

CONTRATO Nº 0068/2018
PROCESSO Nº 2017-029384
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 010/2018

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS QUE ENTRE SI
CELEBRAM A COMPANHIA
ESPÍRITO SANTENSE DE
SANEAMENTO - CESAN E A
EMPRESA SOLLO BRASIL
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 pavimento, em Vitória-ES, inscrita no C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada pelo seu Diretor Presidente e pelo Diretor Administrativo e Comercial da Cesan, respectivamente, os Srs. **PABLO FERRAÇO ANDREÃO** e o Sr **JOSÉ EDUARDO PEREIRA**, e a empresa **SOLLO BRASIL SERVIÇOS DE CALL CENTER LTDA**, com sede na Avenida Jair Etienne Dessaune, nº 193, Bento Ferreira, Vitória- ES, CEP 29.050-710, inscrita no CNPJ sob o nº **08.263.978/0001-58**, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. **AMÓS ALVES DE SOUZA**, Identidade nº **3.463.500**, órgão emissor **IFP/RJ**, CPF **351.870.427-34**, firmam o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DISPONIBILIZADAS PELA CESAN**, cujo Edital está protocolado na **CESAN** sob o nº 2017-029384, sujeitando-se as contratantes à Lei nº 10.520, de 17/07/2002, ao Decreto Estadual nº 1527-R, de 30/08/2005, e subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações, a Lei Complementar Estadual nº 618, de 10/01/2012, a Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, com as alterações da Lei Complementar nº 147, de 07/08/2014, Lei Federal nº 12.846, de 01/08/2013, que dispõe sobre a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional e estrangeira, com vigência a partir de 28/01/2014 e o Decreto Estadual nº 3727-R, de 10/12/2014, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846, de 01/08/2013 e demais normas pertinentes e pelas condições estabelecidas pelo presente Edital e as seguintes cláusulas:



1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 O presente **CONTRATO** tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DISPONIBILIZADAS PELA CESAN**, cujas características técnicas estão descritas no **ANEXOS I, II e XVII** do Edital, que a este integra.
- 1.2 Os **SERVIÇOS** serão medidos e pagos mensalmente, de acordo com a **PLANILHA DE PREÇOS** anexa à proposta da **CONTRATADA** e aceitos pela Fiscalização da **CESAN**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - REGIME DE EXECUÇÃO

- 2.1 Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob forma de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, II, "b" da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - FONTE DE RECURSOS

- 3.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos deste **Pregão Eletrônico** provêm de recursos próprios da **CESAN**, conforme **Conta Razão nº 400300304, Centro de Custo nº 4002114100**.

4. CLÁUSULA QUARTA - PREÇOS

- 4.1 Pela prestação dos **SERVIÇOS** a **CESAN** pagará à **CONTRATADA** o valor de **R\$ 4.708.920,00** (quatro milhões, setecentos e oito mil, novecentos e vinte reais).
- 4.2 Os valores unitários propostos não poderão ser superiores aos valores unitários orçados pela **CESAN**.
- 4.3 As condições para **PREÇOS** são as constantes no **ITEM 6** do Edital, que a este integra.

5. CLÁUSULA QUINTA - PRAZO E DURAÇÃO DO CONTRATO

- 5.1 A vigência do **CONTRATO** será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de eficácia do **CONTRATO**.
- 5.2 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
- I. Publicação do extrato do **CONTRATO** no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela **CESAN**.
 - II. Emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**, que deverá ocorrer até **30 (trinta) dias** da data de publicação do extrato do **CONTRATO**.
 - III. Prazo de mobilização de até **90 (noventa) dias** após a emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**.
- 5.3 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 o art. 57 inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores.



6. CLÁUSULA SEXTA - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 6.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco Real, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à **CESAN**, de notas fiscais em 02 (duas) vias, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.
- 6.2 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente, e a documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, etc.) deverá ser entregue e protocolada na **CESAN**, até o dia 25 do mês corrente, para pagamento até o dia 16 do mês seguinte.
- 6.2.1 As notas fiscais protocoladas na **CESAN** após o dia 25, terão seus pagamentos postergados por cada dia de atraso na entrega da documentação, sem a incidência de juros ou correção monetária.
- 6.3 Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0).
- 6.3.1 Quando houver reajustamento, também deverá ser emitida nota fiscal específica por município.
- 6.4 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.
- 6.5 Quando do pagamento das notas fiscais de serviço, a **CESAN** fará as retenções de:
- 6.5.1 ISSQN** para os devidos municípios conforme legislação municipal, e da Lei Complementar nº116/2003.
- 6.5.1.1** Caso seja discriminado **no corpo da nota fiscal** valores separados referente a mão de obra, materiais e/ou equipamento utilizados na execução dos serviços, a base de cálculo do referido ISSQN poderá ser reduzida conforme legislação municipal vigente.
- 6.5.2 INSS** a alíquota de 11% (onze por cento) ou 3,5 (três e meio por cento) caso a empresa esteja desonerada, do valor bruto de cada nota fiscal para a seguridade social, em atendimento à legislação pertinente, quando ocorrer cessão de mão de obra ou empreitada.
- 6.5.2.1** Caso seja discriminado **no corpo da nota fiscal** valores separados referente a utilização de materiais e/ou equipamentos na execução dos serviços, conforme art. 126 da Instrução Normativa nº971/2009, a **CESAN** fará a retenção de 11% (onze por cento) ou 3,5(três e meio por cento) caso a empresa esteja desonerada, sobre:
- I. O percentual previsto na cláusula de condições específicas: "fórmula de reajuste e composição do contrato" (aplicado sobre o valor bruto dos serviços), em obediência ao art. 121, da Instrução Normativa nº971/2009 da Previdência Social, ou;
- II. Na falta do percentual previsto na alínea "I", 50% (cinquenta por cento) do valor bruto dos serviços, em obediência ao Inciso I, do art. 122, da Instrução Normativa nº971/2009 da Previdência Social.
- 6.5.2.2** Caso a **CONTRATADA** seja sociedade cooperativa ou pessoa jurídica isenta (art. 149 da IN INSS 971/2009) esta retenção não será realizada.
- 6.5.2.3** Quando da emissão da nota fiscal, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção a título de "RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL", nas condições do parágrafo 6.5.2 ou 6.5.2.1, quando pertinente.



- 6.5.2.4** O destaque do valor retido deverá ser demonstrado após a descrição dos serviços prestados, como parcela dedutível apenas para produzir efeito no ato da quitação da nota fiscal, ou seja, não deverá ser deduzida do valor do respectivo documento, devendo ser apenas um simples destaque a fim de que não se altere a base de cálculo de qualquer tributo que incida sobre o valor bruto.
- 6.5.2.5** Ao efetuar o recolhimento do valor retido, a **CESAN** poderá encaminhar cópia da GPS à **CONTRATADA** após solicitação formal.
- 6.5.2.6** A Divisão de Contratos e Convênios da **CESAN** poderá alterar as condições estabelecidas para retenção de INSS em casos excepcionais, quando o serviço for prestado na área de construção civil, ou quando este ferir a legislação tributária em vigor.
- 6.5.3** Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos federais, o pagamento das notas fiscais ficam condicionados, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação da Certidão de Objeto e Pé referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil.
- 6.6** Os pagamentos de notas fiscais de serviço (ou conjunta), ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:
- CND(ou positiva com feito de negativa) relativos a créditos tributários federais e à dívida ativa da união, em todas as medições.
 - Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições.
 - CNDT (Certidão negativa de Débitos Trabalhistas), em todas as medições.
 - Declaração de optante pelo SuperSimples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei Complementar 128/2008.
 - CND de débitos municipais, do domicílio fiscal do prestador..
 - Anotação de Responsabilidade Técnica - ART CREA quitada, na primeira medição apenas, e quando pertinente;
- OBS.:**A ART deverá ter a sua data de emissão condicionada ao efetivo início da execução dos serviços.
- Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela Cesan - GFIP/RE, do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços.
 - Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP.
 - Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento.
 - Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição.
- 6.7** Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.
- 6.8** A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do contrato.
- 6.9** Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de multa de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos das multas de mora serão efetuadas pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e Notas Fiscais correspondentes.

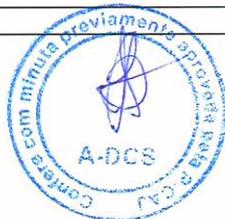


- 6.10 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresso acordo, observado a legislação vigente.
- 6.11 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.
- 6.11.1 Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**, conforme modelo constante no (**ANEXO X**) deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.
- 6.12 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela **CESAN**, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – ANEXO X** do Edital.
- 6.13 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.
- 6.14 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos **SERVIÇOS** objetos da presente licitação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como **RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA**, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da **CESAN** e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.
- 6.15 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecido a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.
- 6.16 A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações previdenciárias e trabalhistas, implicará na retenção dos pagamentos devidos pela **CESAN** até que seja regularizada a situação.

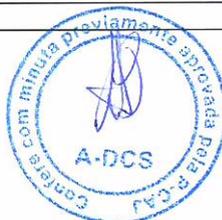
7. CLÁUSULA SÉTIMA - RESPONSABILIDADES DAS PARTES

7.1 Compete à **CONTRATADA**:

- 7.1.1 Executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo às especificações, aos itens, subitens, do Edital de Pregão Eletrônico, que a este integra, bem com 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.
- 7.1.2 Todas as obrigações da **CONTRATADA** deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.
- 7.1.3 Executar todos os **SERVIÇOS** contidos na planilha de preços anexas às propostas da empresa **CONTRATADA**.
- 7.1.4 Como única empregadora do seu pessoal, 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.



- 7.1.5 Será a única responsável pela execução dos **SERVIÇOS** de que trata a **CLÁUSULA PRIMEIRA** deste **CONTRATO** e responderá pela quantidade, qualidade e cumprimento de prazos, obedecendo às condições constantes deste **CONTRATO** e seus anexos.
- 7.1.6 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste **CONTRATO**.
- 7.1.7 Não revelar nenhuma informação confidencial ou de propriedade da **CESAN**, relacionada com os **SERVIÇOS**, o **CONTRATO**, as atividades, os negócios e as operações da **CESAN**, sem prévio consentimento desta.
- 7.1.8 Fornecer todas as informações solicitadas pela **CESAN**, relativas às suas atividades, observando os padrões internos da **CESAN**.
- 7.1.9 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado.
- 7.1.10 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 XII** do Edital, que a este integra.
- 7.1.11 Deverá apresentar em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da emissão da publicação do resumo do **CONTRATO**, a **Declaração de Confidencialidade** exigida no subitem 7.1.10 acima, devidamente assinada.
- 7.1.12 Responsabilizar-se pelos sinistros envolvendo seus veículos durante a execução do presente **CONTRATO**.
- 7.1.13 Manter durante a execução do **CONTRATO**, todas as condições de Habilitação e Classificação exigidas no Edital.
- 7.1.14 Quando da apresentação da Nota Fiscal dos serviços executados, a **CONTRATADA** deverá fornecer comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, bem como comprovação de pagamento dos benefícios considerados nos preços unitários dos serviços (vale transporte, tíquete alimentação e plano de saúde), relativos ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado, ficando a liberação do pagamento vinculada à apresentação dos citados documentos, cabendo a Gerência Financeira e Contábil da **CESAN** conferir estes documentos.
- 7.1.14.1 A documentação acima referida deverá vir acompanhada de relatório especificado e de declaração da **CONTRATADA** (conforme modelo constante no anexo XI), sob as penas da lei, de que adimpliu todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais no período
- 7.1.15 Fornecer, em caso de Aditamento do **CONTRATO**, reforço de Caução de Garantia inicial.
- 7.1.16 Sempre que convocada, fazer comparecer representante, devidamente credenciado, no local e data estabelecidos pela Fiscalização, para exames e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados à execução do objeto contratado.



- 7.1.17 Todos os supervisores e atendentes, necessários ao atendimento dimensionado, estão sendo remunerados pela **CESAN** através deste edital, desse modo, serão de uso exclusivo para este contrato.
- 7.1.18 Pagar aos seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da **CESAN**.
- 7.1.19 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **CONTRATO**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 7.1.20 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os **SERVIÇOS** a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 7.1.21 Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de Autos de infração à legislação de Meio Ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades afetas a esse contrato, se suportados pela **CESAN**, serão descontados dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a **CONTRATADA** autoriza a **CESAN**, desde já, de forma irrevogável e irretroatável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de Notificação para Pronto Pagamento no valor correspondente.
- 7.1.22 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a **CESAN** for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de contrato, que violem direitos de terceiros.
- 7.1.23 Fornecer todas as informações solicitadas pela **CESAN**, relativas às suas atividades, observando os padrões internos da **CESAN**.
- 7.1.24 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.
- 7.1.25 A **CONTRATADA** será inteiramente responsável pelo pagamento e o cumprimento da legislação trabalhista no tocante à execução de atividades consideradas insalubres, penosas e de periculosidade, assumindo os referidos adicionais, se for o caso.
- 7.1.26 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 DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**, a ser fornecido pela **CESAN** após a emissão da Ordem de Início de Serviço – OIS.
- 7.1.27 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 DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**, a ser fornecido pela **CESAN** após a emissão da Ordem de Início de Serviço – OIS.



- 7.1.28 Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, atendendo ao Tempo Médio de Atendimento – TMA e demais indicadores definidos pela **CESAN** e demais exigências do **CONTRATO** observando a legislação pertinente.
- 7.1.29 Fornecer todos os equipamentos que compõem o Sistema de Gestão de Filas (impressoras de senhas, telas de chamada de senha, módulos de avaliação) devidamente instalados, durante toda a vigência do **CONTRATO** a ser firmado entre as partes, inclusive toda estrutura tecnológica necessária.
- 7.1.30 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.
- 7.1.31 Recrutar, treinar 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.
- 7.1.32 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.
- 7.1.33 Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo rigorosamente os requisitos 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**.
- 7.1.34 Dar ciência à **CESAN** imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 7.1.35 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela **CESAN**, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente.
- 7.1.36 Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos estabelecidos pela **CESAN**.
- 7.1.37 Garantir que todos os profissionais alocados nos serviços recebam toda e qualquer informação sobre alteração e/ou novos procedimentos de trabalho.
- 7.1.38 Manter supervisão durante o horário de execução dos serviços assegurando a sua correta execução e solução de eventuais problemas e questionamentos dos clientes.
- 7.1.39 Elaborar e encaminhar relatórios definidos pela **CESAN**, assim como manter contato com as Unidades Operacionais, quando necessário.



- 7.1.40 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.
- 7.1.41 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**.
- 7.1.42 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**, de acordo com a demanda de clientes.
- 7.1.43 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**.
- 7.1.44 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.
- 7.1.45 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.
- 7.1.46 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**.
- 7.1.47 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.
- 7.1.48 Observar na execução dos serviços que os profissionais cumpram os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente e os estabelecidos pela **CESAN**. O não cumprimento permitirá à **CESAN** aplicar as sanções devidas e cancelar o **CONTRATO** com a aplicação das penalidades previstas.
- 7.1.49 Até o fim do período de mobilização, após emissão da OIS, a Contratada deverá entregar ao Fiscal do contrato, por meio eletrônico, as seguintes informações e documentos inerentes à mão de obra alocada no objeto da Licitação:
- Relação nominal de todos os Empregados alocados na Obra/Serviço, cópia da CTPS ou contrato de trabalho (contendo, no mínimo, a folha de Qualificação Civil, a folha onde se encontra a Assinatura e a Fotografia do Empregado e a folha onde se encontra registrado o contrato de trabalho e suas eventuais alterações com a indicação precisa da função ocupada);
 - Documentação referente às regras básicas de Segurança e Medicina do Trabalho (PPRA; LTCAT; PCMSO; Análise Ergonômica do Trabalho (Laudo), Fichas de EPI; Relação dos EPI's por cargo ou função; ASO's; treinamentos de integração, ficha de entrega de EPI's; Ordem de Serviço de Segurança e Medicina; plano de segurança do trabalho; relação nominal de todos os empregados e suas respectivas funções; relação nominal dos cipeiros, titulares e suplentes ou aqueles designados; relação nominal,



cargo e currículo dos profissionais pertencentes ao SESMT ou designado, etc.). Durante a execução do contrato devem ser fornecidas as atualizações destes documentos, conforme previsto nas legislações específicas.

b.1) A Análise ergonômica do trabalho (Laudo) deverá ser apresentado até 90 (noventa) dias após o início efetivo das atividades.

c) Apresentar, em caso de rescisão contratual do empregado, na medição seguinte à demissão, os PPP's (perfis profissiográficos previdenciários) e ao final da obra ou serviço, os PPP's de todos os empregados.

7.1.50 Implementar pesquisa de pós-atendimento, conforme modelo definido pela **CESAN**.

7.1.51 Indicar um profissional de seu quadro funcional como preposto junto à **CESAN** e responder pela correta execução do serviço.

7.1.52 Não contratar empregado que foi demitido pela **CESAN** para a ela prestar serviços na qualidade de empregado da empresa prestadora de serviços antes do decurso de prazo de dezoito meses, contados a partir da demissão do empregado.

7.1.53 Manter os Escritórios de Atendimento limpos e higienizados, arcando com os custos de mão de obra e material necessários, bem como cuidar e zelar por este patrimônio, conforme ANEXO XXIII – TERMO DE USO DE PATRIMONIO DA CESAN, que deve ser assinado para início da realização dos serviços.

7.1.54 Respeitar as normas internas da **CESAN**.

7.1.55 A **CONTRATADA** ainda se obriga a:

- a) 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;
- b) cumprir as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, as leis, regulamentos e posturas municipais, bem como as normas de saúde, Normas Regulamentadoras - NR, relativas à segurança e medicina do trabalho, de segurança pública adequadas e de meio ambiente;
- c) Substituir qualquer empregado ou preposto que não esteja atuando corretamente nos serviços, no prazo de até 48h (quarenta e oito horas) após o recebimento da solicitação pela **CESAN**;
- d) Não transferir, no todo ou em parte, a execução dos serviços, salvo com expresse assentimento da **CESAN**;
- e) 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 05 (cinco) dias, em caso de substituição de qualquer empregado;
- f) Comprovar em 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;
- g) Manter os seus empregados devidamente uniformizados, sempre limpos e identificados com crachás;
- h) Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo determinado por lei, não o vinculando ao recebimento das notas fiscais/faturas; a remuneração de seus empregados deverá estar de acordo com a categoria sindical a que estiverem filiados;
- i) Suprir seus empregados com equipamentos de proteção individual e coletivo adequado ao risco de cada atividade, orientando, treinando sobre o uso adequado, guarda e conservação, substituindo imediatamente,



- quando danificado ou extraviado e exigir seu uso;
- j) Utilizar, na execução dos serviços contratados, pessoal que atenda, dentre outros, aos seguintes requisitos:
1. **Qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;**
 2. **Bons princípios de urbanidade;**
 3. **Pertencer ao quadro de empregado da CONTRATADA.**
- k) Deverá registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **CONTRATO**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão;
- l) Deverá manter, durante toda a execução do **CONTRATO**, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.2 Compete à **CESAN**:

- 7.2.1 Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.
- 7.2.2 Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **CONTRATO**.
- 7.2.3 Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada na **CLÁUSULA SEXTA** deste **CONTRATO**.
- 7.2.4 Dirimir dúvidas, quando necessário.
- 7.2.5 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.
- 7.2.6 Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 7.2.7 Fornecer as especificações técnicas referentes aos **SERVIÇOS** contratados.
- 7.2.8 Acompanhar, fiscalizar e orientar a **CONTRATADA**, no que diz respeito ao cumprimento do DECRETO 2460-R, de 05 de fevereiro de 2010.
- 7.2.9 Em atendimento ao Decreto 2460-R/2010, a **CESAN** deverá, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do requerimento formulado pela **CONTRATADA**, apresentar a relação dos trabalhadores aptos à contratação. Visando ao cumprimento dessa obrigação, a **CESAN**, no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos, contados do requerimento formulado pela **CONTRATADA**, solicitará à SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA - SEJUS - a relação dos trabalhadores aptos à contratação, considerando a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, devendo a SEJUS fornecer por escrito a relação solicitada, assim como as respectivas contas para os depósitos dos salários dos trabalhadores, no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, contados da solicitação, nos termos do art. 37 da Lei nº 7210/84.
- 7.2.10 Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos **SERVIÇOS** apresentados pela **CONTRATADA**, quando necessário.



- 7.2.11 Responsabilizar-se pela estrutura física dos Escritórios de Atendimento ao Cliente, inclusive impressora e demais recursos de informática e telefonia.
- 7.2.12 Comunicar à **CONTRATADA** por escrito e em tempo hábil todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços.
- 7.2.13 Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela **CONTRATADA**.
- 7.2.14 Realizar apurações dos dados relativos à remuneração da **CONTRATADA**.
- 7.2.15 Realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir o cumprimento dos itens contratuais e a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.
- 7.2.16 Comunicar com a antecedência necessária, de acordo com cada situação, as paralisações e eventos que demandem aumento do número de posições de atendimento.

8. CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO

- 8.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO** ficará a cargo da **GERÊNCIA COMERCIAL (A-GCO)**, através da **DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (A-DAC)**, e através dos Gestores e equipes técnicas dos Polos onde serão executados os serviços da **CESAN**.
- 8.2 Será utilizada a **NORMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS INS.004.01.2016 – ANEXO XIII do Edital, que a este integra.**
- 8.3 Quando do recebimento das notas fiscais e dos pagamentos, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação prevista na cláusula de pagamento, que constará de:
 - a) Verificação da data de emissão e de validade da CND conjunta dos tributos federais e da dívida ativa da união, do CRF do FGTS e da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.
 - b) Declaração de optante pelo SuperSimples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei Complementar 128/2008.
 - c) CND de débitos municipais, do domicílio fiscal do prestador.
 - d) Verificação se o objeto do serviço constante da Anotação de Responsabilidade Técnica corresponde aos dados do **CONTRATO**.
 - e) Verificação se a medição e faturamento estão a preços iniciais.
 - f) Verificação se no campo "Descrição dos Serviços", no anverso da nota fiscal consta o número do **CONTRATO**, período de medição e descrição do objeto.
 - g) Anotação (a ser promovida pela Fiscalização ou Gestor do Contrato) no verso da nota fiscal, do número de empregados da **CONTRATADA** e/ou de subcontratada, que estiveram alocados para execução dos serviços descritos no anverso da nota fiscal. Este quantitativo de empregados deverá manter relação com o constante da Relação de Empregados (RE) referente a GFIP (Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações a Previdência Social), da **CONTRATADA** e subcontratada, se for o caso.
 - h) Verificação da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP) e respectiva Relação de Empregado (RE), se refere ao mês anterior ou ao próprio mês de execução dos serviços e se devidamente quitada, com o código de recolhimento 150.



- i) Verificação de que a GFIP/RE é exclusiva para os empregados alocados diretamente nos serviços descritos na nota fiscal e se esta é relativa ao próprio mês de execução dos serviços ou se relativo ao mês anterior. A GFIP e a GPS deverão estar correlacionada com a nota fiscal.
- j) Verificação da GPS concomitante com a GFIP.
- k) Verificação da listagem de funcionários na folha de pagamento e comprovantes de pagamentos.
- l) Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição.

8.4 Quando do recebimento da última nota fiscal, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação a ela anexada, observando os critérios do subitem 8.3, entretanto os recolhimentos se referirão obrigatoriamente ao mês da execução dos **SERVIÇOS**. As Certidões Negativas relativas aos Tributos Federais (CND conjunta), FGTS, ISS e do Conselho Regional competente (quando pertinente), deverão estar vigentes à data prevista para pagamento dos **SERVIÇOS**.

8.5 A **CONTRATADA** manterá registro individualizado que permita a verificação do fator determinante da receita e do tempo efetivo de arrendamento nos termos da Lei nº 6099/1974.

8.6 Este **CONTRATO** durante toda sua vigência subordinam-se ao controle e fiscalização do Banco Central do Brasil, segundo normas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional, a elas se aplicando, no que couber, as disposições da Lei número 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e Resolução CMN nº 2309/1996, e demais legislações relativas ao Sistema Financeiro Nacional.

9. CLÁUSULA NONA - SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

9.1 As condições para as **SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS** são as constantes no **ITEM 18** do Edital, que a este integra.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - REAJUSTAMENTO

10.1 Os preços serão **fixos e irremovíveis** pelo período de um ano, admitindo-se, entretanto, o reajustamento em período inferior mediante autorização legislativa pertinente.

10.2 Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices compatíveis com o objeto contratado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = Vf \times \frac{(I1 - I0)}{I0}$$

Onde:

R = Valor do reajustamento procurado.

Vf = Valor da Nota Fiscal a preço inicial do **CONTRATO (P0)**.

I = Índice Geral de Preços - Oferta Global - IGP-OG

Índice com indicador "1" = Relativo ao mês anterior ao de concessão do reajustamento.

Índice com indicador "0" = Relativo ao mês anterior do orçamento da **CESAN**.

Data Base do Orçamento da **CESAN** = JANEIRO/2018

- Os índices acima serão retirados da **Revista Conjuntura Econômica** editada pela **Fundação Getúlio Vargas**.



10.3 O Gerenciador do **CONTRATO**, pela **CESAN**, analisará periodicamente, através de pesquisa, o valor praticado no mercado, visando mensurar a variação dos preços, propondo à **CONTRATADA** a revisão, quando o preço praticado no **CONTRATO** for maior do que o praticado no mercado.

10.4 As notas fiscais de reajustamento deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais dos **SERVIÇOS** a que se refiram.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - TRIBUTOS

11.1 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 às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observada a legislação vigente.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 As condições para as **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** são as constantes no **ÍTEM 15** do Edital, que a este integra.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

13.1 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**.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

14.1 Este **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/1993, e suas alterações.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

15.1 Até 05 (cinco) dias após a data da assinatura deste instrumento, a **CONTRATADA** apresentará ao Gestor e fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN**, como garantia da fiel execução deste **CONTRATO seguro garantia**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global contratado no montante de **R\$ 235.446,00** (duzentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e quarenta e seis reais), observadas as disposições constantes do **ANEXO XIV - MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA**, do Edital que a este se integra.

15.2 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, acrescido de **90 (noventa) dias**.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

16.1 Elègem, 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 assim justas e contratadas, assinam o presente instrumento, em vias iguais e rubricadas, para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.

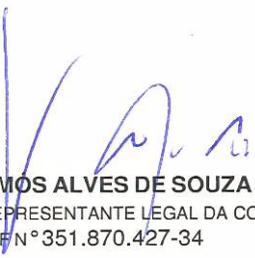
VITÓRIA ES, 16 DE MAIO DE 2018.



PABLO FERRAÇO ANDREÃO
DIRETOR PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 002.073.317-82



JOSE EDUARDO PEREIRA
DIRETOR ADMINISTRATIVO E COMERCIAL DA
CESAN
CPF Nº 916.085.897-49



AMOS ALVES DE SOUZA
REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA
CPF Nº 351.870.427-34

TESTEMUNHAS

1ª

2ª





o importante é estar em contato

contact center



Folha: 390

Rubrica: Kuf

Associação Brasileira de Telesserviços

DIR/CESAN-002/2018

Vitória, 04 de abril de 2018.

À

CESAN S.A

A-DCS – Divisão de Compras e Suprimentos

Att.: Sra. Luciana Freire Spinassé

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DISPONIBILIZADAS PELA CESAN.

Processo nº: 2017-029384

Assunto: Proposta de Preço

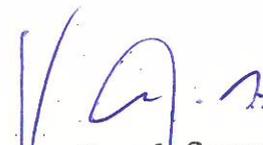
Prezada Senhora,

Em atenção a vossa convocação, apresento abaixo nosso preço com descontos, para a prestação dos serviços objeto do Processo em referência:

- Valor Total Global: R\$ 4.708.920,00 (quatro milhões, setecentos e oito mil, novecentos e vinte reais).

Esperando ter atendido o pedido de V.Sa., ficamos a disposição para o que for necessário.

Atenciosamente,


Amós Alves de Souza
Diretor
Sollo Brasil Serviços de Call Center Ltda.
351.870.427-34



o importante é estar em contato

contact center



Folha: 391

Rubrica: *[assinatura]*
Associação Brasileira de Telesserviços

ANEXO II – PLANILHA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 010/2018

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DISPONIBILIZADAS PELA CESAN.

DATA DA PROPOSTA: 03/04/2018 VAL. PROPOSTA: 60 DIAS	CONDIÇÕES PAGAMENTO: 30 DIAS TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE	REAJUSTÁVEL: NÃO FRETE: CIF ALÍQUOTA IPI : 0,00
---	--	---

CNPJ PROPONENTE: 08.263.978/0001-58	RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE: SOLLO BRASIL SERVIÇOS DE CALL CENTER LTDA	DADOS BANCÁRIOS DA PROPONENTE: BANCO ITAÚ-341 / AGÊNCIA: 8796 / CONTA CORRENTE: 01597-5	LOTE 01
---	---	---	---------

ITEM	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO
1	8379000016	POSICAO DE ATENDIMENTO 08(OITO) HORAS	UNM	360	R\$ 6.677,00
2	8379000017	POSICAO DE ATENDIMENTO 06(SEIS) HORAS	UNM	264	R\$ 5.100,00
3	8379000018	POSICAO DE ATENDIMENTO 04(QUATRO) HORAS	UNM	273	R\$ 3.400,00
4	8379000019	POSICAO DE ATENDIMENTO EVENTUAL	HRS	720	R\$ 42,50
VALOR TOTAL GLOBAL					R\$ 4.708.920,00

Nossa planilha de preços segue as especificação do referido EDITAL conforme ANEXOS I e II, contendo os seguintes itens:

- a) Materiais em geral, exceto os que serão fornecidos pela CESAN.
- b) Mão-de-obra especializada ou não.
- c) Transportes e deslocamentos em geral.
- d) Seguros em geral.
- e) Equipamentos e ferramentas necessários.
- f) Encargos sociais, fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, resultantes da execução dos **SERVIÇOS**, observada, quanto ao ISS, a legislação Municipal correspondente.
- g) Vale transporte, tíquete alimentação e plano de saúde da mão-de-obra.
- h) Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**.
- i) Todos os insumos previstos no **Anexo I - Descrição dos Serviços** do Edital.
- j) Sistema de monitoramento e gestão de filas e qualidade no atendimento.
- k) Limpeza e higiene dos Escritórios de Atendimento (mão de obra e material).
- l) Uniformes e crachás para os profissionais alocados à execução dos serviços, inclusive supervisores.
- m) Materiais de consumo e escritório (grampeadores, grampos, canetas, copos descartáveis e outros).



o importante é estar em contato



Folha: 392

Rubrica: [Signature]

Associação Brasileira de Telesserviços

contact center

- n) Administração Local.
- o) BDI composto de:

- Administração Central.
- Despesas previstas na **CLÁUSULA OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** que não sejam pagas através da planilha de preços.
- Impostos previstos por lei.
- Lucro.

Amós Alves de Souza
Diretor Presidente
Amós Alves de Souza
Diretor
Sollo Brasil Serviços de Call Center Ltda.
351.870.427-34

cujo endereço eletrônico é o www.servidor.es.gov.br.
Vitória/ES, 15 de maio de 2018.

NARA STHEFANIA TEDESCO
MEDRADO ROCHA
Diretora-Presidente
Protocolo 397807

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 049-P, de 14 de maio de 2018.
A Diretora-Presidente do Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural - Incaper, Autarquia Estadual, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 11 da Lei Complementar 194, de 04/12/2000 e suas alterações constantes na LC 886 de 04/04/2018 e LC 894 de 06/04/2018,

RESOLVE:

Art. 1º - Designar, nos termos do Art. 11 da Lei Complementar 46/94, a servidora pública efetiva Aparecida de Lourdes do Nascimento, número funcional 2815672, para exercer a função gratificada de Coordenadora de Projetos Especiais Administrativos.
Art. 2º - Esta Instrução de Serviço tem seus efeitos retroativos a 11 de maio de 2018.

NARA STHEFANIA TEDESCO
MEDRADO ROCHA
Diretora-Presidente
Protocolo 397811

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 051-P, de 15 de maio de 2018.
A Diretora-Presidente do Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural - Incaper, Autarquia Estadual, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 11 da Lei Complementar 194, de 04/12/2000 e suas alterações constantes na LC 886 de 04/04/2018 e LC 894 de 06/04/2018,

RESOLVE:

Art. 1º - Alterar a composição dos representantes do Incaper para o desempenho descentralizado das atividades atinentes ao Sistema Integrado de Ouvidoria, conforme relacionados abaixo:
Tárcio de Aquino Neves - Titular
Rodgers Soares de Barros - Adjunto

Art. 2º - Esta Instrução de Serviço entra em vigor a partir da data de sua publicação.
NARA STHEFANIA TEDESCO
MEDRADO ROCHA
Diretora-Presidente
Protocolo 397813

RESUMO DO CONVÊNIO Nº 002/2018 processos
81049820

PARTES: INCAPER X SINDICATO DOS TRABALHADORES RURAIS, AGRICULTORES E AGRICULTURAS FAMILIARES DE IÚNA E IRUPI.

OBJETO

O presente Convênio objetiva o estabelecimento de condições básicas de cooperação em apoiar o Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Iúna e Irupi, e prestar assistência técnica, visando a execução de um Programa de Desenvolvimento Rural Sustentável - PMDRS, construído no âmbito dos Conselhos Municipais de

Desenvolvimento Rural Sustentável - CMDRS, congregando o poder público, as entidades da sociedade civil, a iniciativa privada e os agricultores familiares, ou em outro fórum, quando for o caso, em consonância com as políticas e diretrizes dos Governos Federal, Estadual e Municipal, visando a melhoria das condições de vida do meio rural do Município de Iúna.

DA VIGÊNCIA

O presente instrumento entrará em vigor na data de sua publicação e terá vigência até 31/12/2021, podendo ser modificado e alterado por anuência de ambas as partes, mediante Termo Aditivo.
Vitória(ES), 16 de maio de 2018.
Nara Sthefânia Tedesco
Medrado Rocha
Diretora Presidente
Protocolo 397916

Secretaria de Estado dos Transportes e Obras Públicas - SETOP -

Departamento de Estradas e Rodagem do Estado do Espírito Santo - DER-ES -

EXTRATO DO TERMO DE PERMISSÃO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE FAIXA DE DOMÍNIO.

Proc. DER-ES Nº 75896745/2016.
Partes: DER-ES e ABCONSTRUTORA E EMPREENDIMENTOS LTDA.

Objeto: Termo de Autorização de Uso a Título Precário, visando o acesso a AB Construtora Empreendimentos Ltda, a ser instalado em terreno adjacentes à faixa de domínio, na forma do artigo 7, inciso II da Lei Estadual nº 10.782/2017, no Km 79,600 da Rodovia ES-248. Licença de Implantação nº A.500/2018.
Assinatura: 14/05/2018.
Protocolo 397800

Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano - SEDURB -

Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN -
RESUMO DOS CONTRATOS - Nº 0068/2018

CONTRATANTE: Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN, - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DISPONIBILIZADAS PELA CESAN

LOTE 01

CONTRATADA: SOLLO BRASIL SERVIÇOS DE CALL CENTER LTDA.
VALOR: R\$ 4.708.920,00 (quatro milhões, setecentos e oito mil, novecentos e vinte reais).

PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO: 12 (doze) meses.
FONTE DE RECURSOS: Receita Própria da CESAN.
REF: Pregão Eletrônico nº 0010/2018
Protocolo: 2017-029384

Vitória, 17 de maio de 2018
PABLO FERRAÇO ANDRÉAO
Diretor Presidente da CESAN
Protocolo 397784

RESUMO TERMO ADITIVO Nº 5 CONTRATO Nº 0100/2016

CONTRATANTE: Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN.

CONTRATADA: Fire Marketing e Comunicação LTDA.

CLÁUSULA PRIMEIRA:

1.1 Fica prorrogado por 12 (doze) meses o prazo do contrato, a contar de 22/06/2018 e com término previsto para 21/06/2019. **1.2** Para fazer face à prorrogação do prazo, a fonte de recursos do contrato será suplementada com o valor de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais), conforme valor original do contrato.
REF: Processo nº 2018.009317.

Vitória, 15 de maio de 2018
PABLO FERRAÇO ANDRÉAO
Diretor Presidente da CESAN
Protocolo 397834

Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional - SECTI -
RESUMO TERMO DE CONTRATO

Contrato: 004/2018

Contratante: Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional - SECTI.

Contratada: Cuco Comercial, Participações e Projetos Ltda.

CNPJ Nº 32.468.498/0001-08

Objeto: Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva nos prédios administrativos e escolares vinculados à rede pública de ensino no Estado do Espírito Santo, com fornecimento de materiais e mão-de-obra.

Valor Total: R\$ 599.998,76 (quinhentos e noventa e oito mil, novecentos e noventa e oito reais e setenta e seis centavos).

Vigência: O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses, a contar do dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial.

Dotação Orçamentária: Atividade 19.363.0855.1412;

Fonte 0301;

Elemento de Despesa 4.4.90.51, do orçamento da SECTI para o exercício de 2018.

Processo: 81510950

Vitória/ES, 15/05/2018.

Camila Dalla Brandão
Secretária de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional - SECTI
Protocolo 398111

RESUMO DO 1º TERMO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº 002/2017
PROCESSO Nº 77730402/2017
CONTRATANTE: Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional.
CONTRATADA: Delta Automotores Ltda.

OBJETO: Prorrogar o prazo do contrato original por um período de 12 (doze) meses.

Valor Unitário Mensal: R\$ 1.095,27 (um mil e noventa e cinco reais e vinte e sete centavos).
ORÇAMENTÁRIO: 19.122.0800.2070
Elemento de Despesa 3.3.90.33
Fonte 0101.

Vitória, 16/05/2018
Camila Dalla Brandão
Secretária de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional
Protocolo 398108

Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo - FAPES -
AVISO DE RESULTADO EDITAL FAPES Nº 07/2018 ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS TÉCNICO-CIENTÍFICOS

O Diretor-presidente da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo, no uso de suas atribuições, torna público o resultado homologado pelo CCAF da seleção de propostas de auxílio financeiro para a organização de eventos de cunho técnico-científico inclusive da 15ª Semana Estadual de Ciência e Tecnologia, disponível na página eletrônica www.fapes.es.gov.br e na sede da FAPES à Fernando Ferrari, 1080, Amém Centro Empresarial, 7º andar, 702, Mata da Praia, Vitória/ES.
Vitória, 16 de maio de 2018
Jose Antonio Bof Buffon
Diretor-presidente da FAPE
Protocolo 397

AVISO DE RESULTADO EDITAL FAPES Nº 08/2018 PARTICIPAÇÃO EM EVENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO

O Diretor-presidente da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo, no uso de suas atribuições, torna público o resultado do julgamento dos recursos administrativos do resultado homologado das propostas de apoio para a participação em evento técnico-científico, na página eletrônica www.fapes.es.gov.br e na sede da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo, Centro Empresarial, 702, Mata da Praia, Vitória, 16 de maio de 2018.
Jose Antonio Bof Buffon
Diretor-presidente
Protocolo 397

AVISO DE RESULTADO EDITAL FAPES Nº VISITA TÉCNICO-
O Diretor-presidente do Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo