



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

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 053169/2024-SES-DF, QUE FAZEM ENTRE ENTRE SI O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, E A EMPRESA VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA.

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, com sede no SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF, representada neste ato por LUCILENE MARIA FLORÊNCIO DE QUEIROZ, CPF nº 561.015.204-63 na qualidade de Secretária de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme Decreto de 06 de junho de 2022, publicado na Edição nº 47-A do DODF, de 06 de junho de 2022, pg. 3, e a empresa **VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA**, doravante denominada CONTRATADA, CNPJ nº 06.172.384/0001-06, com sede na Avenida Getúlio Vargas, nº 2443, Monte Castelo, São Luís/MA, CEP 65.030-005, e-mail: lig16@lig16.com, Telefone (98) 2016-5000, representada por **MAURÍCIO MACHADO DE OLIVEIRA**, portador (a) do RG 1407548980 – CREA-MA, inscrito (a) no CPF nº 700.642.456-91, na qualidade de representante legal, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do **Edital de Licitação PE 90222/2024 - SES-DF (153284074), Termo de Homologação (156654360), Proposta da empresa (154800530)**, e da 14.133, de 2021.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. O Contrato tem por objeto a prestação de serviço de **OPERADORES DE TELEFONIA E SUPERVISOR DE OPERADORES DE TELEFONIA** para compor a equipe da Central de Regulação das Urgências/CRU do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do Distrito Federal – SAMU DF - 192, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento, nos termos do **Edital de Licitação PE 90222/2024 - SES-DF (153284074), Termo de Homologação (156654360), Proposta da empresa (154800530)** e da Lei n.º 14.133/2021 e alterações posteriores, **que passam a integrar o presente Termo.**

3.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

ITEM	CÓDIGO BR	DESCRIPTIVO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA
1	13447	Serviços de apoio as atividades administrativas, técnica e operacionais, a fim de atuarem como OPERADORES DE TELEFONIA E SUPERVISOR DE OPERADORES DE TELEFONIA	Profissionais	40

3.2.1. Havendo divergência entre a especificação constante no Termo de Referência e a especificação contida no Sistema COMPRASNET (código BR), prevalecerá a especificação do Termo de Referência. As unidades de fornecimento e os quantitativos a serem fornecidos são os especificados no detalhamento;

4. CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O Regime de Execução do Contrato será **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, por se tratar de execução de serviço por preço certo de unidades determinadas.

4.2. Subcontratação

4.2.1. A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto deste Contrato.

4.3. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.3.1. Condições de execução

4.3.1.1. Após assinatura do contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a Contratada e a Contratante se reunirão para Planejamento e Programação dos Serviços a serem realizados (Plano Operativo), bem como para definição conjunta do Cronograma de execução das Tarefas, seguindo Fluxogramas e Protocolos da SES-DF seguindo as Políticas de Saúde do Órgão Contratante (documento construído obrigatoriamente entre as partes).

4.3.1.2. O prazo do subitem acima poderá ser prorrogado por igual período, por ato motivado e justificado, dos agentes públicos competentes.

4.3.1.3. A Prestação dos Serviços que compõem o objeto desta contratação deverá ser iniciada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a conclusão do cronograma de execução (caso o último dia do prazo cair em final de semana ou feriado, o Termo Final do prazo passará a ser o próximo dia útil subsequente) ou em prazo definido durante a reunião citada no item 4.3.1.1.

4.3.2. Local e horário da prestação do serviço:

4.3.2.1. O serviço será prestado na Central de Regulação do SAMU, atualmente localizada no endereço SIA Trecho 3 Lote 2090 - Sia Sul, Brasília - DF, 71200-030, 24.

4.3.2.2. Os serviços deverão ser prestados 24h (vinte e quatro) horas por dia de segunda a domingo, inclusive aos feriados.

4.3.3. Rotinas a serem cumpridas

4.3.3.1. A contratante deverá oferecer capacitação aos funcionários, junto ao Núcleo de Educação em Urgências do SAMU-DF, com o objetivo de qualificar o profissional ao atendimento correlato às Urgências e Emergências no âmbito pré-hospitalar, após essa capacitação inicial a empresa contratada deverá realizar todas as demais capacitações necessárias aos trabalhadores para a execução do serviço na Sede de Regulação Médica do SAMU-DF.

4.3.3.2. Os funcionários deverão observar os dias e horários em que serão escalados a fim de evitar atrasos, visto que impacta diretamente no atendimento dos chamados e compromete o bom desempenho das atividades.

4.3.3.3. A modalidade de atendimento é via telefone e remota.

4.3.3.4. A Rotina consiste em uma pessoa transmitindo à mensagem a outra ouvindo, compreendendo com atenção as informações fornecidas, seja de forma verbal ou não verbal.

4.3.3.5. Não é autorizado a gravação de conversas ou filmagens no ambiente de serviço, sendo todo o processo de comunicação vinculado ao atendimento telefônico realizado via tronco telefônico 192 e registrado no prontuário da ocorrência.

4.3.4. Materiais a serem disponibilizados

4.3.4.1. Para a perfeita execução dos serviços, a **Contratante** deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

4.3.4.1.1. Serão fornecidos pela **contratante** aos operadores dos pontos de atendimento conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) individuais, que permitam ao operador a alternância do lado de acomodação do equipamento ao longo da jornada de trabalho. Os headsets devem:

- a) Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- b) Permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

4.3.4.2. A **contratante** deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

4.3.4.3. A **Contratante** deverá observar ao disposto na NR 17, emitida pelo Ministério do Trabalho, adotando os seguintes procedimentos:

- a) Garantir a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) Substituir prontamente o aparelho quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas;

4.3.4.4. Todos os materiais e serviços necessários as instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída serão fornecidos pela empresa CONTRATANTE, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATADA;

4.3.5. O serviço do Telefonista - Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM) consistirá em:

4.3.5.1. Atender com presteza as solicitações telefônicas da população e/ou da unidade solicitante evitando exceder o tempo de 1 (um) minuto;

4.3.5.2. No decorrer do atendimento registrar no sistema do SAMU-DF as principais informações quanto à localização (endereço e ponto de referência) e natureza do agravo, além de obter, sempre que possível os dados do paciente como – nome, idade, sexo entre outros, a fim de facilitar o atendimento da intercorrência e a chegada das unidades móveis do SAMU-DF até a localidade;

4.3.5.3. Escuta ativa, evitando distrações, suspendendo qualquer tipo de julgamento e acolhendo as informações;

4.3.5.4. Transferir o chamado o Médico Regulador junto com o envio das informações pertinentes ou em casos específicos para um dos postos de enfermagem (transferência, supervisor de enfermagem);

4.3.5.5. Nunca se exaltar, brigar ou xingar o solicitante, pois ele encontra-se em uma situação extrema de ansiedade. Entretanto, pode e deve ser incisivo nos questionamentos para que possa obter as informações necessárias para o atendimento

4.3.6. O serviço do Supervisor de telefonistas (TARM) consistirá em:

4.3.6.1. Primar pelo completo e eficaz funcionamento do serviço dos telefonistas (TARM) de maneira a organizar e orientar a equipe cumprindo com suas competências/ atribuições;

4.3.6.2. Preparar resultados semanais e relatórios de desempenho à serem entreguem a contratada;

4.3.7. Jornada por posto:

4.3.7.1. A presente contratação visa o preenchimento de postos de trabalho, sendo que conforme Portaria MS nº 1.010, de 21 maio de 2012, que estabelece o quantitativo de postos de trabalhos é necessário para a função Telefonista - Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM) um quantitativo distinto para o dia e para noite diferenciação do quantitativo de TARM. Sendo que durante o dia devem ser 8 postos de TARM e 1 de supervisor e a noite (a partir das 19h) 7 postos de TARM e 1 de supervisor. Conforme tabela a seguir:

Nome do posto de trabalho	CBO	Local de realização do serviço	Quantidade de postos de trabalho	** Unidade de fornecimento	Quantidade de horas por posto	* Quantidade de horas por dia
Telefonista - Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)	4222-05	Central de Regulação Médica do SAMU-DF	8 diurno (das 7 horas até às 19 h)	Profissionais	12 horas	96 horas (12h x 8 postos de trabalho)
Telefonista - Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)	4222-05	Central de Regulação Médica do SAMU-DF	7 noturno (a partir das 19h até às 7h)	Profissionais	12 horas	84 horas (12h x 7 postos de trabalho)
TOTAL DE HORAS TARM						180 horas

Supervisor de telefonistas	4201-30	Central de Regulação Médica do SAMU-DF	1 (das 07h às 07h)	Profissionais	24 horas	24 horas (12h diurno e 12h noturno)
TOTAL DE HORAS SUPERVISOR						24 horas

*Considerando que a jornada de trabalho sobre a atividade de telefonista disposta pela NR 17 Art. 5.3 deve ser de no máximo 6h de trabalho diária e que cada posto de trabalho deve funcionar 24 horas por dia. Considera-se 12 horas para o posto de trabalho diurno e 12 para o posto noturno, assim é necessário 2 profissionais para o diurno e 2 profissionais para o noturno por dia por posto de trabalho.

** Unidade de fornecimento: os contratos de telefonia trabalham com postos ou com posições. Na <https://compras.dados.gov.br/servicos/doc/servico/13447> consta como UN.

4.3.7.2. A quantidade de profissionais que preencherão os postos de trabalho irá depender da jornada de trabalho semanal (30h ou 36h) estabelecida pela Contratada de forma a ser preservado a natureza ininterrupta do serviço – não podendo haver interrupção do serviço nem mesmo no período de troca de turno, respeitado o horário de início e término da prestação do efetivo serviço.

4.3.7.3. Relacionado a carga horária dos profissionais a empresa Contratada deverá seguir os dispostos em legislação vigente sobre a atividade de telefonista, conforme dispõe a NR 17 Art. 5.3, deve ser de no máximo 6 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas e sem prejuízo da remuneração. Assim, o plantão do TARM dar-se-á em quatro turnos:

- a) T0: das 01h00 às 07h00;
- b) T1: das 07h00 às 13h00;
- c) T2: das 13h00 às 19h00;
- d) T3: das 19h00 às 01h00.

4.3.7.4. Cada escala de 6 (seis) horas com pausas para descanso de 60 minutos (oficialmente dois intervalos de 30 minutos não contínuos). Sobre os períodos de pausa do TARM:

- a) O rodízio de pausas entre os TARM inicia uma hora após o início do plantão e finaliza uma hora antes do término do plantão;
- b) Utilizar as pausas corretamente: as pausas são para lanche, água e banheiro. Não atrasar e evitar pedir para sair com pouco tempo após a chegada.
- c) As pausas de descanso devem cumprir a NR17 ou a legislação vigente.

4.3.7.5. Os serviços contratados por posto de trabalho não admitem a flexibilização da execução das atividades ao longo dos horários de expedientes, vedando-se a realização de horas extras ou o pagamento de adicionais não previstos em lei;

4.3.7.6. Na ocorrência de greve da categoria objeto do presente, e de outras que porventura venham a comprometer a prestação dos serviços, de modo que dificulte o acesso ao ambiente de trabalho, a CONTRATADA obriga-se à prestação dos serviços, por meio da adoção de providências que garantam a não interrupção da prestação dos serviços e às suas expensas.

4.3.7.7. Na ocorrência de faltas ao plantão: A contratada deverá garantir a continuidade dos postos de trabalho independente da comunicação prévia de ausências.

4.3.7.8. A contratante deverá ministrar treinamento à equipe contratada visando a capacitação para operação do Sistema de Atendimento às Urgências (SAU) atualmente utilizado para o atendimento, ou por ventura outro que venha a ser utilizado.

4.3.8. Requisito Técnico Profissional

4.3.8.1. É exigida a qualificação técnico operacional dos profissionais que atuarão como Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM) e supervisor, conforme Portaria MS nº 2.048 de 05 de novembro de 2002, sendo:

4.3.8.1.1. Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)

4.3.8.1.1.1. Requisitos gerais:

- I - maior de 18 (dezoito) anos;
- II - escolaridade mínima: nível médio completo;
- III - habilidade em redigir textos simples;
- IV - conhecimentos e habilidade básicos em informática (sistemas operacionais, editores de texto, entre outros);
- V - conhecer plenamente e serem capazes, após capacitação, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;
- VI - capacidade de manter sigilo profissional;
- VII - capacidade de trabalhar em equipe;
- VIII - disposição pessoal para a atividade;
- IX - equilíbrio emocional e autocontrole;
- X - disposição para cumprir ações orientadas;
- XI - disponibilidade para a capacitação discriminada, bem como para a recertificação periódica.

4.3.8.1.1.2. Competências/Atribuições:

- I - atender solicitações telefônicas da população;
- II - anotar informações colhidas do solicitante, segundo questionário próprio;
- III - prestar informações gerais ao solicitante;

- IV - anotar dados e preencher planilhas e formulários específicos do serviço;
- V - obedecer aos protocolos de serviço; atender às determinações do médico regulador.

4.3.8.2. Profissional responsável pelo serviço de supervisão, aos profissionais TARMs, bem como do controle de qualidade aos atendimentos realizados, objetivando a manutenção da qualidade, fluidez nas ordens e a perfeita execução dos serviços.

4.3.8.2.1. Supervisor de Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)

4.3.8.2.1.1. Requisitos gerais:

- I - maior de 18 (dezoito) anos;
- II - escolaridade mínima: nível médio completo;
- III - experiência mínima de 1 (um) ano em serviços de teleatendimento;
- IV - habilidade em redigir textos simples;
- V - conhecimentos e habilidade básicos em informática (sistemas operacionais, editores de texto, entre outros);
- VI - devem conhecer plenamente e serem capazes, após capacitação, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;
- VII - capacidade de manter sigilo profissional;
- VIII - capacidade de trabalhar em equipe;
- IX - disposição pessoal para a atividade;
- X - equilíbrio emocional e autocontrole.

4.3.8.2.1.2. Competências/Atribuições:

- I - fazer a supervisão de equipe (monitorando a qualidade e o tempo de atendimento);
- II - gerenciar a escala de trabalho;
- III - dar suporte e orientação para a equipe (inclusive sanando dúvidas da equipe);
- IV - atualizar a equipe quanto a alterações de novos serviços;
- V - realizar diagnóstico de problemas e falhas para soluções diferenciadas de atendimento, solicitar e controlar os acessos aos sistemas utilizados no atendimento;
- VI - responder pelas rotinas do sistema de atendimento vigente, níveis de serviços acordados, produtividade dos agentes de teleatendimento, análise de resultados e ações;
- VII - redigir relatórios gerenciais.

4.3.9. Uniformes

4.3.9.1. Não é permitido a utilização de camisetas com o logotipo do SAMU-DF, uma vez que os profissionais contratados não fazem parte da equipe assistencial em saúde, com capacidade de intervenção e tomada de decisão em saúde.

4.3.9.2. Os uniformes a serem fornecidos pelo contratado a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão contratante, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nos itens seguintes:

4.3.9.3. O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário:

CARGO	UNIFORMES	Nº DE MUDAS	FREQUÊNCIA DE REPOSIÇÃO	CONSUMO PER CAPTA ANUAL
Técnico Auxiliar de Regulação Médica	Crachá	1	Único	1
	Blusa ou Camiseta	3	Semestral	6
Supervisor de Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)	Crachá	1	Único	1
	Blusa ou Camiseta	3	Semestral	6

4.3.9.3.1. A substituição completa do uniforme será a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, os uniformes deverão estar sempre limpos e em perfeitas condições de uso, hipótese em que deverão ser substituídos no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a partir da solicitação da SES-DF, por escrito, sem custo adicional à SES-DF;

4.3.9.4. As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo os seguintes parâmetros mínimos:

4.3.9.4.1. Malhas PA (Poliéster e Algodão ou só Algodão)

4.3.9.4.2. Com identificação da empresa

4.3.9.5. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;

4.3.9.6. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1. O valor total do Contrato é de **R\$ 2.479.999,20 (dois milhões, quatrocentos e setenta e nove mil novecentos e noventa e nove reais e vinte centavos)**, em procedência ao Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

ITEM	CÓDIGO BR	DESCRIPTIVO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL
1	13447	Serviços de apoio as atividades administrativas, técnica e operacionais, a fim de atuarem como OPERADORES DE TELEFONIA E SUPERVISOR DE OPERADORES DE TELEFONIA	Profissionais	40	R\$ 206.666,60	R\$ 2.479.999,20

5.2. Reajuste contratual

- 5.2.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 29/10/2024.
- 5.2.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 5.2.3. O reajuste será realizado por apostilamento.
- 5.2.4. Os Contratos celebrados com prazo de vigência superior a doze meses, terão seus valores, anualmente, reajustados por índice adotado em lei, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 6.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Secretaria deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I	Unidade Orçamentária:	23901
II	Programa de Trabalho:	10302620220600003
III	Natureza de Despesa:	339037
IV	Fonte de Recursos:	1600.138025978
V	Valor Inicial:	R\$ 685.416,90
VI	Nota de Empenho:	2024NE13627
VII	Data de Emissão:	11/12/2024
VIII	Evento:	400091 - EMPENHO DA DESPESA
IX	Modalidade:	3 - Global

- 6.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

- 7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no **APÊNDICE I**;
- 7.1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, sempre que a contratada:
- não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
 - deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.1.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização da SES/DF, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço;
- 7.2. Como mecanismo concomitante ao IMR a área técnica [SES/CRDF/SAMU/CERU](#) sugere no **APÊNDICE II - OUTROS CRITÉRIOS PARA GLOSAS**;
- 7.2.1. 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. 117 e 140 da Lei nº 14.133, de 2021, e do art. 10 do Decreto nº 9.507, de 2018.
- 7.2.2. A frequência de aferição dos Critérios de medição e glosa serão mensais, devendo a CONTRATADA encaminhar oficialmente para a CONTRATANTE os Relatórios individuais dos atendimentos sob escopo do presente Contrato, até o 5º (quinto) dia útil do período subsequente ao da prestação do serviço;
- 7.2.3. Caberá ao fiscal técnico avaliar os itens constantes nos Critérios de medição e glosa, encaminhando notificações à contratada para correção das falhas detectadas, bem como emitir glosas referente aos itens no momento da confecção do Relatório Circunstanciado e do Atesto.
- 7.2.4. Caberá ao gestor do contrato a identificação de cumprimento parcial do contrato, encaminhando os achados para avaliação quanto a aplicação de penalidades, conforme o caso.
- 7.3. **A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:**
- 7.3.1. Para efeito de pagamento, a empresa deverá receber conforme o serviço prestado e efetiva apresentação;
- 7.3.2. A apresentação de Nota Fiscal dos serviços prestados pela CONTRATADA, por competência, com descritivo, quantidade e valores, de acordo com o contrato;
- 7.3.3. E com relatórios mensais enviados pela empresa os quais serão confrontados com os relatórios mensais consolidados pelos fiscais.

7.4. Do recebimento

- 7.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo;

- 7.4.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga;
- 7.4.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico;
- 7.4.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo;
- 7.4.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo;
- 7.4.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:
- 7.4.6.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- 7.4.6.2. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.
- 7.4.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 7.4.8. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;
- 7.4.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;
- 7.4.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis;
- 7.4.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades;
- 7.4.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo;
- 7.4.13. **Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:**
- 7.4.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;
- 7.4.13.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 7.4.13.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.4.13.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização;
- 7.4.13.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.4.14. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que for pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento;
- 7.4.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança;
- 7.4.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.5. **Liquidação**

7.5.1. **Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação;**

7.5.2. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) O prazo de validade;
- b) A data da emissão;
- c) Os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) O período respectivo de execução do contrato;
- e) O valor a pagar; e
- f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.5.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.5.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021;

7.5.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.5.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante;

7.5.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

7.5.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa;

7.5.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.6. Prazo de pagamento

7.6.1. No dever de pagamento pela Administração, será observada a ordem cronológica para pagamentos das compras/contratações da pasta;

7.6.2. **O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior;**

7.6.3. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA de correção monetária.

7.7. Forma de pagamento

7.7.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

7.7.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

7.7.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;

7.7.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente;

7.7.4. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.8. Do Reajuste

7.8.1. Serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto em contrato;

7.8.2. Poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos em contrato;

7.9. Cessão de crédito

7.9.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020](#), conforme as regras deste presente tópico;

7.9.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante;

7.9.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo;

7.9.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#);

7.9.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos);

7.9.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

7.10. Conta-Depósito Vinculada

7.10.1. Para tratamento do risco de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS por parte do contratado, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017, aplicável por força do art. 1º da IN SEGES/ME nº 98, de 2022, e pela Lei nº 4.636 de 25/08/2011 são as estabelecidas neste Contrato.

7.10.2. Na presente contratação, a conta-depósito vinculada é isenta de tarifas bancárias;

7.10.3. O futuro contratado deve autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

7.10.4. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do

Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

7.10.5. O contratado autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores alocados à execução do contrato, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, e que somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da IN SEGES/MP n. 05/2017;

7.10.6. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da contratação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

7.10.6.1. 13º (décimo terceiro) salário;

7.10.6.2. Férias e um terço constitucional de férias;

7.10.6.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

7.10.6.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário;

7.10.6.5. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017.

7.10.7. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta contratação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica;

7.10.8. Os valores referentes às provisões mencionadas neste Contrato que sejam retidos por meio da conta-depósito deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços;

7.10.9. O contratado poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato;

7.10.10. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa;

7.10.11. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos;

7.10.12. O contratado deverá apresentar ao contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas;

7.10.13. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017.

8. CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, **PRORROGÁVEL** por até 120 (cento e vinte) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, conforme conveniência e oportunidade;

9. CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA

9.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no valor de **R\$ 123.999,96 (cento e vinte e três mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos)**, percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

9.2. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 05 dias úteis dias após a assinatura do contrato.

9.3. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato, de forma que o marco para início da contagem do prazo é a data da homologação da contratação direta, por entendimento análogo ao explícito no §3º do art. 145, da Lei nº 14.133/2021.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

10.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

10.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Contrato;

10.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

10.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

10.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

10.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

10.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

10.8. Não praticar atos de ingerência na administração do contratado, tais como (art. 48 da Lei n.º 14.133/2021):

10.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

10.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;

10.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do contratado;

- 10.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
- 10.8.5. demandar a funcionário do contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
- 10.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.
- 10.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 10.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 10.10.1. A Administração terá o prazo de 15 dias úteis, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 10.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 15 dias úteis.
- 10.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 10.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 10.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

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

- 11.1. A Contratada é responsável por oferecer capacitação ou garantir habilidades mínimas ao profissional TARM, no âmbito de digitação, comunicação e habilidades fins a que esta contratação se destina;
- 11.2. Em caso de ausência de profissional em qualquer posto de trabalho este deverá ser repostado no mesmo turno de ocorrência do fato, visando garantir o funcionamento de todos os postos de trabalho;
- 11.3. Nos casos de necessidade de troca de mão de obra, o funcionário que irá substituir deverá ser treinado e capacitado antes de ocupar definitivamente a posição;
- 11.4. Garantir, mediante força de trabalho contratada, o atendimento de todos os chamados via tronco telefônico 192;
- 11.5. Orientar e fazer cumprir o uso de trajes discretos dos funcionários, não sendo permitido o uso de bermudas, calções, camisetas, chinelos, saltos e outros vestuários que possam vir a comprometer a imagem do SAMU-DF;
- 11.6. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço contrato, respeitando as hipóteses e condições constitucionais legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 11.7. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da empresa contratada ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- 11.8. Assegurar que cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação esteja ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações pertencentes ao âmbito da SES-DF, obedecendo aos normativos internos de controle de entrada e saída de pessoal existente no serviço;
- 11.9. Tomar conhecimento de qualquer incidente ou suspeitar da possibilidade de ocorrência de um incidente de segurança da informação e comunicações notificar o fato imediatamente à CONTRATANTE para as providências cabíveis;
- 11.10. Garantir a segurança das informações do Sistema de Atendimento às Urgências (SAU) do SAMU-DF e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste serviço, a menos que autorizado formalmente e por escrito da CONTRATANTE;
- 11.11. Informar da proibição quanto a publicações das instalações e procedimentos em redes sociais das dependências do SAMU-DF e quais as medidas administrativas foram tomadas caso o fato ocorra;
- 11.12. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, por intermédio do fiscal designado para acompanhamento do contrato, a contar da solicitação;
- 11.13. Dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de absenteísmo e qualidade no atendimento prestado, bem como, supervisão local para monitoramento contínuo das atividades de executadas dos profissionais escalados no ambiente de trabalho;
- 11.14. Atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental, destaca-se o Decreto nº 9.178/2017 que alterou o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos;
- 11.15. Observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; dar preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços;
- 11.16. Não é autorizado a gravação de conversas ou filmagens no ambiente de serviço, sendo todo o processo de comunicação vinculado ao atendimento telefônico realizado via tronco telefônico 192 e registrado no prontuário da ocorrência;
- 11.17. Garantir a não utilização de camisetas com o logotipo do SAMU-DF, uma vez que os profissionais contratados não fazem parte da equipe assistencial em saúde, com capacidade de intervenção e tomada de decisão em saúde.
- 11.18. Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ou materiais, causados por técnicos (empregados) e acidentes causados por terceiros, bem como pelo pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, tributos e demais despesas eventuais, decorrentes da prestação dos serviços;
- 11.19. Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;
- 11.20. É obrigação da Contratada manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital do certame, sob pena de rescisão do contrato e da execução de garantia, para ressarcimento do erário, além das penalidades já previstas na lei;
- 11.21. Em se tratando da prestação de serviços, fica a contratada obrigada a se manter adimplente às suas obrigações. Em caso contrário, fica a Administração Pública autorizada a realizar os descontos e respectivos pagamentos de salários diretamente aos empregados, bem como das respectivas

contribuições Previdenciárias e do FGTS, quando esses não forem honrados pelas empresas;

- 11.22. Dar ciência, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade em desacordo com este Contrato, bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pela SES-DF;
- 11.23. Submeter-se à fiscalização permanente dos fiscais do contrato designados pela SES-DF;
- 11.24. Selecionar e capacitar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando à contratante os funcionários com funções legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- 11.25. Manter, durante toda a vigência do Contrato, as instalações físicas em perfeito estado de conservação;
- 11.26. Entregar, ao término do Contrato, a área física e os equipamentos pertencentes ao patrimônio da SES-DF, que tenham sido colocados à sua disposição, em perfeito estado de conservação, conforme laudo de vistoria emitido pelo setor competente da SES-DF, acompanhando a revogação da autorização de uso dada pela SES-DF;
- 11.27. Observar a legislação pertinente aos serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho, relativos aos trabalhadores sob o contrato, responsabilizando-se integralmente por eventuais ocorrências inerentes à matéria;
- 11.28. Manter em serviço somente profissionais capacitados, portando uniforme com a identificação e a função do funcionário;
- 11.29. Responsabilizar-se pela disciplina de seus empregados durante a jornada de trabalho e comprometer-se que eles manterão o devido respeito e cortesia, no relacionamento com o pessoal da contratante, observando o controle do regimento de trabalho, acompanhando e comprovando sua saúde física e mental;
- 11.30. A Contratada poderá fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, caso os empregados desejarem, conforme a Convenção Coletiva vigente, responsabilizando-se, também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;
- 11.31. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados nas dependências da SES-DF; Garantir que todo profissional recém contratado tenha treinamento adequado em sua área de atuação, estando qualificado para o cargo;
- 11.32. Apresentar à CONTRATANTE, a cada 6 meses, cronograma de treinamento periódico de todos os funcionários, com o conteúdo programático, a carga horária total e os profissionais que irão ministrar o treinamento;
- 11.33. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar qualificada como de natureza grave não deverá ser mantido em serviço;
- 11.34. Apresentar as folhas de pagamento, carteiras de trabalho, guias de recolhimento dos encargos previdenciários e quaisquer outros documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações sociais, trabalhistas e fiscais relativas ao objeto contratado e prestar todos os esclarecimentos necessários, sempre que solicitado pela SES-DF;
- 11.35. Substituir imediatamente o empregado que for considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da SESDF;
- 11.36. Qualquer substituição de profissionais, independente do motivo, deverá ser feita por profissionais habilitados;
- 11.37. Nos casos de férias e demais afastamentos previstos em lei, o substituto ou substituta deverá ter treinamento adequado em sua área de atuação, estando qualificado para a função;
- 11.38. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo órgão interessado;
- 11.39. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação/qualificação na fase de licitação;
- 11.40. A contratada, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, deve proceder às anotações e registros pertinentes a todos os empregados que atuarem nos serviços, assumindo exclusivamente todas as obrigações advindas de eventuais demandas judiciais ajuizadas em qualquer juízo que versarem sobre pleitos trabalhistas e/ou previdenciários propostos por empregados ou terceiros que alegarem vínculo com a contratada;
- 11.41. A contratada deve observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e a outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional;
- 11.42. Manter, durante toda vigência do contrato, preposto para representá-la sempre que for necessário;
- 11.43. Responsabilizar-se em fornecer todas as instruções aos seus empregados ou empregadas, com relação aos serviços a executar, quando estes forem iniciar a função ou fazer uma substituição;
- 11.44. Deverá oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento sempre que solicitado pela fiscalização;
- 11.45. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus empregados/empregadas e/ou preposto, ficando obrigada ao ressarcimento de quaisquer danos ou prejuízos e lucros cessantes que venham a causar à SES-DF e/ou a terceiros, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento feito pela SES-DF. Não o fazendo, estará a SES-DF autorizada a descontar de quaisquer créditos da Contratada a importância necessária à cobertura de tais danos ou prejuízos e lucros cessantes. Não havendo consenso quanto ao valor, passando o caso a ser submetida à apreciação judicial, a SES-DF se resguarda ao direito de reter os valores pleiteados pela vítima, depositando-os em juízo;
- 11.46. Assumir a defesa em quaisquer reclamações ou ações que venham a ser apresentadas contra a SES-DF, por seus empregados/empregadas e/ou terceiros, decorrentes de atos que sejam imputáveis direta ou indiretamente à Contratada, arcando com todas as despesas processuais que advenham desses procedimentos;
- 11.47. Caso seja caracterizado o desvio, desaparecimento, furto e/ou roubo de quaisquer bens das instalações da SES-DF por parte de seus empregados/empregadas, a Contratada deverá responsabilizar-se pela reposição do mesmo/mesma por outro necessariamente novo (sem uso) e com as mesmas características de marca, tipo, modelo e cor, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a partir da data do registro da ocorrência e apuração do ocorrido pela SES-DF em conjunto com a Contratada;
- 11.48. Ocorrendo quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus trabalhadores, trabalhadoras e/ou terceiros, decorrentes da prestação de serviços ou em conexão com ela, a Contratada deverá adotar todas as providências legais cabíveis, ratificando a inexistência de vínculo empregatício entre seu trabalhador ou trabalhadora e a SES-DF, independentemente da existência e verificação de culpa ou dolo;
- 11.49. Deverão ser enviadas mensalmente à Área de Gestão Administrativa Contratual da SES-DF, juntamente com o faturamento, cópias das Comunicações de Acidente de Trabalho (CAT) referentes aos acidentes ocorridos no período ou uma declaração da não ocorrência de acidentes;
- 11.50. A contratada deverá comunicar ao fiscal do contrato, pelo meio mais rápido e confiável, a ocorrência de qualquer acidente de trabalho, com ou sem lesão, envolvendo sua equipe, seguido de um relatório preliminar com cópia da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), dentro de, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, seguintes à ocorrência do acidente, sendo de sua inteira responsabilidade o atendimento, transporte e primeiros socorros do acidentado, bem como o registro da CAT junto ao INSS;

- 11.51. Quando envolver danos graves sofridos por empregados ou empregadas, ao patrimônio, à propriedade e a equipamentos ou qualquer outra ocorrência grave, a comunicação deverá ser imediata seguida de relatório de levantamento de causas e plano de ação de medidas corretivas após os atendimentos legais e obrigatórios;
- 11.52. A contratada deverá investigar os casos de acidente de trabalho grave, fornecendo ao executor do contrato, no prazo de 7 (sete) dias úteis, relatório criterioso informando suas causas e medidas para o controle ou eliminação de outros acidentes;
- 11.53. Entender-se-á por acidente de trabalho grave aquele que acometer o empregado ou empregada a um afastamento de suas atividades laborais por um período superior a 15 (quinze) dias;
- 11.53.1. O relatório mencionado acima deverá conter:
- 11.53.2. Identificação da contratada;
- 11.53.3. Local do trabalho ou local onde ocorreu o acidente, ou a ocorrência grave;
- 11.53.4. Data e hora do acidente;
- 11.53.5. Identificação do acidentado ou da acidentada;
- 11.53.6. Cargo e data de nascimento do acidentado ou da acidentada;
- 11.53.7. Natureza do ferimento;
- 11.53.8. Data e hora da entrada no hospital;
- 11.53.9. Descrição completa da ocorrência sob a ótica da Segurança do Trabalho;
- 11.53.10. Causa ou natureza do acidente ou da ocorrência grave;
- 11.53.11. Providências tomadas;
- 11.53.12. Plano de Ação para evitar a repetição da ocorrência.
- 11.54. Cabe à contratada controlar e arquivar todos os registros requeridos pela legislação e outros requisitos aplicáveis e aqueles requeridos por estas exigências;
- 11.55. Responsabilizar-se pelo fornecimento, orientação do uso adequado, manutenção da qualidade e apresentação dos uniformes e EPIs de seus empregados durante a vigência do Contrato, sem ônus para os mesmos, de acordo com o disposto na respectiva Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;
- 11.56. A Contratada deverá realizar exames médicos pré-admissionais e periódicos de todos os empregados ou empregadas, com Médico do Trabalho devidamente credenciado;
- 11.57. Os comprovantes de realização dos exames pré-admissionais e periódicos deverão ser encaminhados à Área de Gestão Contratual da SES-DF, conforme prazos constantes do contrato;
- 11.58. Adotar as providências que a SES-DF julgar necessárias, durante a prestação dos serviços, visando o perfeito cumprimento do Contrato;
- 11.59. Pagar todos os benefícios incluídos em planilhas de custos, que serão rigorosamente fiscalizados pela SES-DF;
- 11.60. As empresas participantes do certame deverão observar as diretrizes de sustentabilidade ambiental previstas na Lei 14.133/2021;
- 11.61. É expressamente vedado à empresa (s) contratada(s):
- 11.61.1. Utilizar, sob qualquer pretexto, serviços e dependências da SES-DF que não para as finalidades previstas no Contrato;
- 11.61.2. Transferir a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações assumidas, sem prévia anuência da SES-DF;
- 11.61.3. Manter, contratar ou utilizar em seu quadro, servidores da SES-DF, sob qualquer pretexto, na execução dos serviços.
- 11.62. 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 maneira a comprovar a prestação de serviços do profissional à contratada, como habitualidade, onerosidade, pessoalidade e subordinação jurídica, a fim de garantir que todos aqueles que trabalhem nas instalações da SES-DF encontrem-se sujeitos às determinações emanadas pelo Preposto.

12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

- 12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 12.2. O CONTRATADO é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 12.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.
- 12.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES**

- 13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:
- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- i) fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

13.2.1. **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

13.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

13.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)

13.2.4. **Multa:**

13.2.4.1. Sanção prevista de **Multa**, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no [art. 155 desta Lei](#).

13.2.4.2. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º).

13.2.4.3. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

13.2.4.4. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157)

13.2.4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

13.2.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.2.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
2. as peculiaridades do caso concreto;
3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4. os danos que dela provierem para o Contratante;
5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.2.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

13.2.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160).

13.2.9. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161).

13.2.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO E RESCISÃO CONTRATUAL

14.1. A rescisão do Contrato se dará nos termos dos Artigos 137, 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021;

14.2. 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 de a Contratante adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

14.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.4. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

14.5. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

14.6. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

14.7. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

14.8. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.9. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.10. Indenizações e multas.

A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14.11. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA

15.1. 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, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA COMISSÃO EXECUTORA

16.1. **Executor do Contrato:** Os gestores e fiscais do contrato serão designados pela autoridade máxima da SES/DF, ou a quem as normas de organização administrativa indicarem, na forma do [art. 7º da Lei nº 14.133/2021](#) e art. 10 do Decreto Distrital nº 44.330/2023, de forma que serão anexadas ao processo SEI vinculado a esta contratação as publicações dos atos de designação dos agentes públicos para o exercício dessas funções;

16.2. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

16.2.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei 14.133/2021, art.115, *caput*);

16.2.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei 14.133/2021, art.115, §5º);

16.2.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

16.2.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

16.2.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará o representante da empresa contratada para reunião inicial para definição do cronograma de execução, bem como plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

16.2.6. Preposto

16.2.6.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

16.2.6.2. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período da vigência contratual.

16.2.6.3. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

16.2.6.4. A contratada poderá designar o supervisor do Técnico Auxiliar em Regulação Médica como preposto da empresa.

16.2.7. Fiscalização

16.2.7.1. Gestores e Fiscais de contratos: Os gestores e fiscais do contrato serão designados pela autoridade máxima da SES/DF, devendo ser composta por fiscais técnicos do CRDF e do SAMU-DF em conformidade com o art. 7º da Lei nº 14.133/2021 e art. 10 do Decreto Distrital nº 44.330/2023, de forma que serão anexados ao processo SEI vinculado a esta contratação as publicações dos atos de designação dos agentes públicos para o exercício dessas funções.

16.2.7.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, das técnicas e dos equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do disposto no Termo de Referência, no Edital e neste Contrato;

16.2.8. Fiscalização Técnica

16.2.8.1. Consiste no acompanhamento do Contrato/Edital com o objetivo de avaliar a Execução do Objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a Quantidade, a Qualidade, o Tempo e Modo da Prestação ou da Execução do Objeto estão compatíveis com os Indicadores estabelecidos no Edital, para fins de Pagamento, conforme o resultado pretendido pela Administração, com o eventual auxílio da Fiscalização Administrativa.

16.2.8.2. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

16.2.8.3. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

16.2.8.4. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

16.2.8.5. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

16.2.8.6. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato;

16.2.8.7. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual;

16.2.8.8. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no **APÊNDICE I** para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos

indicadores estabelecidos;

16.2.8.9. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado 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;

16.2.8.10. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

16.2.8.11. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

16.2.8.12. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

16.2.8.13. 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;

16.2.8.14. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada;

16.2.8.15. 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;

16.2.8.16. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei n. 14.133/2021 (IN05/17 - art. 62);

16.2.8.17. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Contrato e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso (art. 47, §2º, IN05/2017);

16.2.8.18. 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 corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade;

16.2.8.19. As disposições previstas neste Contrato não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022;

16.2.8.20. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

16.2.9. **Fiscalização Administrativa**

16.2.9.1. Consiste no acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações Previdenciárias, Fiscais e Trabalhistas e quanto ao controle do Contrato/Edital administrativo no que se refere a Revisões, a Reajustes, a Repactuações e a Providências Tempestivas nas hipóteses de Inadimplemento.

16.2.9.2. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

16.2.9.3. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

16.2.9.4. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado;

16.2.9.5. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

16.2.9.6. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

16.2.9.6.1. No primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

16.2.9.6.2. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

16.2.9.6.3. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

16.2.9.6.4. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

16.2.9.6.5. entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf):

16.2.9.6.6. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

16.2.9.6.7. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

16.2.9.6.8. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

16.2.9.6.9. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

16.2.9.7. Entregar, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:

16.2.9.7.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;

16.2.9.7.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;

16.2.9.7.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

16.2.9.7.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

- 16.2.9.7.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
- 16.2.9.7.6. entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:
- 16.2.9.7.7. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- 16.2.9.7.8. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 16.2.9.7.9. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- 16.2.9.7.10. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 16.2.9.8. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 6.9.6 acima deverão ser apresentados;
- 16.2.9.9. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 6.9.7 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente;
- 16.2.9.10. A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados;
- 16.2.9.11. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT;
- 16.2.9.12. Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros;
- 16.2.9.13. Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item;
- 16.2.9.14. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Cíveis de Interesse Público (Oscip's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações;
- 16.2.9.15. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração;
- 16.2.9.16. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficializar à Receita Federal do Brasil (RFB);
- 16.2.9.17. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficializar ao Ministério do Trabalho;
- 16.2.9.18. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções;
- 16.2.9.19. A Administração contratante poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir;
- 16.2.9.20. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada;
- 16.2.9.21. Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato;
- 16.2.9.22. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas;
- 16.2.9.23. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da Contratada;
- 16.2.9.24. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias;
- 16.2.9.25. A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;
- 16.2.9.26. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento;
- 16.2.9.27. A fiscalização administrativa observará, ainda, as diretrizes relacionadas no item 10 do Anexo VIII-B da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, cuja incidência se admite por força da Instrução Normativa Seges/Me nº 98, de 26 de dezembro de 2022;
- 16.2.9.28. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

16.2.10. Gestor do Contrato

- 16.2.10.1. Consiste na Coordenação das atividades relacionadas à Fiscalização Técnica e Administrativa e dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à Prorrogação, à Alteração, ao Reequilíbrio, ao Pagamento, à Eventual Aplicação de Sanções e à extinção dos Contratos, entre outros.
- 16.2.10.2. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;
- 16.2.10.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;
- 16.2.10.4. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotarás os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

16.2.10.5. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

16.2.10.6. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso;

16.2.10.7. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;

16.2.10.8. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

18.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021.

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

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), disposto neste item:

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito, anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, se for o caso, para a avaliação da qualidade do serviço;

O IMR deverá subsidiar a fiscalização técnica do contrato, para aferição da qualidade da prestação dos serviços e bem como a aplicação de sanções contratuais cabíveis;

A frequência de aferição dos Instrumentos de Medição de Resultado será mensal, devendo a CONTRATADA encaminhar oficialmente para a CONTRATANTE os Relatórios individuais dos pacientes internados por ordem judicial sob escopo do presente Contrato, até o 5º (quinto) dia útil do período subsequente ao da prestação do serviço;

O fluxo de envio da prestação de contas será formalizado em reunião de alinhamento entre o preposto e os fiscais em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato;

Indicador nº 1 - Desempenho no tempo-resposta para o acolhimento inicial dos chamados via tronco telefônico 192 pelo telefonista	
Objetivo	Garantir o menor tempo-resposta para o acolhimento inicial do usuário e minimizar o tempo de espera, objetivando com isso o menor tempo-resposta global ao atendimento da solicitação de socorro.
Unidade de medida:	Percentual
Metodologia de cálculo:	Intervalo médio tempo entre o recebimento da ligação via tronco telefônico 192 no SAMU-DF até o primeiro atendimento realizado por qualquer telefonista. Contém os intervalos de tempo e as respectivas quantidades de ligações que foram atendidas em cada um destes intervalos. Considera-se "intervalo de tempo" a quantidade de segundos corridos entre o recebimento da ligação na Central Telefônica até o atendimento por um dos TARMs. São consideradas para este relatório todas as ligações entrantes no mês selecionado e que não sejam relativas à homologação do sistema.
Meta:	Tempo inferior a 6 segundos
Polaridade:	Menor melhor
Periodicidade de análise:	Mensal
Fonte:	Sistema de Atendimento Móvel de Urgências - Módulo relatórios

Indicador nº 2 - Desempenho no tempo-resposta para o atendimento do usuário, pelo telefonista, e cadastro da ocorrência no sistema	
Objetivo	Garantir o menor tempo-resposta para o cadastro qualificado da ocorrência no sistema, com as informações necessárias para o atendimento do médico regulador.
Unidade de medida:	Percentual
Metodologia de cálculo:	Intervalo médio de tempo entre o atendimento da ligação via tronco telefônico 192 pelo telefonista do SAMU-DF até o encaminhamento da ligação cadastrada para o médico regulador ou outro profissional da Central de Regulação em Urgências. Consiste no intervalo de tempo para o cadastro da ocorrência no Sistema pelo Profissional TARM. . Considera-se "intervalo de

	tempo" a quantidade de segundos corridos entre o recebimento da ligação do TARMs e o encaminhamento da ocorrência para outro profissional da Central de Regulação em Urgências, médico, enfermeiro ou radioperador. São consideradas para este relatório todas as ligações entrantes no mês selecionado e que não sejam relativas à homologação do sistema.
Meta:	Tempo inferior a 90 segundos
Polaridade:	Menor melhor
Periodicidade de monitoramento:	Mensal
Periodicidade de análise:	Mensal
Fonte:	Sistema de Atendimento Móvel de Urgências - Módulo relatórios

INDICADOR	CRITÉRIOS	CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	NÃO CONFORME
Indicador nº 1 - Desempenho no tempo-resposta para o acolhimento inicial dos chamados via tronco telefônico 192 pelo telefonista	Valor referência = Média percentual geral dos intervalos de tempo para o atendimento inicial dos chamados, com intervalo de tempo inferior a 6 segundos; Maior que 90% dos atendimentos = conforme Entre 80% a 89,9% dos atendimentos = parcialmente conforme Menor ou igual a 79% dos atendimentos: não conforme			
Indicador nº 2 - Desempenho no tempo-resposta para o atendimento do usuário, pelo telefonista, e cadastro da ocorrência no sistema	Valor referência = Média percentual geral dos intervalos de tempo para o cadastro dos atendimentos no sistema, com intervalo de tempo inferior a 90 segundos; Maior que 90% dos atendimentos = conforme Entre 80% a 89,9% dos atendimentos = parcialmente conforme Menor ou igual a 79% dos atendimentos = não conforme			

Havendo algum indicador não conforme a empresa deverá ser notificada para apresentação de plano de ação para melhoria do indicador;

Não haverá a incidência de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. E a superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período;

Caberá ao gestor do contrato e fiscal técnico a identificação de cumprimento do contrato, encaminhando os achados para avaliação quanto a aplicação de penalidades, conforme o caso;

Após a apresentação de contas pelo prestador do serviço, o fiscal técnico deverá analisar o resultado dos indicadores de 1 e 2, identificando o percentual de desconto para cada indicador, conforme tabela abaixo:

Indicador 1	% Desconto	Indicador 2	% Desconto
90 a 100% dos atendimentos realizados inferior a 6 segundos	0	90 a 100% dos cadastros das ocorrências realizadas inferior a 90 segundos	0
85 a 89,99% dos atendimentos realizados inferior a 6 segundos	3%	85 a 89,99% dos cadastros das ocorrências realizadas inferior a 90 segundos	3%
80 a 84,99% dos atendimentos realizados inferior a 6 segundos	5%	80 a 84,99% dos cadastros das ocorrências realizadas inferior a 90 segundos	5%
75 a 79,99% dos atendimentos realizados inferior a 6 segundos	8%	75 a 79,99% dos cadastros das ocorrências realizadas inferior a 90 segundos	8%
70 a 74,99% dos atendimentos realizados inferior a 6 segundos	10%	70 a 74,99% dos cadastros das ocorrências realizadas inferior a 90 segundos	10%

Para fins de aplicação de desconto no pagamento, deverá ser aplicada a média de descontos dos indicadores;

Deve-se somar o % de desconto de cada indicador e dividir por 2; EX: Indicador 1 = 10% + Indicador 2 = 0%; $(10\% + 0\%)/2 = 5\%$ (percentual a ser descontado no pagamento do mês de competência analisado);

Além de aplicação de desconto, o fiscal técnico poderá notificar a empresa a fim de apresentar plano de ação para melhoria dos indicadores.

Os indicadores apresentados neste IMR não limitam a fiscalização de identificar outros critérios de avaliação de desempenho e qualidade do serviço prestado;

Os Indicadores de desempenho dos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste ETP poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, se ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de contrato;

Na confecção da avaliação final do resultado, que subsidiará o atesto, deverá ser considerado a média aritmética do resultados de todos os IMR acima.

APÊNDICE II
OUTROS CRITÉRIOS PARA GLOSAS

CrITÉrios objetivos para a glosa

É reservado à CONTRATANTE, mediante análise tÉcnica e administrativa (Auditoria), o direito de glosa total ou parcialmente, nos procedimentos apresentados, em desacordo com as disposiÇões contidas no Termo do Contrato, de acordo com a legislaÇão complementar aplicável e atos normativos pertinentes;

Serão motivos de glosa por parte da CONTRATANTE:

- Desfalque de postos de trabalho de Telefonistas
- Desfalque de postos de trabalho de Supervisores

No caso de falta do profissional alocado para a prestaÇão dos serviÇos, nŁo suprido por outro, o valor correspondente ao perÍodo nŁo trabalhado serŁ glosado do faturamento mensal; sem prejuÍzo da possibilidade de aplicaÇão das sanÇões administrativas cabÍveis, conforme previstas na legislaÇão vigente.

A CONTRATANTE deverŁ verificar a lisura das contas apresentadas. Havendo, na conta, algum item ou valor divergente, a CONTRATANTE deverŁ apresentar Ł CONTRATADA, por escrito, o relatÓrio de Glosa;

A CONTRATADA, em caso de discordÂncia com os valores glosados pelo CONTRATANTE, terŁ prazo de 30 (trinta) dias para recorrer da glosa, tambÉm por escrito, em formulÁrio prÓprio, com a devida justificativa de revisŁo do valor ou valores glosados;

O recurso de Glosa supracitado, apresentado tempestivamente pela CONTRATADA, serŁ deferido ou nŁo pelo CONTRATANTE com a devida justificativa; Finalizado o processo de glosa, serŁ emitido o recibo do total correspondente aos valores aceitos por ambas as partes;

A CONTRATADA disponibilizarŁ o relatÓrio de atividade diÁrio, em modelo instituído pela CONTRATANTE, juntamente com a Fatura para o processo de lisura. NŁo cumprida essa exigÊncia, a CONTRATANTE devolverŁ o respectivo Processo para ser reapresentado no mÊs posterior;



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO MACHADO DE OLIVEIRA, Usuário Externo**, em 18/12/2024, Łs 10:07, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no DiÁrio Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **LUCILENE MARIA FLORENCIO DE QUEIROZ - Matr.0140975-1, SecretÁrio(a) de Estado de Saúde do Distrito Federal**, em 18/12/2024, Łs 19:01, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no DiÁrio Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=158527516 cÓdigo CRC= **B81A28A5**.

"BrasÍlia - PatrimÔnio Cultural da Humanidade"
SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF
Telefone(s):
SÍtio - www.saude.df.gov.br