

CONTRATO Nº 227/2012**REF.: EDITAL Nº 012/2012 DE CONCORRÊNCIA - CESAN****CONTRATO DE EXECUÇÃO DE
SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM A
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE
DE SANEAMENTO - CESAN E A
EMPRESA SOLLO SERVIÇOS DE
CALL CENTER LTDA.**

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Centro – Edifº Bemge, Vitória - ES, inscrita no CNPJ sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada por seus Diretores Presidente e de Relações com o Cliente, respectivamente, os Srs. **NEIVALDO BRAGATO** e **ANTONINA SILY VARGAS ZARDO**, e a empresa **SOLLO SERVIÇOS DE CALL CENTER LTDA.**, com sede na Av. Jair Etienne Dessaune, nº 193, Bento Ferreira, Vitória/ES, inscrita no CNPJ sob o nº 06.296.423/0001-87, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pela Sra. **GABRIELA MELLO DE SOUZA**, inscrita no CPF sob o nº 098.533.787-79, firmam o presente **CONTRATO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO**, cujo processo está protocolado na **CESAN** sob o nº 937.2011.00609, aprovado pela Diretoria da **CESAN** em sua reunião nº 1937ª, de 29/08/2012, “*ad referendum*” do Conselho de Administração da **CESAN**, sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, a Lei Complementar nº 123/2006, o Decreto nº 2060-R, de 20/05/2008 e as seguintes cláusulas:



CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO**, sob regime de empreitada por preços unitários, a **EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER ATIVO E RECEPTIVO PARA ATENDIMENTO DAS CIDADES DE VITÓRIA, VILA VELHA, SERRA, CARIACICA, VIANA, GUARAPARI, FUNDÃO, ANCHIETA, PIÚMA, IRIRI, NOVA VENÉCIA, CASTELO, SANTA TEREZA, VILA VALÉRIO, SÃO GABRIEL DA PALHA E VENDA NOVA DO IMIGRANTE, NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.**
- 1.1.1 Os serviços acima descritos deverão ser prestados nas instalações da empresa **CONTRATADA**, que deverá estar localizada em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana.**
- 1.2 Os **SERVIÇOS** previstos neste **CONTRATO** serão executados de acordo com o que consta no **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS**, no **ANEXO I – PLANILHAS DE PREÇOS**, no **ANEXO IV – PROJETO BÁSICO**, no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**, no **ANEXO VI – ESCALA DE TRABALHO**, no **ANEXO VII – MODELOS DE RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS** e no **ANEXO VIII – REGRAS BÁSICAS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO PARA CONTRATADAS EM OBRAS E SERVIÇOS**, do Edital que a este integra.
- 1.3 Na execução dos **SERVIÇOS**, a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **CONTRATO**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**.
- 1.4 Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais, após rubricados pelas partes contratantes, passam a integrá-lo como se nele transcritos:
- a - **EDITAL Nº 012/2012 DE CONCORRÊNCIA - CESAN e seus anexos;**
b - **carta proposta da CONTRATADA, datada de 19/0/2012 e seus anexos.**
- 1.5 As demais condições que envolvem o **OBJETO** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 1 das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste **CONTRATO** são provenientes da receita própria da **CESAN**, conforme Conta Razão nº **400300304** e Centro de Custo **4002103500 – R-ECC**.

CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇOS

- 3.1 O valor global para execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$ 1.274.630,48 (um milhão, duzentos e setenta e quatro mil, seiscentos e trinta reais e quarenta e oito centavos)**, referenciado ao mês **ABRIL/2012**.
- 3.2 Nos preços unitários e totais de cada serviço proposto estão incluídos, dentre outros requisitos:



- Toda infra-estrutura física e tecnológica, conforme descrito no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do Edital, incluindo também o espaço para a equipe da **CESAN**, responsável pela fiscalização;
- Operação e gestão da Central de Atendimento;
- Preposto designado para o Contrato à disposição da **CESAN**. O referido profissional deverá possuir plena capacidade de decisão e trabalhar equipado com telefone celular;
- Disponibilização de mecanismos de medição da satisfação do Cliente automáticos e on-line;
- Mão-de-obra especializada. O piso salarial dos profissionais alocados ao serviço será definido de acordo com o estabelecido na convenção coletiva da categoria compatível com o cargo/função;
 - Para o operador de teleatendimento de Call Center a jornada de trabalho deve ser 6 horas/dia.
- Treinamento de seu pessoal com a finalidade de capacitá-los para o exercício de suas atividades, **conforme estabelecido nos procedimentos da CESAN**, bem como aqueles relativos ao processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro funcional dentro dos critérios e padrões exigidos na legislação **e/ou pela CESAN**;
- Vale transporte;
- Uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva e outros para os prestadores de serviços, em conformidade com o previsto na legislação pertinente;
- Despesas relativas ao cumprimento da NR-17 – Norma Regulamentadora que visa a estabelecer a ergonomia no ambiente de trabalho – e seu Anexo II, que trata exclusivamente do trabalho em teleatendimento / telemarketing;
- Seguros em geral;
- Serviços a serem realizados de forma ininterrupta 24 horas por dia, sete dias por semana;
- Encargos relativos à pessoal e demais obrigações estabelecidas na legislação trabalhista e da previdência social, inclusive os referentes a acidentes de trabalho, encargos fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza resultantes da execução do contrato;
- Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do serviço.
- **BDI composto de:**
 - Administração central;
 - Administração local;
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro.

OBSERVAÇÕES:

- Na Composição de Custos deverão estar relacionados todos os insumos necessários à execução dos serviços, não sendo permitida a utilização da unidade "verba" para nenhum dos insumos.
- Os serviços normalmente serão executados no horário normal não sendo necessária hora extra constantemente para cumprimento pela **CONTRATADA** dos prazos estabelecidos em **CONTRATO**. Caso necessite realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**.



- 3.3 As demais condições que envolvem os **PREÇOS** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 4** das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS E CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1 O prazo global para execução integral dos **SERVIÇOS** é de **12 (doze) meses**, contados a partir de **30 (trinta)** dias após a data da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – OIS**, que ocorrerá após a assinatura do **CONTRATO** e respectiva publicação de seu extrato na Imprensa Oficial.
- 4.1.1 O prazo de 30 (trinta) dias de mobilização, ocorrerá após a emissão da Ordem de Início dos Serviços – OIS, e poderá ser prorrogado, a critério da **CESAN**, por mais 30 (trinta) dias, após análise das razões apresentadas pela **CONTRATADA**.
- 4.2 A vigência do **CONTRATO** a ser firmado terá início no dia de sua publicação na Imprensa Oficial, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993, e se encerrará **90 (noventa) dias** após a data de encerramento do prazo de execução dos **SERVIÇOS** estabelecida no item acima.
- 4.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.
- 4.4 As demais condições que envolvem os **PRAZOS E CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 8** das **CONDIÇÕES GERAIS** e **ITEM 6** das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTOS

- 5.1 As condições para os **PAGAMENTOS** são as constantes no **ITEM 6** das **CONDIÇÕES GERAIS** do **Edital** que a este integra.

CLÁUSULA SEXTA - CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1 Até **05 (cinco) dias** após a data da emissão da **Ordem de Início de Serviços – OIS**, a **CONTRATADA** deverá protocolar nesta **CESAN** o comprovante de depósito bancário, que será encaminhado à **GERÊNCIA FINANCEIRA E CONTÁBIL DA CESAN, R-GFC**, situada na Av. Governador Bley, 186, Centro – Edif. Bemge – Vitória - E.S, como garantia da fiel execução deste **CONTRATO**, no valor de **R\$ 63.731,52 (sessenta e três mil, setecentos e trinta e um reais e cinquenta e dois centavos)**, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor global contratado, por todo o período de vigência do **CONTRATO** de acordo com a **CLÁUSULA QUARTA**, deste **CONTRATO**, acrescido de **90 (noventa) dias**.
- 6.1.1 O depósito bancário deverá ser efetuado no **Banco do Estado do Espírito Santo, Agência 104, Conta Corrente nº 1883008, Código Identificador nº 49-36**, devendo a **GERÊNCIA FINANCEIRA E CONTÁBIL DA CESAN, R-GFC**, acompanhar esse recebimento.
- 6.2 Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à **CONTRATADA** a oferta de nova garantia (ou



endosso) de execução de **CONTRATO**, readequada ao preço e prazo contratual atualizado.

CLÁUSULA SÉTIMA – FORMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 Os preços serão **fixos e irreeajustáveis** pelo período de 1(um) ano, admitindo-se, entretanto, o reajustamento, mediante autorização legislativa pertinente. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = Vf \times \left[\frac{(S1 - S0)}{S0} \times 0,75 + \frac{(E1 - E0)}{E0} \times 0,25 \right]$$

Sendo:

R = valor do reajustamento procurado.

Vf = valor da nota fiscal, a P0.

S = Salário base da categoria estabelecido na convenção coletiva.

E = Índice da coluna 01 - Índice Geral de Preços - Oferta Global – IGP - OG – FGV.

Índice com indicador 1 – Relativo ao mês anterior ao da concessão do reajustamento.

Índice com indicador 0 – Relativo ao mês anterior ao da data base do orçamento da CESAN.

Data Base do Orçamento da CESAN = ABRIL/2012.

- 7.2 Os índices acima serão retirados da **Revista Conjuntura Econômica** editada pela **Fundação Getúlio Vargas**.
- 7.3 As notas fiscais de reajustamentos deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais dos **SERVIÇOS** ou fornecimento a que se refiram.

CLÁUSULA OITAVA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1 As condições para a **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** são as constantes no **ITEM 9** das **CONDIÇÕES GERAIS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

- 9.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **GERÊNCIA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE – R-GRC**, através do **ESCRITÓRIO DE CALL CENTER – R-ECC** da CESAN.
- 9.2 Durante a execução do contrato, a fiscalização poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição de pessoas da equipe da **CONTRATADA** mediante justificativa, devendo tal substituição ser feita imediatamente e por pessoas devidamente qualificadas e treinadas para exercer as atividades.
- 9.3 A **CESAN**, a seu critério, manterá profissional nas instalações da **CONTRATADA** para efeito de fiscalização dos serviços prestados e suporte às demandas especiais.
- 9.4 A **CESAN** manterá monitoramento remoto em tempo real da operação dos serviços contratados por meio de software de gerenciamento fornecido pela **CONTRATADA**, baseado nas configurações estabelecidas no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**, deste Edital.



- 9.5 A Fiscalização durante a execução dos **SERVIÇOS** avaliará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os critérios estabelecidos na **Norma Interna CESAN OP/062/96 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**, constante do **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

10.1 A **CESAN** se obriga a:

- 1- Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.
- 2- Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **CONTRATO**.
- 3- Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada na **CLÁUSULA QUINTA** deste **CONTRATO**.
- 4- Dirimir dúvidas, quando necessário.
- 5- Permitir o livre acesso dos empregados e prepostos da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, para execução dos **SERVIÇOS** inerentes a este **CONTRATO**, respeitados os critérios de sigilo aplicáveis.
- 6- Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 7- Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da utilização das linhas telefônicas e entroncamentos necessários para atender às demandas dos clientes, bem como disponibilizar o número 115, ou outros que forem necessários.
- 8- Comunicar à **CONTRATADA** por escrito e em tempo hábil todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços.
- 9- Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela **CONTRATADA**, incluindo os relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade, Certificação ISO 9001:2008.
- 10- Realizar apurações mensais dos dados relativos à remuneração da **CONTRATADA**, com base em memória de cálculo para cada item da atribuição.
- 11- Realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.
- 12- Comunicar com a antecedência necessária as paralisações e eventos que demandem aumento do número de Atendentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 É obrigação da **CONTRATADA** executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo às especificações, aos itens, subitens, os elementos, às condições gerais e específicas do Edital de Licitação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o presente **CONTRATO**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.
- 11.2 Todas as obrigações da **CONTRATADA** abaixo deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.




- 11.3 A **CONTRATADA** obriga-se a executar todos os serviços contidos no **ANEXO I – PLANILHA DE PREÇOS**, deste Edital.
- 11.4 Manter durante a execução do **CONTRATO**, todas as condições de Habilitação e Classificação exigidas no Edital que a este integra.
- 11.5 Quando da apresentação da Nota Fiscal dos **SERVIÇOS** executados, a **CONTRATADA** deverá fornecer toda a documentação legal exigida do pessoal alocado na obra, relativo ao mês anterior à execução dos **SERVIÇOS**, cabendo a Gerência de Controladoria da **CESAN** conferir estes documentos.
- 11.6 Fornecer, em caso de Aditamento do **CONTRATO**, reforço de Caução de Garantia inicial.
- 11.7 Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocado, ao local e na data a serem estabelecidos pela fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.
- 11.8 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado.
- 11.8.1 Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme Declaração de Confidencialidade, **ANEXO IX – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 11.9 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **CONTRATO**.
- 11.10 Pagar aos seus empregados, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação dos **SERVIÇOS**, a remuneração indicada na sua proposta e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da **CESAN**.
- 11.11 A **CONTRATADA** deverá registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **CONTRATO**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 11.12 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os **SERVIÇOS** a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 11.13 A **CONTRATADA** deverá promover criteriosa seleção do pessoal que irá trabalhar na prestação dos serviços, que deverá no mínimo ter ensino médio completo, através de aplicação de testes psicológicos e de conhecimentos básicos de informática, português e matemática, que deverão ser entregues à **CESAN**. Também ficarão a cargo da **CONTRATADA** todos os custos de treinamento de seu pessoal, com a finalidade de capacitá-los para o exercício de suas atividades.
- 11.14 A **CONTRATADA** deverá dispor de toda a infra-estrutura física e tecnológica de acordo com o estabelecido no **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do Edital.
- 11.15 A **CONTRATADA**, como única empregadora de seu pessoal, deverá mantê-los treinados e capacitados para o serviço a ser executado, com equipamentos de proteção individual, coletiva e outros de conformidade com o previsto na legislação, com atenção à NR-17 (Norma regulamentadora que trata da ergonomia em ambiente de trabalho); compromete-



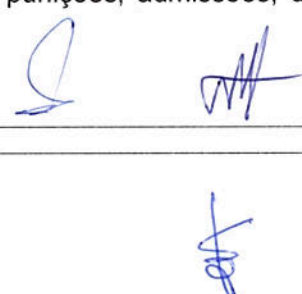
se a segurá-lo contra risco de acidentes de trabalho e a observar rigorosamente todas as prescrições relativas às leis trabalhistas e previdenciárias ou correlatas, em vigor no país.

- 11.16 A **CONTRATADA** será a única responsável pela execução dos serviços deste **CONTRATO** e responderá pela quantidade, qualidade e cumprimento de prazos, obedecendo às condições constantes do contrato e seus anexos.
- 11.17 Garantir que todos os profissionais alocados ao serviço estejam capacitados tanto nos procedimentos de trabalho definidos pela **CESAN** quanto nos requisitos definidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NBR ISO 9001:2008.
- 11.18 Manter instalações para execução dos serviços objeto desse **CONTRATO**, que deverão ser localizadas em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana**.
- 11.19 Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas, aqueles não aceitos pela fiscalização, utilizando para tanto os equipamentos e pessoal qualificado apresentado em conformidade com a proposta.
- 11.20 Cumprir as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, as leis, regulamentos e posturas municipais, bem como as normas de saúde, de segurança do trabalho, de segurança pública adequadas e de meio ambiente.
- 11.21 Substituir, imediatamente após solicitação da **CESAN**, qualquer empregado ou preposto que descumprir as condições e exigências do presente **CONTRATO**.
- 11.22 Não transferir, no todo ou em parte, a execução dos serviços, salvo com expresse assentimento da **CESAN**.
- 11.23 Fornecer à **CESAN** a relação nominal dos empregados encarregados da execução dos serviços contratados, indicando o número da carteira de trabalho, a data de contratação e do registro no Ministério do Trabalho, e o número deste registro, atualizando-a no prazo máximo de 5 (cinco) dias, em caso de substituição de qualquer empregado, bem como manter sob controle e responsabilidade da empresa, que seus profissionais estejam quites com os respectivos órgãos regulamentadores de profissões.
- 11.24 Comprovar até 10 (dez) dias após o início dos serviços, a realização de seguro contra acidentes de trabalho, devendo ainda obedecer aos princípios de segurança exigidos por lei.
- 11.25 Utilizar na execução dos serviços contratados, pessoal que atenda ao estabelecido no item “4 – Do Pessoal” do **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do Edital e, dentre outros, os seguintes requisitos:
- 11.25.1 Qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;
- 11.25.2 Bons princípios de urbanidade;
- 11.25.3 Pertencer ao quadro de pessoal da **CONTRATADA**.
- 11.26 A **CONTRATADA** será obrigada a realizar exames audiométricos completos semestralmente, e demais exames exigidos no periódico anual a todos os seus empregados, atendendo às exigências da Convenção Coletiva de Trabalho vigente.
- 11.27 A **CONTRATADA** será inteiramente responsável pelo pagamento e o cumprimento da legislação trabalhista no tocante à execução de serviços noturnos e de atividades



consideradas insalubres, penosas e de periculosidade, assumindo os referidos adicionais, se for o caso.

- 11.28 A **CONTRATADA** deverá manter ativos, o número de pontos de atendimento – PA's – contratados, de acordo com a escala estabelecida pela **CESAN** contida no **ANEXO VI – ESCALA DE TRABALHO**, salvo por necessidade de ajuste acordado entre as partes.
- 11.29 Obedecer às normas e rotinas da **CESAN**, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos. Para tanto, todos os profissionais deverão assinar o **TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE**, a ser fornecido pela **CESAN** após a emissão da **Ordem de Início de Serviço – OIS**.
- 11.30 Guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados pessoais dos clientes, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo, por força da Lei Civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que venham a causar. Para tanto, todos os profissionais deverão assinar o **TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE**, a ser fornecido pela **CESAN** após a emissão da **Ordem de Início de Serviço – OIS**.
- 11.31 Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme as necessidades, atendendo aos níveis de serviços exigidos pela **CESAN** e demais exigências do **CONTRATO**.
- 11.32 Fornecer toda infraestrutura com equipamentos instalados (móveis, equipamentos de informática e de telefonia/fax e material de consumo) em área adequada para a prestação dos serviços, durante toda a vigência do **CONTRATO** a ser firmado entre as partes, inclusive toda estrutura tecnológica necessária.
- 11.33 Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela **CESAN** através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a **CESAN** mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços.
- 11.34 Disponibilizar dentro de suas instalações espaço e estrutura adequadas para 1 (um) profissional da **CESAN**, que fiscalizará a execução operacional dos serviços, bem como permitir a Empregados da **CESAN**, vinculados à gestão do **CONTRATO**, devidamente identificados, o livre acesso às dependências da Central de Atendimento.
- 11.35 Recrutar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da **CESAN**, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos nas legislações trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.



- 11.36 Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima, em nível de ensino médio completo, com a devida comprovação através de Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
- 11.37 Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo rigorosamente os cronogramas estabelecidos pela **CESAN** e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar à mesma ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a **CESAN**.
- 11.38 Dar ciência à **CESAN** imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 11.39 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela **CESAN**, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente.
- 11.40 Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da **CESAN**.
- 11.41 Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sendo utilizados.
- 11.42 Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes dessa fiscalização, que se dará independentemente da que será exercida pela **CESAN**.
- 11.43 Respeitar e fazer cumprir as normas regulamentadoras e legislação aplicadas à segurança e medicina do trabalho pertinente.
- 11.44 Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações/solicitações da **CESAN**, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme escalas estabelecidas, de acordo com a demanda de clientes.
- 11.45 Cumprir os horários de trabalho estipulados pela **CESAN**. O não cumprimento permitirá a **CESAN** aplicar as multas devidas e cancelar o **CONTRATO** com aplicação das penalidades previstas.
- 11.46 Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal, derivados ou conexos com o **CONTRATO**, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado pela **CONTRATADA**, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a **CESAN**.
- 11.47 Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles.
- 11.48 Responder perante a **CESAN** e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a **CESAN** de qualquer solidariedade ou responsabilidade.



- 11.49 Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela **CESAN** por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a **CESAN** e os empregados da **CONTRATADA**.
- 11.50 Substituir de imediato profissional da equipe que, por qualquer motivo, não possa desempenhar adequadamente sua função, por outro profissional qualificado.
- 11.51 Assumir qualquer risco de acidentes pessoais, assumindo de imediato todas as despesas com médicos, hospitais, taxas e outras despesas não citadas aqui, ficando a **CESAN** livre de qualquer responsabilidade e ônus.
- 11.52 Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente, com carga horária de até 36 (trinta e seis) horas semanais para atendentes. O não cumprimento permitirá à **CESAN** aplicar as sanções devidas e cancelar o **CONTRATO** com a aplicação das penalidades previstas.
- 11.53 Apresentar, para emissão da ordem de serviço, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO.
- 11.54 Manter instalações que atendam as exigências das Normas Regulamentadoras e outras da legislação vigente.
- 11.55 Implementar pesquisa de pós-atendimento, tanto do atendimento prestado pelo atendente como do serviço prestado pela **CESAN**. A pesquisa de atendimento deverá ser realizada após o atendimento ao cliente.
- 11.56 Indicar um profissional de seu quadro funcional como preposto junto à **CESAN** e responder pela correta execução do serviço.
- 11.57 Descritivo técnico das instalações que a empresa colocará a disposição da **CESAN** para a execução dos serviços objeto do **CONTRATO**. Este documento deverá conter no mínimo: a localização das instalações obtidas por meio da ferramenta gratuita Google Maps, fotos da fachada, fotos das instalações internas, relação de equipamentos (incluindo hardwares e softwares) que serão utilizados na execução do serviço, planta baixa arquitetônica ou área total disponível para as instalações e número de profissionais vinculados à empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

- 12.1 Em caso de divergência existente entre os documentos integrantes do presente **CONTRATO**, fica estabelecido que este instrumento prevalecerá como regulador dos **SERVIÇOS** ora contratados, substituindo toda e qualquer documentação anteriormente trocada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - TRIBUTOS

- 13.1 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará as partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO

- 14.1 O **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/93 e suas posteriores alterações.



CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 15.1 As condições para as **SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS** são as constantes no **ITEM 11** das **CONDIÇÕES GERAIS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

- 16.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente, por si e seus sucessores, em vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito na presença das testemunhas abaixo firmadas.

Vitória/ES, 31 de agosto de 2012.



NEIVALDO BRAGATO
DIRETOR PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 449.968.457-91



ANTONINA SILY VARGAS ZARDO
DIRETORA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE DA CES/
CPF Nº 479.365.767-20



GABRIELA MELLO DE SOUZA
REPRESENTANTE LEGAL CONTRATADA
CPF Nº 098.533.787-79

TESTEMUNHAS:

- 1)  544.290.144.04
2)  093.141.987-80

