



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

CONTRATO Nº. 063/2020 - SES/DF

CONTRATO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O DISTRITO
FEDERAL, POR INTERMÉDIO
DA SECRETARIA DE ESTADO
DE SAÚDE E A EMPRESA **BRB
SERVIÇOS S/A** NOS TERMOS
DO PADRÃO Nº 02/2002, NA
FORMA ABAIXO.

PROCESSO SEI nº **00060-00109204/2020-43**

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

1.1. O DISTRITO FEDERAL, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.394.700/0001-08, denominada CONTRATANTE, com sede no SAIN Parque Rural s/nº, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.770-200, representada neste ato por **FRANCISCO ARAUJO FILHO** para responder interinamente pelo Cargo de Natureza Política na qualidade de Secretário de Estado, Símbolo CNP-03, de Secretário de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, Decreto de 16 de março de 2020, publicado no DODF Edição Extra nº 30, de 16 de março de 2020, pg. 01, e a empresa **BRB SERVIÇOS S/A** inscrita no CNPJ nº 12.857.569/0001-80, denominada CONTRATADA, com sede no Distrito Federal, CEP. 70.714-902 neste ato representada por **MARCOS FERNANDO FONTOURA DOS SANTOS** portador do RG nº 047.810.272.013-4 SSP-MA, e CPF nº 473.222.251-04, **JULIANA GONÇALVES NAVARRO** portadora do RG 6.448.462-1 SSP-PR, CPF nº 019.390.829-86, na qualidade de representante legal .

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Projeto Básico (37293085), da Proposta BRB (37825188), do Ato Convocatório para **DL emergencial**(37510147), da Autorização da Dispensa de Licitação - **DL emergencial**(37266072), Ratificação da Dispensa de Licitação- **DL emergencial** (38044988), com fulcro no **artigo 4º, da Lei nº 13.979/2020**, da Autorização da emissão da Nota de Empenho (38057988), da Nota de Empenho (38081231), e demais disposições constantes na Lei nº 8.666/93.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. O Contrato tem por objeto a **Contratação emergencial (por 180 dias, improrrogáveis) de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE** (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESEDF, **contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte dos medicamentos, de acordo com a legislação sanitária vigente** (Resolução-RDC Nº 304, de 17 de Setembro de 2019, que dispõe sobre as Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e de Transporte de Medicamentos; Resolução RDC Nº 234, DE 20 DE JUNHO DE 2018, que dispõe sobre a terceirização de etapas de produção, de análises de controle de qualidade, de transporte e de armazenamento de medicamentos e produtos biológicos, e dá outras providências; Portaria Nº 344, DE 12 DE MAIO DE 1998, que Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial; e demais legislações e normativas aplicáveis), nos termos do Projeto Básico (37293085), da Proposta BRB (37825188), do Ato Convocatório para **DL emergencial**(37510147), da Autorização da Dispensa de Licitação - **DL emergencial** (37266072), Ratificação da Dispensa de Licitação- **DL emergencial** (38044988), com fulcro no **artigo 4º, da Lei nº 13.979/2020**, da Autorização da emissão da Nota de Empenho (38057988), da Nota de Empenho (38081231), e demais disposições constantes na Lei nº 8.666/93, **que passam a integrar o presente Termo.**

3.2. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

3.2.1. O serviço ofertado deverá atender a todos os itens descritos neste Contrato e seus apêndices como solução de fornecimento no âmbito do Distrito Federal e seu entorno, classificado, a saber:

ITEM	CÓDIGO BR	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
01	20605	Contratação emergencial de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte dos medicamentos, de acordo com a legislação sanitária vigente (Resolução-RDC Nº 304, de 17 de Setembro de 2019, que dispõe sobre as Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e de Transporte de Medicamentos; Resolução RDC Nº 234, DE 20 DE JUNHO DE 2018, que dispõe sobre a terceirização de etapas de produção, de análises de controle de qualidade, de transporte e de armazenamento de medicamentos e produtos biológicos, e dá outras providências; Portaria Nº 344, DE 12 DE MAIO DE 1998, que Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial; e demais legislações e normativas aplicáveis).	Serviço	6 meses (180 dias)

4. CLÁUSULA QUARTA- DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O Regime de Execução do Contrato está disposto na Lei nº 8.666/93 - Art. 6º, VIII, A, qual seja: empreitada por menor preço LOTE/ITEM, por se tratar de execução de serviço por preço certo e total.

4.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

4.2.1. A CONTRATADA, através de seus funcionários, deverá estar apta a operar a central telefônica ativa e receptiva para realizar o atendimento, agendamento e entrega de medicamentos aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo);

4.2.2. Eventuais alterações do sistema operacional adotado pela CONTRATANTE serão notificadas à CONTRATADA em tempo hábil para as providências que couberem, sem ônus à SES - DF.

4.2.3. A CONTRATADA para prestação do serviço deverá executar suas atividades nos locais de trabalho e horários fixados pela contratante, obedecida a jornada de trabalho legalmente fixada na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria profissional e utilizada para a respectiva atividade;

4.3. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

4.3.1. A CONTRATADA deverá manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento.

4.3.2. Cabe a CONTRATADA a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários;

4.3.3. Cabe à CONTRATADA manter, dispor e realizar ações de capacitação e treinamento, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e de transporte e entrega dos medicamentos durante estas ações.

4.3.4. Cabe à CONTRATADA a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao CONTRATANTE.

4.4. QUALIDADE GERAL DOS SERVIÇOS

4.4.1. A qualidade geral dos serviços será avaliada periodicamente, em conjunto com representantes da SES, através dos instrumentos de avaliação e mensuração de serviços vinculados a este "CONTRATO", acrescido das metodologias de avaliação adotadas pela SES-DF;

4.4.2. Para a qualidade geral dos serviços serão avaliadas assiduidade, asseio, postura e comportamento dos funcionários da CONTRATADA;

4.5. VOLUMETRIA E NÍVEIS BÁSICOS DE SERVIÇOS REQUERIDOS

4.5.1. Quanto aos serviços implantados, visando atender as demandas exigidas, ficam estabelecidas:

4.5.2. Volume Diário Médio de Ligações: A projeção do volume médio de ligações é de **2.750 ligações/dia**, devendo ser registradas e acompanhadas pelo CONTRATANTE através de relatório de produção. A CONTRATADA deverá garantir, através de seus funcionários, o atendimento de acordo com os padrões de qualidade estipulados neste CONTRATO pelo CONTRATANTE.

4.5.3. Análise qualitativa das ligações:

- Taxa de abandono de ligações inferior a 5%;
- Velocidade de atendimento das ligações inferior a 10 segundos para o mínimo de 90% do total de ligações, garantindo o atendimento em tempo adequado: 90/10 90% das ligações atendidas em até 10 segundos, equivalente a atendimento em até 3 toques;
- **Atendimento e agendamento efetivado para os usuários por dia.**

4.5.4. TMA (Tempo Médio de Atendimento):

- < (menor que) 10 minutos por ligação.

4.5.5. Treinamento, capacitação:

- Comprovação das ações de treinamento, capacitação referentes às atividades de teleatendimento e para todo o efetivo dos funcionários contratados em atividades deste CONTRATO.

4.5.6. Entrega:

- > (maior a) 15 mil entregas em domicílio por mês.

4.6. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

4.6.1. TELEFONISTA:

- Maior de 18 anos;
- Escolaridade mínima: Formação Nível Médio
- Experiência mínima de 06 meses em teleatendimento;
- Conhecimento da geografia do Distrito Federal;
- Habilidade em redigir textos e análises executivas;
- Conhecimentos e habilidade básicos em informática (sistemas operacionais, editores de texto, entre outros);
- Devem conhecer plenamente e serem capazes, após treinamento, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;
- Perfil pessoal: Sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional e pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e

orientações, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, conhecimento e habilidade em informática, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;

4.7. REMUNERAÇÃO

4.7.1. Os salários dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, deverão, no mínimo, orientar-se pelos valores de referência da Convenção Coletiva da Categoria ou Sindicato, para cada categoria de profissionais.

4.8. TRANSPORTE e ARMAZENAMENTO

4.8.1. Transporte e armazenamento atendendo à:

1. Resolução-RDC Nº 304, de 17 de Setembro de 2019, que dispõe sobre as Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e de Transporte de Medicamentos;
2. Resolução RDC Nº 234, DE 20 DE JUNHO DE 2018, que dispõe sobre a terceirização de etapas de produção, de análises de controle de qualidade, de transporte e de armazenamento de medicamentos e produtos biológicos, e dá outras providências;
3. Portaria Nº 344, DE 12 DE MAIO DE 1998, que Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial; e demais legislações e normativas aplicáveis.

4.9. DA FISCALIZAÇÃO, CONTROLE DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

4.9.1. Os serviços objeto deste Contrato serão executados pela CONTRATADA, com a supervisão e fiscalização por servidor indicado pela CONTRATANTE.

4.9.2. A CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços contratados, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado;

4.9.3. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços especificados neste CONTRATO, a CONTRATANTE; é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente por funcionário indicado, podendo para isso:

4.9.4. Solicitar a imediata substituição do funcionário da CONTRATADA que agir fora das determinações descritas nos scripts ou de forma diversa das políticas e normas da CONTRATANTE; recomendadas aos prestadores dos serviços objeto deste CONTRATO;

4.9.5. Exigir junto à CONTRATADA a regularização das eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, comunicando à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência, tudo sem prejuízo às penalidades cabíveis;

4.9.6. Supervisionar as atividades CONTRATADA, mediante avaliação periódica.

4.9.7. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços contratados.

4.9.8. A execução dos serviços objeto desta contratação deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, por parte da SES.

4.9.9. O objeto do presente contrato será recebido mensalmente mediante relatório de medição dos serviços executados no mês, emitido pela CONTRATADA, sendo tal relatório submetido à fiscalização da CONTRATANTE, que após conferência, atestará se os serviços foram prestados a contento.

4.9.10. Havendo inexecução total/parcial dos serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

4.9.11. A fiscalização e supervisão se darão através do acompanhamento quanto à qualidade dos serviços, controle de desempenho e cumprimento de horários pela CONTRATADA.

4.10. DA MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

4.10.1. No último dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá efetuar a apuração dos serviços executados no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados e Instrumento de Medição de Resultados - IMR, elaborar o correspondente relatório contendo os Agentes de Atendimento alocados, descrevendo dias e horários;

4.10.2. Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas com o seguinte procedimento:

4.10.3. No primeiro dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a CONTRATADA deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais de postos de trabalho, tabela IMR e os respectivos valores apurados;

4.10.4. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, o CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura;

4.10.5. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

- I. O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços contratados às correspondentes quantidades de serviços executados considerando os recursos contratados e Instrumento de Medição de Resultados - IMR, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pelo CONTRATANTE por motivos imputáveis à CONTRATADA;
- II. A aplicação dos descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, em razão da não execução dos serviços;
- III. O fiscal do contrato deverá apresentar os relatórios que comprovem a eficiência nos atendimentos telefônicos emitidos pelo sistema existente da central telefônica e o relatório de conformidade nos padrões de qualidade que atestará a realização da prestação dos serviços contratados;
- IV. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o CONTRATANTE atestará a medição mensal, comunicando a CONTRATADA, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e, autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal Fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados;
- V. Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades executadas ao CONTRATANTE, o qual se limitará a fornecer à CONTRATADA as corretas informações dos serviços a serem executados;
- VI. A CONTRATADA se obriga a manter a composição da equipe local, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela CONTRATADA na composição das equipes locais e de seu Supervisor deverá ser comunicada ao CONTRATANTE com antecedência de 72 (setenta e duas) horas;
- VII. Caso a CONTRATADA precise substituir um profissional alocado, deverá informar ao CONTRATANTE; com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que o novo profissional possa inteirar-se dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados;
- VIII. Ao critério exclusivo do CONTRATANTE este poderá solicitar a substituição de funcionário da CONTRATADA alocado nos serviços, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que se fará obrigatoriamente, sob pena de incorrer a CONTRATADA em falta contratual;
- IX. A CONTRATANTE utilizará ferramenta de gestão de informações para gerenciar os serviços realizados pela CONTRATADA, ao nível de relatórios gerenciais e indicadores de performance ou outra forma a ser definida entre as partes durante a implantação dos serviços;
- X. Serão realizadas reuniões de trabalho entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para a análise do desempenho desta, sempre que houver necessidade, sendo as mesmas registradas em ata que deverá ser juntada ao processo referente a presente contratação, sem ônus adicional à SES - DF;
- XI. A CONTRATANTE por intermédio de seus funcionários ou prepostos se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela empresa CONTRATADA;
- XII. Na fase de implantação dos serviços, a CONTRATANTE deverá realizar a integração da equipe alocada no contrato, para fornecer conhecimento sobre o sistema de atendimento, recursos tecnológicos da Central, serviços a serem executados e procedimentos existentes.

4.11. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

- I. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei

nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

- II. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o controle da execução dos serviços e do contrato.
- III. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Contrato.
- IV. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no Art. 47 e no Anexo V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.
- V. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento, sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência com o estabelecimento de procedimentos e condições que permitam e estimulem a melhoria constante dos serviços prestados.
- VI. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme Apêndice III, deste documento, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
- VII. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- VIII. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- IX. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- X. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- XI. O Fiscal/Gestor do contrato deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução dos serviços, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços executados.
- XII. O Preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- XIII. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal/Gestor, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- XIV. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- XV. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- XVI. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- XVII. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do Art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- XVIII. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Projeto básico e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos Art. 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
- XIX. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o Art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

4.12.DAS OCORRÊNCIAS

4.12.1. Será atribuído a CONTRATADA pontuação a cada constatação das seguintes ocorrências, conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIA	PONTOS	PRAZO RESOLUÇÃO
Interrupção, parcial ou total, não programada nos serviços contratados, sem prévio comunicação a SES/DF, por evento, acrescido a cada hora.	0,3	1 hora
Seguidas interrupções nos serviços contratados em um lapso temporal de 07 (sete) dias, por evento, a pontuação será multiplicada pelo número de interrupções, por evento.	0,3	1 hora
Cobrança por serviços não prestados, por evento.	0,3	2 dias
Cobrança de valores em desacordo com o contrato, por evento.	0,3	2 dias
Utilizar profissionais em serviço sem a devida identificação (crachá e/ou camiseta), por evento.	0,3	1 dia
Utilizar profissionais em serviço com identificação em mal estado (crachá ilegível ou danificado), vestimentas sujas e/ou rasgadas (camiseta), por evento.	0,3	1 dia
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, que deverão conter todos os tributos, encargos e descontos, conforme preços contratados no processo licitatório, por evento.	0,5	2 dias
Atraso injustificado no recebimento de produtos pactuados no contratos direcionada à seu(s) Almoarifado(s), dentro do horário de funcionamento estipulado neste documento.	0,3	1 dia
Atraso (injustificado) na entrega dos produtos objetos deste Contrato. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso.	0,5	24 horas
Não realizar as entregas previstas nas unidades de consumo nos prazos pactuados, por evento.	1	1 dia
Não entregar os produtos nos prazos e quantidades especificadas no documento de transferência às unidades de consumo, salvo autorização prévia da área técnica vinculada à CONTRATANTE, por evento.	0,5	1 dia
Mal funcionamento dos sistemas elencados ao Serviço, por evento.	0,5	2 dias
Inoperância dos sistemas elencados ao Serviço, por evento.	0,5	1 dia
Má conservação das instalações, equipamentos, aparelhos, materiais ou qualquer outro recurso de sua responsabilidade empregado no serviço, por evento.	0,5	2 dias
Não cumprir os horários mínimos de funcionamento previstos neste documento, salvo se autorizado, por escrito, pelo Gestor do Contrato, por evento.	1	1 dia
Não receber entrega direcionada à seu(s) Almoarifado(s), dentro do horário mínimo de funcionamento previsto neste documento, salvo se por erro do entregador, por evento.	1	1 dia
Instalar durante a implementação do serviço, qualquer equipamento que não seja novo, de primeiro uso, salvo se autorizado, por escrito, pelo Gestor do Contrato, por evento.	1	3 dias
Descumprir qualquer OBRIGAÇÃO descrita neste documento, por evento.	1	3 dias
Causar qualquer tipo de problema de modo a dificultar a transição contratual, por evento.	1	1 dia
Não manter seus sistemas, equipamentos, pessoal ou qualquer outro objeto necessário ao funcionamento do serviço durante a transição contratual, por evento, acrescido a cada dia.	1	1 dia
Negligenciar medidas de segurança ou legislação pertinente, por evento.	1	1 dia
Utilizar mão de obra com qualificação incompatível com àquela necessária a execução dos serviços, por	1	1 dia

evento.	-	-
Deixar de fornecer os relatórios gerenciais nos moldes e prazos requeridos, por evento, acrescido a cada dia.	1	5 dias
Deixar de realizar as auditorias e inventários nos moldes e prazos previstos, por evento, acrescido a cada dia.	1	5 dias

- I. Para confirmação dos eventos será tomado como base os relatos de ocorrências direcionados ao Gestor/Fiscal do Contrato e aferição junto a CONTRATADA.
- II. Os prazos serão contados a partir da data da ocorrência em relação ao pactuado ou relato oficial, quando aplicável.
- III. O Gestor/Fiscal deverá realizar a avaliação mensal para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- IV. O somatório da pontuação será apurado dentro do mês de prestação do serviço, coincidente com o mês civil.
- V. Caso necessário, a somatória será arredondada, para mais ou para menos, levando em consideração quando o número estiver mais próximo daquele imediatamente superior ou inferior.
- VI. Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo.

Pontuação acumulada	Sanção
1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Advertência
3 (três) pontos	Multa correspondente a 3% (três por cento) do valor mensal do contrato
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 4% (quatro por cento) do valor mensal do contrato
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 6% (seis por cento) do valor mensal do contrato
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 7% (sete por cento) do valor mensal do contrato
8 (oito) pontos	Multa correspondente a 8% (oito por cento) do valor mensal do contrato
9 (nove) pontos	Multa correspondente a 9% (nove por cento) do valor mensal do contrato
10 (dez) pontos	Multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato
11 (onze) pontos ou +	Suscetível a Rescisão Unilateral do Contrato

- VII. Durante o período de implantação dos serviços, conforme IMR previstos, poderão ser arbrandados, em detrimento da necessidade de ajustes e correções nos serviços.
- VIII. A ocorrência de três ou mais sanções consecutivas, acarretará sanção correspondente ao somatório das pontuações acumuladas nesses meses.

4.14. DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

4.14.1 A prestação dos serviços de que trata este contrato e seus Apêndices não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a SES/DF, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

4.14.2 Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com o Estado.

4.14.3 Todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, comercial, oriundas dos acidentes de trabalho e das doenças causadas pelo exercício das atividades laborais, entre outras, correm por conta exclusiva da CONTRATADA, a qual se obriga a saldar na época devida.

4.14.4 A CONTRATADA deverá manter vínculo, empregatício ou na forma de contrato de prestação de serviços, com todos os profissionais alocados nos serviços descritos neste Contrato, de forma a garantir a subordinação de todos aqueles que trabalhem nas instalações da SES/DF às determinações emanadas pelo Preposto.

4.15. DAS LOCALIDADES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.15.1. As atividades previstas nos itens deste documento deverão ser executadas no Distrito Federal, sem qualquer custo adicional, de segunda à sexta, exceto feriados, das 08h às 17 h.

4.16. PRAZOS DE ENTREGA

4.16.1. Prazo de Entrega: Os serviços deverão estar em plena execução em até 5 (CINCO) dias úteis, a partir da data da assinatura do Contrato.

4.17. MODELO DE EXECUÇÃO

4.17.1. O modelo de execução do contrato deverá contemplar condições necessárias ao devido fornecimento do Serviço para atendimento das necessidades do central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE (farmácias de Alto Custo), no que se refere ao objeto deste Instrumento, observando o que segue:

- I. Realizar a convocação da CONTRATADA será realizada de forma IMEDIATA, após a assinatura do contrato, a qual deverá dar da CONTRATANTE, conhecendo o ambiente físico e tecnológico, dentro do escopo contratado, e absorver o conhecimento necessário para entrega e prestação dos serviços acordados.
- II. A CONTRATADA deverá participar de reunião inicial, convocada pelo Gestor do contrato, com a participação da Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE, do representante legal da CONTRATADA, e dos demais interveniente por ele identificado, cuja pauta observará, pelo menos: presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu Preposto, assinatura, por parte da CONTRATADA, do Termo de Confidencialidade e Sigilo e do Termo de Ciência, esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato, nivelando os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Apêndices e Termos, bem como, esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- III. Informar à CONTRATADA que o pagamento dos serviços contratados e implementados será realizado após o aceite parcial e/ou definitivo da implantação.
- IV. A CONTRATADA deve assinar Termo de Ciência, comprovando que a mesma já detém conhecimento suficiente e que foram alcançadas as condições técnicas para realização dos serviços sem riscos operacionais.
- V. A CONTRATADA deverá seguir todas as normas de segurança vigente na Instituição.
- VI. A CONTRATADA poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas.
- VII. Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da CONTRATADA e autorização da CONTRATANTE, onde serão estabelecidos os prazos, horário e condições gerais da execução destas atividades.

4.18. DAS INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

4.18.1 A CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a licitante vencedora esteja em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida neste documento.

4.19. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- I. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SES/DF, tais documentos.
- II. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da SES/DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- III. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da SES/DF ou a serviço desses, salvo se expressamente autorizado, Apêndice I – Termo de Confidencialidade de Informações.
- IV. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que as informações disponibilizada pela SES/DF e pacientes não poderá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da SES/DF, ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.
- V. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na SES/DF.
- VI. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, protocolos, informações pessoais de pacientes e informações sobre as atividades da CONTRATANTE.
- VII. As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto.
- VIII. As obrigações constantes deste DOCUMENTO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.
- IX. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.
- X. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO sobre a existência deste Contrato bem como da natureza sigilosa das informações.
- XI. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente DOCUMENTO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.
- XII. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

4.20. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

- I. A contratação será fiscalizada por comissões de servidores constituídas para esse fim, composta pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante, indicados pela SES/DF, juntamente com seus respectivos suplentes.

4.20.1. GESTOR DO CONTRATO:

4.20.1.1. Entidade: CONTRATANTE, indicado pela SES/SAIS/CATES/DIASF/GCEAF;

4.20.1.2. Responsabilidade:

- I. Verificar a eficiência: utilização de recursos de computação alocados a Solução de Gestão, desempenho dos profissionais envolvidos, tempo e custo de execução;
- II. Constatar a eficácia: validação dos resultados gerados pela Solução e verificação de conformidade (se os resultados oferecidos estão atendendo adequadamente às necessidades dos usuários); e
- III. Atestar a segurança: segurança em comunicação quanto à veiculação de dados por meios de comunicação.

4.20.2.1. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores.

4.20.2. FISCAL TÉCNICO

4.20.2.1. Entidade: CONTRATANTE

4.20.2.2. Responsabilidade:

- a. encaminhar pendências que possam gerar fato administrativo, analisar e gerar relatórios das faturas emitidas, incluindo apontar não conformidades e desvios de qualidade, verificar prazos dos serviços contratados e fiscalizar tecnicamente o Contrato.

4.20.3. FISCAL ADMINISTRATIVO

4.20.3.1. Entidade: CONTRATANTE

4.20.3.2. Responsabilidade:

- a. Fiscalizar o Contrato, quanto aos aspectos administrativos.

4.20.4. FISCAL REQUISITANTE

4.20.4.1. Entidade: CONTRATANTE

4.20.4.2. Responsabilidade:

- a. Fiscalizar o Contrato do ponto de vista funcional da Serviço;

4.21. PREPOSTO OU GERENTE DE RELACIONAMENTO

4.21.1. Entidade: CONTRATADA

4.21.2. Formação: Colaborador da CONTRATADA.

4.21.3. Responsabilidade:

- a. Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento e execução contratual;
- b. Negociar, junto ao Gestor do Contrato, termos e condições complementares a este documento para a realização dos serviços;
- c. Gerenciar e supervisionar a execução dos serviços, franqueando ao Gestor do Contrato, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização de

serviços técnicos efetivamente utilizados;

- d. Tratar com o Gestor do Contrato questões relevantes à sua execução e providenciar a regularização de faltas, falhas ou defeitos observados.
- e. Elaborar e encaminhar relatório mensal de atividades para avaliação pelo Gestor do Contrato;
- f. Encaminhar à SES/DF nota fiscal ou fatura dos serviços aferidos no período, conforme medição efetuada; e
- g. Providenciar a entrega de todos os produtos/serviços/sistemas/objetos, documentos, referentes à prestação dos serviços.

8

4.22. DO PARECER TÉCNICO

4.22.1 O Parecer técnico será dado por equipe de técnicos lotados na SES/SAIS/CATES/DIASF/GCEAF.

4.23. DO REPASSE DE CONHECIMENTO

4.23.1. Por se tratar de um contrato em regime emergencial, cuja o objetivo é a manutenção dos serviços da central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado, o presente contrato não contemplará transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.

4.24. DA PROPRIEDADE E PROVIMENTO DOS SERVIÇOS

4.24.1. Os produtos aplicados ou resultantes da prestação de serviços da CONTRATADA, tais como estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, projetos, sistemas, programas objetos ou executáveis, bases de dados, arquivos, interfaces, drivers e correlatos, desenvolvidos especificamente para este objeto, serão de propriedade patrimonial exclusiva da SES/DF nos termos do Art. 111 da Lei nº 8.666/93, concomitante com o Art. 4º da Lei nº 9.609/98.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1. O valor total do contrato é de **R\$ 10.815.750,36 (dez milhões, oitocentos e quinze mil setecentos e cinquenta reais e trinta e seis centavos)** em procedência do Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I	Unidade Orçamentária:	23901
II	Programa de Trabalho:	10126820225570100
III	Elemento de Despesa:	339039
IV	Fonte de Recursos:	100000000
V	Valor Inicial	R\$1.521.507,50
VI	Nota de Empenho:	2020NE02875
VII	Data de Emissão:	02/04/2020
VII	Evento:	400091
VII	Modalidade:	Global

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

I – Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Anexo XI da Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 3, de 2.5.2007), observado o disposto no Decreto nº 8.302/2014;

II – Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

III – Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;

IV – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pela Justiça do Trabalho, conforme determina a Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

V – Certidão de Regularidade quanto à Dívida Ativa da União (DAU);

VI – Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais (CND).

VII – Prova de Regularidade para com a Fazenda Nacional que deverá ser efetuada mediante Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente aos tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados (PORTARIA CONJUNTA RFB/PGFN Nº 1.751/2014).

7.2. Os pagamentos do contrato serão efetuados conforme as normas orçamentárias e fiscais em vigor.

7.3. O serviço a ser contratado é prestado de forma contínua com pagamento em parcelas mensais mediante ateste das faturas de prestação do serviço.

7.4. A Nota Fiscal da empresa CONTRATADA deve ser emitida com data posterior ao Aceite do Recebimento e apresentado juntamente com o Termo de Aceite para o Gestor do Contrato. O pagamento se dará em até 30 (trinta) dias após o Gestor do Contrato receber o Termo de Aceite do Recebimento e as Notas Fiscais da Contratada.

7.5. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

7.6. Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento:

I – Se o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

7.7. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido a contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86, da Lei 8.666/93.

7.8. As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto n.º 32.767 de 17/02/2011, publicado no DODF nº 35, pág.3, de 18/02/2011.

7.8.1. Excluem-se das disposições do artigo 6º, Decreto 32.767 de 17/02/2011:

I – Os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;

II – Os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos.

7.9. As eventuais penalidades serão abatidas na fatura do mês subsequente ao da prestação de serviços, exceto no último mês do Contrato, cuja fatura já deverá contemplar todos os excedentes e eventuais penalidades.

7.10. Antes de cada pagamento, deverá ser exigida da contratada a prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa), nos termos da alteração ocorrida no art 27 da Lei 8.666/93, em decorrência da Lei nº 12.440 de 2011.

8. CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O contrato terá vigência de **ATÉ 180 (cento e oitenta) dias corridos**, por se tratar de CONTRATAÇÃO por Dispensa de Licitação, enquadrando-se no **artigo 4º, inciso IV, da Lei nº 13.979/2020**.

9. CLÁUSULA NONA – DAS GARANTIAS

9.1. A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo CONTRATO, carta de garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, perfazendo o valor de **R\$ 540.787,52 (quinhentos e quarenta mil setecentos e oitenta e sete reais e cinquenta e dois centavos)**, que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe(s) optar por uma das modalidades de garantia previstas no Art. 56, § 1º da Lei nº 8.666/93.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

10.1. São obrigações da SES/DF:

- I. O Distrito Federal responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa
- II. Cumprir fielmente o Contrato de modo que a CONTRATADA possa realizar os serviços com esmero e perfeição.
- III. Receber os empregados e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades.
- IV. Realizar sindicância para apurar RESPONSABILIDADE no caso de danos nos equipamentos da CONTRATADA, sob sua responsabilidade.
- V. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, após assinatura do Contrato.
- VI. Receber o serviço fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- VII. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços.
- VIII. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.
- IX. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do Serviço.
- X. Definir produtividade ou capacidade mínima do Serviço por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- XI. A CONTRATANTE se reserva o direito a qualquer momento de realizar diligências e inspeções junto à CONTRATADA a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados e para esclarecimento de dúvidas.
- XII. Faculta-se ao CONTRATANTE e à CONTRATADA, sempre quando necessário, agendar reuniões periódicas de caráter gerencial ou técnico para avaliar os trabalhos, adotar resoluções e obter esclarecimento de pendências durante toda a vigência do contrato.
- XIII. Efetuar o pagamento de acordo com as normas orçamentárias e financeira do DF.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

11.1. São obrigações da CONTRATADA:

11.1.1. Apresentar ao Distrito Federal :

- Até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;
 - Comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;
 - Constitui obrigação da Contratada o pagamento dos salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.
- I. A Contratada responderá pelos danos causados por seus agentes.
 - II. A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na

licitação.

- III. A executar fielmente os serviços especificados no Projeto Básico, através de funcionários devidamente treinados e com bons antecedentes.
- IV. Designar por escrito, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.
- V. Manter o número acordado de profissionais para a execução do serviço, sem interrupção, seja por motivo de férias, licença, greve, falta ao serviço, demissão, etc.
- VI. Realizar, diariamente, por intermédio do preposto, o controle de frequência do pessoal em serviço.
- VII. Manter a quantidade de profissionais com as qualificações indicadas neste Contrato, e acordados, para realizar, caso necessário, substituições.
- VIII. Fazer seguro de seus trabalhadores contra riscos de acidente de trabalho, plano de saúde, responsabilizando-se também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal;
- IX. Obedecer, na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações do Ministério do Trabalho, bem como, a legislação técnica vigente e as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE, de engenharia de segurança e medicina e meio ambiente do trabalho, que sejam aplicáveis à execução específica da atividade.
- X. Cumprir as legislações Federais, Estaduais e Municipais que interfiram na execução dos serviços.
- XI. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.
- XII. Manter constante e permanente vigilância sobre os serviços executados, materiais e equipamentos, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer perdas e danos que venham a ocorrer, desde que por comprovada culpa, durante a vigência do contrato.
- XIII. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização dos serviços pelo CONTRATANTE.
- XIV. Toda solução a que se refere este documento deverá estar implementada, assim como, os profissionais, devidamente habilitados, referidos neste termo, aptos em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.
- XV. Manter seus empregados regularmente registrados segundo as normas da Consolidação das Leis do Trabalho, assumindo inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes dessas relações de emprego.
- XVI. Manter a suas expensas apoio psicológico aos seus funcionários uma vez tratar-se de serviço de urgência e emergência com carga emocional elevada.
- XVII. Apresentar, no momento do início da execução dos serviços, relação nominal de seus empregados separados por turno, constando os respectivos números de telefones para contato, em atividade nas dependências da CONTRATANTE, responsabilizando-se por todos os prejuízos que esses possam ocasionar no desempenho de suas atribuições;
- XVIII. A relação, a que se refere este item, deverá ser atualizada sempre que houver alteração no quadro de empregados;
- XX. Afastar imediatamente das funções designadas qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada pela CONTRATANTE inconveniente, substituindo-o para que não haja prejuízo ao serviço
- XXI. Atender prontamente todas as recomendações da CONTRATANTE, que visem à regular execução do presente Contrato;
- XXII. Manter seu pessoal identificado por meio de crachás, com fotografia recente; e identificação de sua função hierárquica;
- XXIII. A CONTRATADA deverá alocar nos serviços funcionários contratados sob regime trabalhista de acordo com a CLT.
- XXIV. Empregar preferencialmente Pessoas com Necessidades Especiais nos serviços objeto do contrato, nos termos da legislação específica;
- XXV. Realizar a gestão e administração do contrato e da equipe alocada, englobando recursos humanos, qualidade geral dos serviços e relatórios gerenciais;

- XXV. Diligenciar na escolha de seus funcionários a serem alocados nos serviços, de forma que os mesmos possam deslocar-se, alimentar-se e desenvolver outras atividades de subsistência sem depender de auxílio dos servidores públicos e do próprio CONTRATANTE;
- XXVI. Efetuar os exames médicos, físicos e psíquicos necessários nos funcionários envolvidos nos serviços, responsabilizando-se integralmente por sua habilitação para o desempenho e contexto das funções;
- XXVII. A CONTRATADA, não poderá subcontratar os funcionários a serem alocados nos serviços objeto do contrato, bem como não poderá subcontratar ou associar-se ou consorciar-se ou estabelecer aliança ou parceria com terceiros para a execução dos serviços e para prover os recursos de infraestrutura previstos neste Contrato;
- XXVIII. Manter equipe de apoio composta por profissionais capacitados objetivando a manutenção da qualidade de atendimento de forma a suprir as necessidades detectadas pela CONTRATADA especialmente no que se refere ao item Perfis e Responsabilidades dos seus Profissionais.
- XXIX. Quando necessário e desde que planejado com antecedência mínima de 10 dias, o CONTRATANTE; poderá solicitar reciclagem e/ou treinamento técnico ou comportamental dos profissionais da CONTRATADA envolvidos nos serviços;
- XXX. Toda e qualquer comunicação à CONTRATANTE deverá se efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;
- XXXI. Manter durante toda a execução do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Contrato.
- XXXII. Manter o fornecimento necessário de materiais de escritório para o desenvolvimento das atividades determinadas neste Contrato, como por exemplo: papel sulfite, caneta, grameador, etc.
- XXXIII. Proporcionar, durante a execução dos serviços ora contratado, aos seus profissionais toda a assistência para as necessidades especiais que os mesmos apresentarem.
- XXXIV. Manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação, relacionadas ao melhor desempenho e qualidade da prestação do serviço.
- XXXV. Cabe a CONTRATADA a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários;
- XXXVI. Cabe à CONTRATADA manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.
- XXXVII. Cabe à CONTRATADA a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada à SES - DF.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

- 12.1. Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº. 8.666/93, vedada à modificação do objeto.
- 12.2. A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista neste Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.
- 12.3. Todo e qualquer pedido de alteração do contrato oriundo deste Contrato será dirigido à autoridade responsável por sua emissão, a quem caberá o deferimento ou não do pedido.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

- 13.1. Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração aplicar-se-ão as sanções administrativas estabelecidas no Decreto nº 26.851 de 30 de maio de 2006 e alterações previstas no **Decreto nº 35.831** de 19 de setembro de 2014, que regulamenta a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 e 10.520, de 17 de julho de 2002.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO AMIGÁVEL

- 14.1. O Contrato poderá ser dissolvido de comum acordo, bastando, para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato.

14.2. O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

15.1. A rescisão do Contrato se dará nos termos dos Arts. 77, 78, 79, 80 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.2. No caso de rescisão decorrente do inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do Contrato até o valor dos prejuízos causados.

15.3 No procedimento de rescisão contratual, será assegurado o contraditório e a ampla defesa sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade da CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA

16.1. Os débitos da Contratada para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podem do, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO EXECUTOR

17.1. O Distrito Federal, por meio da Secretaria de Estado de Saúde, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

17.2. MODELO DE GESTÃO

17.2.1. Com base na atual estrutura organizacional da SES/DF, a gestão do contrato será realizada por Comissão Executora da SAIS/SES.

17.2.2. Assim em atendimento a Portaria nº 57 de 25 de abril de 2011, para a gestão da contratação em tela, serão indicados Servidores Públicos Estatutários do Quadro de Carreira da SES/DF, lotados preferencialmente SES/SAIS/CATES/DIASF/GCEAF.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

18.1. A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito federal, em conformidade com o art. 60 da Lei nº 8666/93.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1. Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

19.2. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no Telefone 0800-6449060.

Apêndice I - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

A CONTRATANTE, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº XXX, doravante denominado CONTRATANTE e a empresa BRB SERVIÇOS S/A inscrita no CNPJ nº 12.857.569/0001-80, denominada CONTRATADA, com sede no Distrito Federal, CEP. 70.714-902 neste ato representada por MARCOS FERNANDO FONTOURA DOS SANTOS, portador do RG nº 047.810.272.013-4 SSP-MA, e CPF nº 473.222.251-04, JULIANA GONÇALVES NAVARRO, portadora do RG 6.448.462-1 SSP-PR, CPF nº 019.390.829-86, na qualidade de representante legal e, sempre que em conjunto referidas como

PARTES para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente **TERMO**, e, **CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº 63/2020, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **Contratação emergencial (por 180 dias, improrrogáveis) de central telefônica ativa e receptiva para atendimento aos usuários cadastrados nos núcleos do Componente Especializado - NFCE** (farmácias de Alto Custo) da GCEAF/DIASF/SESDF, **contemplando agendamento, entregas de medicamentos em domicílio e fornecimento de mão de obra especializada de nível médio para atividades relacionadas à separação e transporte dos medicamentos, de acordo com a legislação sanitária vigente**, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATO**;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Ministério da Saúde de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A **CONTRATANTE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as **PARTES**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pelo **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;
3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

1. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quinto: Cada **PORTE** permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

1. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual do **MI CONTRATANTE**.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

1. A **CONTRATADA** deverá devolver íntegros, e integralmente todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo **CONTRATANTE** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.
2. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do **CONTRATANTE**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 05 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou

quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente **TERMO**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estar justa e estabelecida às condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO 02** (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

APÊNDICE III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento, sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência com o estabelecimento de procedimentos e condições que permitem e estimulem a melhoria constante dos serviços prestados.

As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo para sua aferição mensal.

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24h = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa de XX