





REQUEST FOR INFORMATION - RFI  
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM  
CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E  
TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES AO PROCESSO DE ATENDIMENTO  
ANEXO IV - PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA ESTIMATIVA DO CUSTO MENSAL POR COLABORADOR (cont.)

<b>V - TRIBUTOS SOBRE O FATURAMENTO (c) (**)</b>									
V.1 - ISS (IMPOSTO SOBRE SERVIÇOS)	5,00% (d)	8,65%							
V.2 - PIS/FATURAMENTO	0,65%								
V.3 - COFINS	3,00%								
SUBTOTAL V									
<b>VI - PREÇO MENSAL POR COLABORADOR (e)</b>									
<b>VII - PREÇO REFERENTE ÀS HORAS EXTRAS MENSAIS ESTIMADAS (___% DO PREÇO MENSAL POR COLABORADOR)</b>									
<b>VIII - PREÇO TOTAL MENSAL POR COLABORADOR (PREÇO MENSAL POR COLABORADOR + ___% REFERENTE AO PREÇO DAS HORAS EXTRAS MENSAIS ESTIMADAS)</b>									
<b>IX - QUANTIDADE DE COLABORADORES</b>									
<b>X - PREÇO GLOBAL MENSAL (PREÇO TOTAL MENSAL POR COLABORADOR X QUANT. DE COLABORADORES)</b>									
<b>TOTAL POR 12 MESES</b>									
<b>MINUTOS / ANO</b>									
<b>VALOR MINUTO ATIVIDADE</b>									

(\* ) Ver Planilha de Encargos Sociais a Preencher juntamente com a Planilha Orientativa de Encargos Sociais

(a) Para inclusão de itens, observar as especificações dos serviços e a Convenção Coletiva acima referenciada.

(b) Taxa de administração capaz de suprir despesas administrativas, operacionais e o lucro.

(c) Valor resultante da aplicação do percentual total das alíquotas dos impostos e das taxas previstos em lei, sobre o preço mensal (faturamento), devendo ser discriminada a composição de custo e o percentual de cada tributo. Os percentuais indicados, excetuando-se o ISS, tomaram por base o estabelecido no Anexo I da Instrução Normativa IN SRF 539/05.



**REQUEST FOR INFORMATION - RFI**  
**SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM**  
**CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E**  
**TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES AO PROCESSO DE ATENDIMENTO**  
**ANEXO IV - PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

(d) Quanto ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), para efeito de estimativa de preços, deverá ser observada a cotação do teto máximo permitido em lei (5%).

(e) Fórmula de cálculo do Preço Mensal por colaborador R\$ =  $\frac{I + II + III + IV}{1 - \frac{\text{percentual total de tributos}}{100}}$

(\*\*) Em cumprimento ao Acórdão do TCU nº 950/2007 - PLENÁRIO, publicado no D.O.U de 28/5/2007, o IRPJ e o CSLL não devem integrar os cálculos dos tributos, por serem de natureza personalística, não podendo ser repassados ao CONTRATANTE.



REQUEST FOR INFORMATION - RFI  
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM  
CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E  
TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES AO PROCESSO DE ATENDIMENTO  
ANEXO IV - PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA ORIENTATIVA DE ENCARGOS SOCIAIS

DISCRIMINAÇÃO DOS ENCARGOS SOCIAIS (subitem II.1 da Planilha Estimativa do Custo Mensal por Colaborador)	PERCENTUAL (%)
<b>GRUPO "A"</b>	
1 - INSS (art. 22, I, Lei 8.212/91)	20
2 - SESI OU SESC (art. 30, Lei 8.036/90)	1,5
3 - SENAI OU SENAC (Decreto 2.318/86)	1
4 - INCRA (arts. 1º e 2º, DL nº 1.146/70)	0,2
5 - SALÁRIO EDUCAÇÃO (art. 15, Lei nº 9.424/96 e art. 1º, § 1º, Decreto 6.003/06)	2,5
6 - FGTS (art. 15, Lei 8.030/90)	8
7 - RISCOS AMBIENTAIS DO TRABALHO (RAT) (art. 22, II, Lei nº 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.957/09) x FATOR ACIDENTÁRIO DE PREVENÇÃO (FAP) (Decreto 6.957/09) (***)	0,50 ou 6,0
8 - SEBRAE (Lei 8.029/90)	0,6
<b>TOTAL DO GRUPO "A"</b>	<b>34,30 ou 39,80</b>



REQUEST FOR INFORMATION - RFI  
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM  
CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E  
TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES AO PROCESSO DE ATENDIMENTO  
ANEXO IV - PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA ORIENTATIVA DE ENCARGOS SOCIAIS (Cont.)

<b>GRUPO "B"</b>	
9 - FÉRIAS c/ 1/3 Constitucional (art. 130, I, CLT e 7º, XVII, CF/88)	11,11
10 - AUXÍLIO DOENÇA (art. 131, III, CLT)	1,39
11 - LICENÇA PATERNIDADE (art. 7º, XIX, CF)	0,02
12 - FALTAS LEGAIS (art. 473, CLT)	0,28
13 - ACIDENTE DO TRABALHO (art. 131, CLT c/c art. 27, Decreto nº 89.312/84)	0,03
14 - AVISO PRÉVIO (art. 488, CLT)	1,94
15 - 13º SALÁRIO (art. 7º, VIII, CF)	8,33
<b>TOTAL DO GRUPO "B"</b>	<b>23,1</b>
<b>GRUPO "C"</b>	
16 - AVISO PRÉVIO INDENIZADO (art. 487, § 1º CLT)	0,42
17 - INDENIZAÇÃO ADICIONAL (art. 9º, Lei nº 7.238/84)	0,08
18 - INDENIZAÇÃO (FGTS NAS RESCISÕES SEM JUSTA CAUSA) (****)	4
<b>TOTAL DO GRUPO "C"</b>	<b>4,5</b>



REQUEST FOR INFORMATION - RFI  
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM  
CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E  
TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES AO PROCESSO DE ATENDIMENTO  
ANEXO IV - PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA ORIENTATIVA DE ENCARGOS SOCIAIS (Cont.)

<u>GRUPO "D"</u>	
19 - INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" SOBRE OS ITENS DO GRUPO "B"	7,92 ou 9,19
<b>TOTAL DO GRUPO "D"</b>	<b>7,92 ou 9,19</b>

<u>GRUPO "E"</u>	
20 - INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" SOBRE O ITEM 16 DO GRUPO "C"	0,14 ou 0,17
<b>TOTAL DO GRUPO "E"</b>	<b>0,14 ou 0,17</b>
<b>TOTAL GERAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>69,96 ou 76,76</b>

**(\*\*\*) Memória de cálculo do item 7 do Grupo A:**

Riscos Ambientais do Trabalho (RAT) x Fator Acidentário de Prevenção (FAP):

**A.7= RAT x FAP, em que:**

RAT= 1%, 2% ou 3% (conforme Anexo V do Decreto 6.957/09);

FAP= 0,5000 a 2,0000 (menor e maior valor, respectivamente, do

**Exemplo 1 do item A.7:**

RAT= 1%

FAP= 0,5000

RAT x FAP= **0,50%**

**Exemplo 2 do item A.7:**

RAT= 3%

FAP= 2,0000

RAT x FAP= **6,0%**



**REQUEST FOR INFORMATION - RFI**  
**SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM**  
**CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E**  
**TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES AO PROCESSO DE ATENDIMENTO**  
**ANEXO IV - PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

(\*\*\*\*) O aviso prévio trabalhado corresponde à redução de 7 (sete) dias ou 2 (duas) horas dia, devendo ser cotado, obrigatoriamente, o percentual de 1,94%.

Em caso de prorrogação do Contrato, o percentual passará a ser de 0,194% a cada ano de prorrogação.

(\*\*\*\*\*) Percentual mínimo (4%) a ser aplicado sobre o valor da remuneração mensal.

**OBSERVAÇÕES:**

1) Os percentuais dos encargos descritos no Grupo "A" são de caráter obrigatório, vez que decorrentes de determinação legal, sendo aceita variação somente quanto ao percentual dos Riscos Ambientais do Trabalho (RAT), que varia de acordo com a atividade principal desempenhada por cada empresa, observando-se seu código CNAE (Anexo V do Decreto 6.957/09).

2) O licitante deve cotar o percentual relativo ao RAT, de acordo com o Anexo V do Decreto 6.957/09, sendo 1% para empresas de risco leve, 2% para empresas de risco médio e 3% para empresas de risco grave. Entretanto, as alíquotas poderão ser reduzidas em até 50% ou majoradas em até 100%, em razão do desempenho da empresa em relação à sua respectiva atividade, por meio da aplicação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP). Portanto, o licitante deve cotar, também, o valor relativo ao FAP. A comprovação do FAP será realizada quando do envio da proposta de que trata o subitem 7.8 do Edital, por meio da apresentação da GFIP atualizada ou de outro documento apto a evidenciá-lo.

3) O percentual estipulado como Aviso Prévio indenizado refere-se às dispensas sem justa causa, porventura ocorridas no curso do Contrato, com a concessão ou não do Aviso Prévio. O citado percentual foi definido com base em estudo elaborado pelo Supremo Tribunal Federal, o qual considerou que: i) 5% do pessoal é demitido pelo empregador sem a concessão do AP, sendo-lhes devido o pagamento do período respectivo  $((1/12 \times 0,05) \times 100 = 0,42\%)$ .

4) O percentual descrito como Licença Paternidade (período de 5 (cinco) dias quando do nascimento de filho) leva em consideração pesquisa do IBGE, na qual há a informação de que nascem filhos de 1,5% dos trabalhadores no período de um ano. Assim, o cálculo para referido percentual é:  $((5/30)/12 \times 0,015 \times 100 = 0,02\%)$ .

5) A planilha acima é um modelo orientativo, ficando a cargo do licitante a inclusão de outras obrigações sociais pertinentes aos serviços, ou a exclusão de obrigações sociais não aplicáveis.

6) Caso haja necessidade de utilizar outro item, o mesmo deverá ser especificado detalhadamente.

7) A empresa que vencer a futura licitação deverá atentar para o cumprimento do Art. 70 da Lei 13.303/16 (Constituição de Garantia Contratual).

8) "Remuneração Mensal" de acordo com o valor praticado no mercado, não podendo, sob qualquer hipótese, ser inferior ao Piso Mínimo da Categoria, definido pela Convenção Coletiva firmada entre o SINDICATO DAS EMPRESAS DE ASSEIO E CONSERVAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO e o SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE ASSEIO, CONSERVAÇÃO E LIMPEZA PÚBLICA E SERVIÇOS SIMILARES DO ESPÍRITO SANTO, vigência 1º/01/2017 a 31/12/2018 (REGISTRO NO MTE: ES000165/2017).

**PLANILHA DE ENCARGOS SOCIAIS (PARA PREENCHIMENTO)**

---



REQUEST FOR INFORMATION - RFI  
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM  
CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E  
TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES AO PROCESSO DE ATENDIMENTO  
ANEXO IV - PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

DISCRIMINAÇÃO DOS ENCARGOS SOCIAIS (subitem II.1 da Proposta)	PERCENTUAL (%)
<b>GRUPO "A"</b>	
1 - INSS (art. 22, I, Lei 8.212/91)	
2 - SESI OU SESC (art. 30, Lei 8.036/90)	
3 - SENAI OU SENAC (Decreto 2.318/86)	
4 - INCRA (arts. 1º e 2º, DL nº 1.146/70)	
5 - SALÁRIO EDUCAÇÃO (art. 15, Lei nº 9.424/96 e art. 1º, § 1º, Decreto 6.003/06)	
6 - FGTS (art. 15, Lei 8.030/90)	
7 - RISCOS AMBIENTAIS DO TRABALHO (RAT) (art. 22, II, Lei nº 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.957/09) x FATOR ACIDENTÁRIO DE PREVENÇÃO (FAP) (Decreto 6.957/09) (***)	
8 - SEBRAE (Lei 8.029/90)	
<b>TOTAL DO GRUPO "A"</b>	





REQUEST FOR INFORMATION - RFI  
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM  
CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E  
TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES AO PROCESSO DE ATENDIMENTO  
ANEXO IV - PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA DE ENCARGOS SOCIAIS (PARA PREENCHIMENTO - Cont.)

<b>GRUPO "B"</b>	
9 - FÉRIAS c/ 1/3 Constitucional (art. 130, I, CLT e 7º, XVII, CF/88)	
10 - AUXÍLIO DOENÇA (art. 131, III, CLT)	
11 - LICENÇA PATERNIDADE (art. 7º, XIX, CF)	
12 - FALTAS LEGAIS (art. 473, CLT)	
13 - ACIDENTE DO TRABALHO (art. 131, CLT c/c art. 27, Decreto nº 89.312/84)	
14 - AVISO PRÉVIO (art. 488, CLT)	
15 - 13º SALÁRIO (art. 7º, VIII, CF)	
<b>TOTAL DO GRUPO "B"</b>	
<b>GRUPO "C"</b>	
16 - AVISO PRÉVIO INDENIZADO (art. 487, § 1º CLT)	
17 - INDENIZAÇÃO ADICIONAL (art. 9º, Lei nº 7.238/84)	
18 - INDENIZAÇÃO (FGTS NAS RESCISÕES SEM JUSTA CAUSA)	
<b>TOTAL DO GRUPO "C"</b>	
<b>GRUPO "D"</b>	
19 - INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" SOBRE OS ITENS DO GRUPO "B"	
<b>TOTAL DO GRUPO "D"</b>	
<b>GRUPO "E"</b>	
20 - INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" SOBRE O AVISO PRÉVIO INDENIZADO DO GRUPO "C"	
<b>TOTAL DO GRUPO "E"</b>	
<b>TOTAL GERAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	



















