



ESTIMATIVA DE PREÇOS

Tipo de Atendimento	Unidade de Medida	Composição	Valor Unitário	Quantidade/Volume Mensal Estimado	% Distribuição	Valor Mensal
SÍNCRONO	VM - Valor de Minuto	VM = Custo mensal do serviço / Total de minutos de atendimentos estimados	R\$ 1,2807381474	2.457.337	84,22%	R\$ 3.147.205,24
ASSÍNCRONO	VA - Valor de Acionamento	VA = Custo mensal do serviço / Total de acionamentos estimados	R\$ 10,5628306212	55.826	15,78%	R\$ 589.680,58
PREÇO MENSAL						R\$ 3.736.885,82
PREÇO GLOBAL				24 MESES		R\$ 89.685.259,66



PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Prazo do contrato: 24 meses

Horário da prestação dos serviços: 24 horas por dia, 7 dias por semana.

(Esta planilha é meramente exemplificativa, devendo ser adequada conforme a necessidade e realidade de cada empresa)

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO						
Módulo 1	ITENS	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	% CUSTO TOTAL MENSAL	PROPORÇÃO SALARIAL
A	Operador de Atendimento (6 horas)	502	R\$ 1.621,00	R\$ 813.742,00	21,78%	PISO
B	Analista de Atendimento I (6 horas)	26	R\$ 2.269,40	R\$ 59.004,40	1,58%	1,4
C	Analista de Atendimento II (8 horas)	30	R\$ 3.566,20	R\$ 106.986,00	2,86%	2,2
D	Analista de Tráfego (8 horas) - Júnior	3	R\$ 3.566,20	R\$ 10.698,60	0,29%	2,2
D.1	Analista de Tráfego (8 horas) - Pleno	2	R\$ 3.890,40	R\$ 7.780,80	0,21%	2,4
D.2	Analista de Tráfego (8 horas) - Sênior	2	R\$ 4.863,00	R\$ 9.726,00	0,26%	3,0
E	Monitor de Atendimento (6 horas)	19	R\$ 2.269,40	R\$ 43.118,60	1,15%	1,4
F	Analista de Monitoria e Diagnóstico (8 horas)	4	R\$ 3.242,00	R\$ 12.968,00	0,35%	2,0
G	Analista de Treinamento (8 horas)	7	R\$ 3.242,00	R\$ 22.694,00	0,61%	2,0
H	Multiplicador (8 horas)	7	R\$ 3.890,40	R\$ 27.232,80	0,73%	2,4
I	Agente de Recursos Humanos e Suporte Administrativo (8 horas)	4	R\$ 2.205,32	R\$ 8.821,26	0,24%	Salário de mercado
J	Técnico Operacional de TI (8 horas)	4	R\$ 2.269,40	R\$ 9.077,60	0,24%	1,4
K	Analista de Sistemas - Júnior (8 horas)	4	R\$ 4.412,89	R\$ 17.651,56	0,47%	Salário de mercado
K.1	Analista de Sistemas - Pleno (8 horas)	2	R\$ 6.441,02	R\$ 12.882,05	0,34%	Salário de mercado
K.2	Analista de Sistemas - Sênior (8 horas)	2	R\$ 7.951,42	R\$ 15.902,84	0,43%	Salário de mercado
L	Supervisor de Atendimento (8 horas)	25	R\$ 3.890,40	R\$ 97.260,00	2,60%	2,4
M	Supervisor de Monitoria e Diagnóstico (8 horas)	2	R\$ 3.890,40	R\$ 7.780,80	0,21%	2,4
N	Supervisor de Treinamento (8 horas)	1	R\$ 3.890,40	R\$ 3.890,40	0,10%	2,4
O	Supervisor Operacional de TI (8 horas)	1	R\$ 6.072,00	R\$ 6.072,00	0,16%	Salário de mercado
P	Supervisor de Sistemas (8 horas)	1	R\$ 8.400,00	R\$ 8.400,00	0,22%	Salário de mercado
Q	Coordenador de Atendimento (8 horas)	4	R\$ 8.105,00	R\$ 32.420,00	0,87%	5,0
R	Coordenador de Tráfego (8 horas)	1	R\$ 8.105,00	R\$ 8.105,00	0,22%	5,0
S	Coordenador de Monitoria e Diagnóstico (8 horas)	1	R\$ 8.105,00	R\$ 8.105,00	0,22%	5,0
T	Coordenador de Treinamento (8 horas)	1	R\$ 8.105,00	R\$ 8.105,00	0,22%	5,0
U	Coordenador de Infraestrutura e de Sistemas (8 horas)	1	R\$ 9.937,63	R\$ 9.937,63	0,27%	Salário de mercado
V	Gerente da Contratada (8 horas)	1	R\$ 11.215,25	R\$ 11.215,25	0,30%	Salário de mercado
X	Adicional noturno	3,00%		R\$ 29.391,97	0,79%	Memória de Cálculo
TOTAIS:		657		R\$ 1.408.969,56	37,70%	
MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS						
Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias						
Submódulo 2.1	ITENS	%	VALOR MENSAL		% CUSTO TOTAL MENSAL	FUNDAMENTOS
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	R\$ 117.414,13		3,14%	
B	Férias e Adicional de Férias	12,10%	R\$ 170.485,32		4,56%	
SUBTOTAL SUBMÓDULO 2.1:		20,43%	R\$ 287.899,45		7,70%	
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.						
Submódulo 2.2	ITENS	%	VALOR MENSAL		% CUSTO TOTAL MENSAL	FUNDAMENTOS
A	INSS	10,00%	R\$ 157.945,49		4,23%	
B	SALARIO EDUCAÇÃO	2,50%	R\$ 42.421,73		1,14%	
C	SAT/ RAT Ajustado (RAT x FAP)	3,00%	R\$ 50.906,07		1,36%	
D	SESC - SESI	1,50%	R\$ 25.453,04		0,68%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	R\$ 16.968,69		0,45%	
F	SEBRAE	0,60%	R\$ 10.181,21		0,27%	
G	INCRA	0,20%	R\$ 3.393,74		0,09%	
H	FGTS	8,00%	R\$ 135.749,52		3,63%	
SUBTOTAL SUBMÓDULO 2.2:		26,80%	R\$ 443.019,48		11,86%	
Submódulo 2.3 - Benefícios mensais e diários						
Submódulo 2.3	ITENS		VALOR MENSAL		% CUSTO TOTAL MENSAL	REFERÊNCIA
A	Vale-Transporte		R\$ 188.322,79		5,04%	Memória de Cálculo
B	Auxílio-Alimentação		R\$ 209.428,18		5,60%	
C	Auxílio-Creche		R\$ 0,00		0,00%	
D	Outros (especificar)					
SUBTOTAL SUBMÓDULO 2.3:			R\$ 397.750,97		10,64%	
QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS						
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		VALOR MENSAL			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ 287.899,45			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		R\$ 443.019,48			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		R\$ 397.750,97			
TOTAL MÓDULO 2:			R\$ 1.128.669,89			
MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO						
MÓDULO 3	ITENS	%	VALOR MENSAL		% CUSTO TOTAL MENSAL	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	Aviso Prévio Indenizado	1,04%	R\$ 17.675,72		0,47%	Memória de Cálculo
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,08%	R\$ 1.414,06		0,04%	Memória de Cálculo
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	R\$ 565,62		0,02%	Memória de Cálculo
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	R\$ 32.994,68		0,88%	Memória de Cálculo
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,52%	R\$ 8.842,57		0,24%	Memória de Cálculo
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,20%	R\$ 54.299,81		1,45%	Memória de Cálculo
TOTAL MÓDULO 3:		6,82%	R\$ 115.792,46		3,10%	
MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE						
MÓDULO 4	ITENS	%	VALOR MENSAL		% CUSTO TOTAL MENSAL	MEMÓRIA DE CÁLCULO

A	Ausências Legais	1,67%	R\$ 28.281,15	0,76%	Memória de Cálculo	
B	Licença-Paternidade	0,02%	R\$ 353,51	0,01%	Memória de Cálculo	
C	Ausência por Acidente de Trabalho	0,01%	R\$ 183,83	0,00%	Memória de Cálculo	
D	Afastamento Maternidade	0,02%	R\$ 314,20	0,01%	Memória de Cálculo	
E	Outros (especificar)			0,00%	Memória de Cálculo	
TOTAL MÓDULO 4:		2%	R\$ 29.132,70	0,78%		
MÓDULO 5 - INSUMOS						
Submódulo 5.1 - Infraestrutura Tecnológica						
MÓDULO 5.1	ITENS	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	% CUSTO TOTAL MENSAL	REFERÊNCIA
A	Links de Dados	4	R\$ 6.384,71	R\$ 25.538,85	0,68%	ANEXO I-E
B	Certificação de cabeamento estruturado	484,575	R\$ 10,54	R\$ 5.108,15	0,14%	
C	Certificação digital	657	R\$ 21,97	R\$ 14.435,67	0,39%	
D	Microcomputadores Operação	342	R\$ 175,00	R\$ 59.850,00	1,60%	
E	Microcomputadores Administrativo	119,5	R\$ 175,00	R\$ 20.912,50	0,56%	
F	Microcomputadores Treinamento	31	R\$ 175,00	R\$ 5.425,00	0,15%	
G	Notebook Administrativo	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	0,00%	
H	Headset	707,25	R\$ 13,33	R\$ 9.430,75	0,25%	
I	Adaptador de escuta simultânea	30	R\$ 1,23	R\$ 36,80	0,00%	
J	Link de Dados (Interno NG)	1	R\$ 242,02	R\$ 242,02	0,01%	
K	Outros (especificar e referenciar)				0,00%	
SUBTOTAL SUBMÓDULO 5.1:				R\$ 140.979,74	3,77%	
Submódulo 5.2 - Infraestrutura Física						
MÓDULO 5.2	ITENS	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	% CUSTO TOTAL MENSAL	REFERÊNCIA
A	Aluguel, limpeza e segurança	1	R\$ 204.036,76	R\$ 204.036,76	5,46%	ANEXO I-D
B	CFTV	1	R\$ 2.100,00	R\$ 2.100,00	0,06%	
C	Gerador de energia	1	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	0,13%	
D	Mobiliário geral (armários, mesas, etc)	1	R\$ 1.461,80	R\$ 1.461,80	0,04%	
E	Nobreaks	1	R\$ 1.212,94	R\$ 1.212,94	0,03%	
F	Posições de Atendimento	342	R\$ 90,16	R\$ 30.833,53	0,83%	
G	Posições Administrativas	120	R\$ 95,52	R\$ 11.414,28	0,31%	
H	Salas exclusivas (TI e CAIXA)	2	R\$ 700,00	R\$ 1.400,00	0,04%	
I	Salas de Treinamento	2	R\$ 600,00	R\$ 1.200,00	0,03%	
J	Treinamento	1	R\$ 12.000,00	R\$ 12.000,00	0,32%	
K	Outros (especificar e referenciar):				0,00%	
SUBTOTAL SUBMÓDULO 5.2:				R\$ 270.659,31	7,24%	
QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 5 - INSUMOS						
5	Insumos	VALOR MENSAL				
5.1	Infraestrutura Tecnológica	R\$ 140.979,74				
5.2	Infraestrutura Física	R\$ 270.659,31				
TOTAL MÓDULO 5:		R\$ 411.639,05				
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO						
MÓDULO 6	ITENS		%	VALOR MENSAL	% CUSTO TOTAL MENSAL	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	Custos Indiretos		3,00%	R\$ 92.826,11	2,48%	Justificar percentuais
B	Lucro		5,00%	R\$ 159.351,49	4,26%	Justificar percentuais
C	Tributos (especificar de acordo com o regime tributário)		10,45%	R\$ 390.504,57	10,45%	
C.1	Tributos Federais	PIS	0,65%	R\$ 24.289,76	0,65%	Informar regime tributário
		COFINS	3,00%	R\$ 112.106,57	3,00%	
C.2	Tributos Municipais		ISSQN	5,00%	R\$ 186.844,29	5,00%
C.3	Contribuição Previdenciária		CPRB	1,80%	R\$ 67.263,94	1,80%
TOTAL MÓDULO 6:				R\$ 642.682,17	17,20%	

CUSTO MENSAL DO SERVIÇO		
MÓDULOS		% CUSTO TOTAL MENSAL
A	MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	37,70%
B	MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	30,20%
C	MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO	3,10%
D	MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	0,78%
E	MÓDULO 5 – INSUMOS (INFRAESTRUTURAS)	11,02%
F	MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	17,20%
TOTAL - CUSTO MENSAL DO SERVIÇO:		100,00%

CESTA DE ÍNDICES		% DE REPRESENTATIVIDADE ESTIMADA	ÍNDICE DE REAJUSTE
GRUPO 1	MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	86,70%	CCT - Convenção Coletiva de Trabalho/ ACT - Acordo Coletivo de Trabalho
	MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		
	MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO		
	MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
GRUPO 2	MÓDULO 5 - INSUMOS - 5.1 - INFRAESTRURA TECNOLÓGICA	4,56%	ICTI - Índice de Custo da Tecnologia da Informação
GRUPO 3	MÓDULO 5 - INSUMOS - 5.2 - INFRAESTRURA FÍSICA		
	A - Aluguel, Segurança e Limpeza	6,59%	IGP-M - Índice Geral de Preços – Mercado
	Demais Insumos do Submódulo 5.2	2,15%	IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo
TOTAL		100%	