.11. Caso o valor a ser pago ao contratado seja insuficiente para satisfação da multa, a diferença será descontada da garantia contratual eventualmente exigida;

10.12. Caso a faculdade prevista no item 10.10 não tenha sido exercida, e verificada a insuficiência da garantia eventualmente exigida para satisfação integral da multa, o saldo remanescente será descontado de pagamentos devidos ao contratado;

10.13. Após esgotados os meios de execução direta da sanção de multa indicados nos itens 10.11 e 10.12, acima, o contratado será notificado para recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial;

10.14. Decorrido o prazo previsto no item 10.13, o contratante encaminhará a multa para cobrança judicial;

10.15. Caso o valor da garantia eventualmente exigida seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada pelo contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação da contratante;

10.16. A Administração poderá, em situações excepcionais, devidamente motivadas, efetuar a retenção cautelar do valor da multa antes da conclusão do procedimento administrativo.

11. Do Treinamento

11.1 Para garantir a qualidade do atendimento, os profissionais serão capacitados pela CONTRATADA, com apoio técnico do Grande Recife Consórcio de Transporte, quando este observar tal necessidade, nos conteúdos a seguir:

- Relações humanas;
- A importância do saber ouvir;
- Técnicas de Atendimento ao público;
- Técnicas de atendimento face a face;
- Técnicas de atendimento ao telefone;
- Tipos mais comuns de clientes e como lidar com eles;
- Estratégias para administrar situações difíceis;
- Como administrar situações difíceis, reclamações e conflitos com os clientes;
- Postura adequada do profissional de atendimento;
- Atendimento via redes sociais.

11.2. O pessoal designado à prestação dos serviços, será encaminhado para treinamento por 7 (sete) dias úteis sobre os sistemas específicos do Grande Recife Consórcio de Transporte, quando este observar esta necessidade.

12. Do Orçamento do Custo Global dos Serviços

12.1. Da Composição dos Custos:

O preço dos serviços a ser considerado para efeito de sua contratação, deverá ter por base o menor preço cotado, que seja inferior, ou no máximo igual, àquele apresentado pela planilha de custo e formação de preços que constitui o Anexo Único deste Termo de Referência.

13. Do reajuste contratual

13.1. De acordo com o art. 5º da Lei nº 15.834/2016, o valor do contrato será reajustado com periodicidade anual, observadas as seguintes disposições:

13.1.1. A empresa contratada deverá pleitear o reajuste dos preços até o término da vigência contratual.

14. Do Demonstrativo dos Cálculos da Contratação

Os preços constantes no quadro abaixo, são um resumo da Planilha de Custo e Formação de Preços que constitui o Anexo Único deste Termo de Referência.

QUADRO 3

QUADRO RESUMO ESTIMADO DO CUSTO PARA CONTRATAÇÃO				
PESSOAL QUANTIDADE	REGIME DE TRABALHO	PREÇO UNITÁRIO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
4	1º Turno (6h00 - 12h00)	R\$ 2.887,51	R\$ 11.550,04	R\$ 103.950,36
3	3º Turno (13h00 - 19h00)	R\$ 2.887,51	R\$ 8.662,53	R\$ 138.600,48
07	VALOR TOTAL		R\$ 20.212,57	R\$ 242.550,84

Recife, 13 de maio de 2021.

MARCUS PETRÔNIO FERNANDES IGLESIAS

Gerente de Relacionamento do Grande Recife Consórcio de Transporte

ANEXO ÚNICO

PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO

PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO, PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEATENDENTE, PARA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES NO CALLCENTER	
FUNÇÃO: ATENDIMENTO AO PÚBLICO	
DISCRIMINAÇÃO DA BASE SALARIAL:	
A PLANILHA FOI ELABORADA DE CONFORMIDADE COM O PISO SALARIAL NORMATIVO PERTINENTE À CATEGORIA, DE ACORDO COM A CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO VIGENTE, REFERENTE AO SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES DE PERNAMBUCO, COM REGISTRO NO MINISTÉRIO DO TRABALHO SOB O Nº 001320/2020 - PE.	
MÃO-DE-OBRA	
BASE DE CÁLCULO PARA 01 (UM) TRABALHADOR:	
SALÁRIO (adotado o valor definido na convenção coletiva - Cláusula 3ª, Parágrafo 1º)	R\$ 1.110,00
Adicional de feriado - Lei 605/49, Art 9º	R\$ 74,00
REMUNERAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO DE 36 HORAS SEMANAIS	R\$ 1.184,00
MONTANTE A	
ENCARGOS SOCIAIS (incidentes sobre o valor da remuneração)	

GRUPO A - OBRIGAÇÕES SOCIAIS		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Previdência Social		20,00%	R\$ 236,80
FGTS		8,00%	R\$ 94,72
Salário Educação		2,50%	R\$ 29,60
SESC		1,50%	R\$ 17,76
SENAC		1,00%	R\$ 11,84
INCRA		0,20%	R\$ 2,37
Contribuição Previdenciária FAP/SAT (FAP = 1 e SAT = 2) - Código FPAS (Fundo da Previdência e Assistência Social) = Código 566		2,00%	R\$ 23,68
SEBRAE		0,60%	R\$ 7,10
TOTAL DO GRUPO A		35,80%	R\$ 423,87
GRUPO B - TEMPO NÃO TRABALHADO		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Férias		9,17%	R\$ 108,57
Faltas Legais		0,91%	R\$ 10,77
Ausências por Doença		1,53%	R\$ 18,12
Licença Paternidade		0,04%	R\$ 0,47
Acidente de Trabalho		0,04%	R\$ 0,47
Aviso Prévio Trabalhado		0,01%	R\$ 0,12
TOTAL DO GRUPO B		11,70%	R\$ 138,52
GRUPO C - GRATIFICAÇÕES		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Adicional 1/3 Férias		3,06%	R\$ 36,19
13º Salário		8,33%	R\$ 98,67
TOTAL DO GRUPO C		11,39%	R\$ 134,86
GRUPO D - INDENIZAÇÕES		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Aviso Prévio indenizado + Férias e 1/3 Const. + 13º + Contribuição Social		0,54%	R\$ 6,39
FGTS sobre Aviso Prévio + 13º Indenizado		0,02%	R\$ 0,24
Indenização compensatória por demissão s/ justa causa		0,25%	R\$ 2,96
TOTAL DO GRUPO D		0,81%	R\$ 9,59
GRUPO E - LICENÇA MATERNIDADE		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Aprovisionamento de Férias s/ Licença Maternidade		0,07%	R\$ 0,83
Aprovisionamento de 1/3 Constitucional de Férias s/ Licença Maternidade		0,02%	R\$ 0,24
Incidência Grupo A s/ Grupo Licença Maternidade		0,03%	R\$ 0,38
TOTAL DO GRUPO E		0,12%	R\$ 1,45
GRUPO F - INCIDÊNCIA DO GRUPO A		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Incidência Grupo A x (Grupos B + C)		8,00%	R\$ 94,72
TOTAL DO GRUPO F		8,00%	R\$ 94,72
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
		68,00%	R\$ 803,01
VALOR MENSAL DA MÃO-DE-OBRA COM ENCARGOS SOCIAIS			R\$ 1.987,01

DEMAIS COMPONENTES SOBRE A MÃO-DE-OBRA			PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Despesas Administrativas / Operacionais			8,08%	R\$ 160,55
Lucro (trata-se de contratação de organização sem fins lucrativos)			0,00%	R\$ 0,00
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES SOBRE MÃO-DE-OBRA			8,08%	R\$ 160,55
TRIBUTOS SOBRE A MÃO-DE-OBRA				PERCENTUAL
ISS (isenção prevista no Art. 150, Inciso VI, Alínea "C", da Constituição Federal)				0,00%
COFINS				3,00%
TOTAL DOS TRIBUTOS SOBRE MÃO-DE-OBRA				3,00%
PARTICIPAÇÃO DOS TRIBUTOS (TO)	PARTICIPAÇÃO DA REMUNERAÇÃO + ENCARGOS + DEMAIS COMPONENTES % (P0')	PARTICIPAÇÃO DA REMUNERAÇÃO + ENCARGOS + DEMAIS COMPONENTES R\$ (P0'')	VALOR TOTAL R\$ (P0'' / P0') (P1)	VALOR DOS TRIBUTOS (P1 - P0') (R\$)
3,00%	97,00%	R\$ 2.147,56	R\$ 2.213,98	R\$ 66,42
REGIME DIFERENCIADO PARA CÁLCULO DO PIS (1% SOBRE OS CUSTOS DIRETOS E INDIRETOS DA FOLHA SALARIAL MENSAL (Art. 12 e 15 da Lei Federal nº 9.532/97; Art. 13 da MP 2158-35/2.001 e Art. 150, Inc. VI, Alínea "C", da Constituição Federal)				
1,00% da base de cálculo formada pela remuneração, férias, adicional 1/3 de férias e 13º salário.				R\$ 14,27
VALOR TOTAL MENSAL DO POSTO				
Custo do posto/mês (mão-de-obra + encargos + demais componentes + tributos) R\$				R\$ 2.228,25
MONTANTE B				
INSUMOS				
GRUPO A - BENEFÍCIOS DE CONFORMIDADE COM A CONVENÇÃO COLETIVA				VALOR (R\$)
Vale-Transporte (Lei nº 7418, Art. 4º, Parágrafo Único e respectivo Decreto de Regulamentação nº 95247, Incisos I II; e Art. 11 (neste caso, o valor é zerado, em razão de que os trabalhadores são deficientes físicos e têm a Carteira de Livre Acesso para o transporte público de passageiros por ônibus).				R\$ 0,00
Auxílio-Alimentação (cláusula 15ª do acordo coletivo - Vale alimentação no valor de R\$ 6,72, por dia de trabalho.				R\$ 510,00
Seguro de vida (apólice de R\$ 30.000,00, para o caso de morte do funcionário) - Cláusula 21 do acordo coletivo				R\$ 11,50

Assistência de saúde (médica e odontológica - cláusula 17 do acordo coletivo) - 50% do custo de mercado de responsabilidade da empresa.			R\$ 69,02	
Auxílio funeral (R\$ 3000,00 no caso de morte do funcionário) - cláusula 19			R\$ 1,15	
TOTAL DO GRUPO A			R\$ 591,67	
GRUPO B - MATERIAIS E EQUIPAMENTOS			VALOR (R\$)	
Materiais e Equipamentos			R\$ 0,00	
TOTAL DO GRUPO B			R\$ 0,00	
SUB - TOTAL DOS INSUMOS (Total do Grupo A + Total do Grupo B) - R\$			VALOR (R\$)	
TOTAL DOS INSUMOS			R\$ 591,67	
DEMAIS COMPONENTES SOBRE INSUMOS		PERCENTUAL	VALOR (R\$)	
Despesas Administrativas / Operacionais		8,08%	R\$ 47,81	
Lucro		0,00%	R\$ 0,00	
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES SOBRE INSUMOS		8,08%	R\$ 47,81	
TRIBUTOS SOBRE INSUMOS			PERCENTUAL	
ISS (isenção prevista no Art. 150, Inciso VI, Alínea "C", da Constituição Federal)			0,00%	
COFINS (isenção prevista no Art. 150, Inciso VI, Alínea "C", da Constituição Federal)			3,00%	
TOTAL DOS TRIBUTOS SOBRE INSUMOS			3,00%	
PARTICIPAÇÃO DOS TRIBUTOS (Tributos % /100)	PARTICIPAÇÃO DOS INSUMOS + DEMAIS COMPONENTES % (P0')	PARTICIPAÇÃO DOS INSUMOS + DEMAIS COMPONENTES R\$ (P0'')	VALOR TOTAL R\$ (P0'' - P0')	VALOR DOS TRIBUTOS (P1 - P0'')
(TO)			(P1)	(R\$)
3,00%	97,00%	R\$ 639,48	R\$ 659,26	R\$ 19,78
VALOR MENSAL DOS INSUMOS				
Preço mensal dos insumos (insumos + demais componentes + tributos) R\$			R\$ 659,26	
Custo Total Mensal do Posto de Trabalho Acima Descrito (incluso mão-de-obra com encargos + insumos e demais componentes e tributos)			R\$ 2.887,51	



Documento assinado eletronicamente por **Umberto Carlos de Magalhaes**, em 13/05/2021, às 10:02, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).

Documento assinado eletronicamente por **Marcus Petronio Fernandes Iglesias**, em 17/05/2021, às 08:53, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **13600483** e o código CRC **6038B572**.

Referência: Processo nº 0050500087.000134/2021-15

SEI nº 13600483