



PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMERCIAIS, ADMINISTRATIVOS, ATENDIMENTO AO CLIENTE E DE CONTROLE, PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO

REV 0	DESCRIÇÃO E/OU FOLHAS ATINGIDAS EMIÇÃO ORIGINAL						
	EMIÇÃO	REV. 1	REV. 2	REV. 3	REV. 4	REV. 5	REV. 6
DATA							
EXECUÇÃO							
VERIFICAÇÃO							
APROVAÇÃO							

**SUMÁRIO**

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E PERFIS PROFISSIONAIS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. LOCAL DE TRABALHO.....</b>	<b>3</b>
<b>4. EQUIPES DE PROFISSIONAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. FLUXO DE PROCESSOS E RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>7</b>
<b>6. COMPOSIÇÃO DOS VALORES ESTIMADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>7. QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL.....</b>	<b>8</b>
<b>8. RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>8</b>
<b>9. INSTALAÇÕES E INFRAESTRUTURA PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>9</b>
<b>10. PADRÕES, NORMAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS .....</b>	<b>13</b>
<b>11. DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>12. ANEXOS.....</b>	<b>16</b>

## **1. OBJETIVO**

1.1. Estabelecer as diretrizes e definições básicas para que a CONTRATADA preste os serviços comerciais, administrativos, financeiros, atendimento ao cliente e de controle, planejamento e regulação no âmbito da concessão de distribuição de gás natural canalizado exercida pela ES GÁS, no estado do Espírito Santo.

1.2. Os serviços a serem prestados deverão ser executados por profissionais habilitados e de acordo com as necessidades da Companhia de Gás do Espírito Santo (ES GÁS)

## **2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E PERFIS PROFISSIONAIS**

2.1. Os serviços pertinentes ao objeto do presente contrato estão descritos no Anexo IA e são classificados em 04 grupos conforme listado abaixo:

- Suporte na prestação de serviços comerciais;
- Suporte na prestação de serviços administrativos e financeiros;
- Suporte na prestação de serviços de atendimento ao cliente;
- Suporte na prestação de serviços de controle, planejamento e regulação.

2.2. Os serviços descritos no Anexo IA serão mobilizados no decorrer do contrato, conforme orientação da CONTRATANTE e Autorização de Serviço – AS específica.

2.3. Os serviços descritos no Anexo IA são de natureza contínua, logo, à princípio, a prestação dos serviços será contínua a partir da mobilização. Entretanto, a ES GÁS poderá não solicitar a mobilização ou desmobilizar uma linha de serviço a qualquer tempo de acordo com as suas necessidades.

## **3. LOCAL DE TRABALHO**

3.1. Os serviços poderão ser executados em toda área vinculada às atividades de distribuição de gás natural canalizado no estado do Espírito Santo, em instalações administrativas da ES GÁS destacadas no item 3.3, em instalações operacionais da ES GÁS em todo estado, ou, ainda, nas instalações de empresa contratada pela ES GÁS para execução de serviços de distribuição de gás natural.

3.2. Além do especificado no Anexo IA, todos os demais serviços necessários para atendimento ao escopo do contrato serão prestados em instalações da CONTRATADA.

3.3. São instalações administrativas da ES GÁS:

3.3.1. Escritório central situado na Avenida Nossa Senhora da Penha, 714, Ed. RS Trade Tower, Praia do Canto, Município de Vitória – ES ou escritório em novo endereço na região da

Grande Vitória.

3.3.2. Centro de Operações de Gás Natural situado na Rua Independência, 72, Carapina, Município de Serra – ES.

3.3.3. Agência de Atendimento de Vitória situada na Avenida Nossa Senhora da Penha, 356 / 3º andar lojas 30 e 31 – Shopping Boulevard da Praia, Praia do Canto, Vitória.

3.3.4. Agência de Atendimento de Vila Velha situada na Rua Humberto Serrano, 99, Loja 01, Praia da Costa, Vila Velha.

3.3.5. Agência de Atendimento da Serra situada na Primeira Avenida, 231, 2º piso, Laranjeiras, Serra.

3.3.6. Outros escritórios ou pontos avançados de atendimento vinculados à ES GÁS que venham a ser abertos no Espírito Santo.

3.4. No caso de serviços prestados pela CONTRATADA fora da região da Grande Vitória, quando não for configurado o local de prestação dos serviços de modo habitual, serão reembolsados à CONTRATADA, desde que previamente autorizadas pela ES GÁS através de nota de correio eletrônico ou outro meio definido pelas partes, as despesas com hospedagem, passagem, refeição noturna, pedágios e transporte de deslocamentos devidamente justificadas através da apresentação dos seguintes documentos:

a) **Despesas com Hospedagem (pernoite):** apresentação de cópia da fatura do hotel de categoria 3 (três) estrelas, acompanhada da autorização de viagem do profissional da **CONTRATADA**.

b) **Despesas com passagem:** apresentação de cópia do bilhete de passagem aérea e/ou terrestre de ida e volta, acompanhado da autorização de viagem do profissional da **CONTRATADA**.

c) **Despesas com refeição noturna:** apresentação de nota fiscal com identificação do horário da refeição. Os valores serão reembolsados apenas para refeições fora do horário estipulado em 3.9 em casos de pernoite.

e) **Despesas com pedágios:** apresentação do pedido de ressarcimento das despesas com os referidos recibos.

d) **Despesas deslocamentos:** apresentação do pedido de ressarcimento de despesas com táxi e ônibus com o recibo.

3.4.1. Eventuais custos, além dos acima citados, são de responsabilidade da CONTRATADA.

3.4.2. As despesas com deslocamento, táxi ou ônibus, para execução de atividades sob-demanda tais como entrega e retirada de documentos em órgãos públicos, dentro da região da Grande Vitória, serão reembolsadas desde que previamente liberada pela FISCALIZAÇÃO e conforme demais cláusulas deste anexo. Despesas com deslocamento entre os locais listados em 3.3 não serão reembolsadas.

3.4.1. O recibo original, emitido em papel timbrado da CONTRATADA, deverá ser assinado pelo preposto desta empresa e validado pela FISCALIZAÇÃO do contrato, contendo o montante total das despesas a serem reembolsadas.

3.5. O valor montante a ser reembolsado pela ES GÁS e definido em 3.5 será o custo efetivo de cada despesa realizada acrescentado dos devidos impostos a serem recolhidos, sem que haja o incremento de qualquer taxa de administração.

3.6. A verba prevista com despesas de viagens poderá, a critério da ES GÁS, ser convertida para acréscimos na realização de serviços.

3.7. Não haverá pagamento por parte da ES GÁS referente a deslocamentos entre a sede ou estabelecimento da CONTRATADA no Espírito Santo e o estabelecimento da ES GÁS no Espírito Santo.

3.8. Os serviços realizados nas dependências da ES GÁS, serão prestados, preponderantemente de segunda à sexta, em dias úteis e horário administrativo entre 08h e 18h, sendo 08 horas por dia útil. Em casos especiais por necessidade da CONTRATANTE, a ES GÁS poderá solicitar alteração dos horários estabelecidos.

3.9. A quantidade mensal de horas estimada na planilha de preços unitários (Anexo II - PPU) utiliza como base de cálculo o quantitativo fixo de 176 horas mensais, por profissional.

3.10. A quantidade mensal de horas estimadas é fixa de 176 horas mensais e independe do número de feriados e de dias úteis correspondentes a cada mês calendário. O valor relativo às 176h de cada linha deverá corresponder ao salário base do(s) profissional(ais) que a executam, por este motivos estão nominadas como “Hora de referência salarial” nos Anexos IA.

3.11. Os valores indicados em “Hora de referência salarial” não incluem os encargos sociais, trabalhistas e complementares, tampouco provisões para estes custos, nem outros benefícios previstos no acordo coletivo dos sindicatos das categorias. A CONTRATADA deverá incluir esses custos no valor dos itens da PPU, bem como custos com materiais, equipamentos, microcomputadores (hardware e software), dentre outros itens necessários para prestação do serviço.

3.12. Não deverá constar no preço dos itens de serviços da PPU os custos com smartphones (equipamento e pacotes de voz e dados) e com os veículos (equipamento, manutenção, combustível, seguro, etc.), que serão medidos de forma separada no item 5.1 da PPU.

3.13. As quantidades dos itens dos serviços contratados poderão sofrer acréscimo ou redução ao longo do CONTRATO, desde que não ultrapasse o seu valor global.

3.14. Os serviços executados pela equipe de profissionais destacada pela CONTRATADA não poderá exceder a 8 (oito) horas por dia útil no mês, por prestador, salvo nos casos provenientes de solicitação formal por parte da ES GÁS.

3.15. Os serviços comerciais para captação de usuários deverão ser executados de acordo

com a demanda e necessidades da ES GÁS. Em eventuais casos, os serviços poderão ocorrer em horários e dias fora do estipulado em 3.9.

3.16. Em eventuais situações em que o período estipulado em 3.9 for ultrapassado, a CONTRATADA deverá compensar o acréscimo dentro do próprio mês evitando o acúmulo de horas. Essa gestão deverá ser realizada pela CONTRATADA através do seu Preposto.

3.17. Em situações excepcionais e previamente autorizadas entre a FISCALIZAÇÃO do contrato e o Preposto, a compensação poderá ocorrer nos meses subsequentes.

3.18. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente o controle de frequência dos prestadores de serviço a fim de comprovar os horários e jornada de trabalho estabelecidos neste documento para fins de medição dos serviços prestados.

#### **4. EQUIPES DE PROFISSIONAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Os currículos dos profissionais que prestarão os serviços deverão ser padronizados e apresentados à ES GÁS e deverão atender as qualificações mínimas exigidas para execução dos serviços descritos no Anexo IA.

4.2. Havendo necessidade de substituição de um profissional, por solicitação da FISCALIZAÇÃO, em razão de má conduta, a CONTRATADA se obriga a fazê-lo com prazo máximo de 10 dias úteis.

4.3. A CONTRATADA deverá manter pessoal devidamente qualificado para executar as funções necessárias à prestação dos serviços contratados.

4.4. A CONTRATADA deverá fornecer por sua própria conta e exclusiva responsabilidade, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços contratados.

4.5. A CONTRATADA deverá estar capacitada a assumir imediatamente a execução dos serviços, tão logo seja assinado o CONTRATO, alocando os recursos técnicos necessários para tal.

4.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar a seus empregados alocados neste CONTRATO Plano de Saúde prestado por empresa constituída para tal finalidade, sem carência, com a seguinte cobertura mínima: área de abrangência estadual, internação em enfermaria, com cobertura para até 2 (dois) dependentes diretos (cônjuge e/ou filhos). A participação financeira dos empregados é limitada a 25% nas consultas, exames e procedimentos de pequeno risco, enquanto para os procedimentos de grande risco (Internações), não poderá existir custo para o empregado.

4.7. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus empregados alocados neste CONTRATO, às suas expensas, tíquetes de refeição, alimentação ou 50% de cada tipo, por livre escolha do empregado e que poderá ser revisada pelo mesmo, com periodicidade mínima de 12 meses. O valor diário deverá ser de R\$ 22,19 (vinte e dois reais e dezenove centavos), com fornecimento de 22 vales mensais, independente da quantidade de dias úteis do mês. O valor do tíquete deverá ser corrigido anualmente, de acordo com a variação do índice 0103 - Alimentação Fora do Domicílio do DIEESE, desde a data de apresentação da proposta até

um ano de vigência do CONTRATO e assim sucessivamente, nos demais períodos anuais.

4.8.A CONTRATADA deverá conceder Vale Transporte a seus empregados, com valor adequado para o seu deslocamento de sua residência ao local de prestação de serviços, de acordo com a legislação vigente.

4.9.O tíquete refeição e/ou alimentação e o vale transporte deverão ser fornecidos pela CONTRATADA aos prestadores de serviço, respeitando convenção e/ou acordo coletivo.

## **5. FLUXO DE PROCESSOS E RESPONSABILIDADES**

5.1.A CONTRATADA deverá ter um responsável técnico pelos documentos elaborados e aprovados pela CONTRATADA.

5.2. O produto final deverá ser aprovado pela CONTRATADA e liberado pela ES GÁS.

5.2.1. Em eventuais casos em que documentos sejam elaborados pela equipe técnica da ES GÁS, pode ser solicitada que a CONTRATADA verifique ou aprove a documentação.

5.2.2. Em eventuais casos, um documento técnico elaborado pela CONTRATADA pode ser verificado ou aprovado pela ES GÁS.

5.3. Os serviços listados no Anexo IA de forma alguma limitam a atuação dos profissionais. Todas atividades solicitadas e inerentes aos serviços comerciais, administrativos, atendimento ao cliente e de controle, planejamento e regulação desde que estejam relacionadas às atividades de distribuição de gás natural canalizado deverão ser prestadas pelos profissionais da CONTRATADA.

## **6. COMPOSIÇÃO DOS VALORES ESTIMADOS**

6.1. Os valores a serem estimados deverão considerar, além do que já foi exposto no item 3, os salários, adicionais de risco (quando cabíveis) e demais benefícios dos profissionais, estes estabelecidos de acordo com a experiência profissional, valores de mercado e acordos sindicais e ainda reajustados conforme acordos e data-base do sindicato da categoria.

6.2. O Anexo IA define os valores de remuneração bruta a serem pagos aos empregados da CONTRATADA, correspondente a 176 horas de trabalho mensal de cada profissional. Os valores indicados como “Hora de Referência Salarial” não incluem os encargos sociais, trabalhistas e complementares, tampouco provisões para estes custos, nem outros benefícios previstos no acordo coletivo dos sindicatos das categorias. A CONTRATADA deverá incluir esses custos no valor dos itens da PPU, bem como custos com materiais, equipamentos de proteção individual, microcomputadores (hardware e software), dentre outros itens necessários para prestação do serviço

6.3. A CONTRATADA deverá seguir a legislação vigente e as devidas convenções coletivas e acordos do sindicato da (s) categoria (s).

6.4. A CONTRATADA deverá manter seu quadro de profissionais sempre atualizados de acordo com os conhecimentos específicos vinculados ao contrato.



## **7. QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL**

7.1. Todo o pessoal envolvido deverá comprovar, através de “Curriculum Vitae”, a experiência em atividades correlatas.

7.2. Os currículos dos profissionais deverão ter formato e impressão padronizados e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome completo;
- Número da Carteira de Identidade;
- Local e data de nascimento;
- Estado civil;
- Nível de Conhecimento de inglês (leitura/fala: baixo, médio, alto);
- Telefone para contato;
- Número de inscrição no Conselho Regional de classe, quando for o caso;
- Informação de formação em instituição de educação formal
- Cursos extracurriculares, com respectivas cargas horárias, relacionados com a especialidade do candidato;
- Relato de experiência profissional;
- Relato de experiência para desempenho do cargo/função indicada pela CONTRATADA.

## **8. RECURSOS HUMANOS**

8.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a admissão e gerência do pessoal, atendendo às especificações existentes neste Anexo, devendo arcar com toda a responsabilidade pela capacidade técnica e desempenho dos seus empregados.

8.2. A seleção do pessoal, para atendimento aos serviços do presente contrato, será feita pela CONTRATADA dentre os candidatos que apresentarem as qualificações mínimas exigidas. A ES GÁS não aceitará alegações, no decorrer do contrato, de inexecutabilidade de realização dos serviços por ausência de mão-de-obra no mercado que se enquadre nos perfis traçados nos subitens anteriores.

8.2.1. Os profissionais que executarão as atividades previstas neste contrato deverão ser liberados pela Fiscalização para prestação de serviços após comprovar experiência e proficiência de acordo com os requisitos do Anexo IA e item 7.2.

8.3. A CONTRATADA deverá ter um representante legal ou um dos prestadores de serviços atuando como Preposto com formação de nível superior que será o responsável pela coordenação geral da prestação dos serviços.

8.3.1. O preposto será responsável pela gestão do contrato, gestão dos prestadores de serviços, controle dos serviços, fornecimento de dados para a FISCALIZAÇÃO, recolhimento de documentos para fechamento de Boletins de Medição, gestão da frota da CONTRATADA, gestão de eventuais ausências e compensações e demais assuntos inerentes ao contrato e a satisfatória realização dos serviços.

8.3.2. Quaisquer comunicações entre a CONTRATADA e a ES GÁS deverá ser feita mediante Preposto e FISCALIZAÇÃO.



8.4. A CONTRATADA deve apresentar de forma padronizada um relatório gerencial com frequência mensal contendo todas as informações relativas ao andamento do contrato. O relatório deverá conter no mínimo as seguintes informações: Avanço Financeiro, avaliação de desempenho da prestação de serviços comparado a benchmarking, relatório de atividades, tabela de despesas, tabela de ausências devido a faltas ou atestados, comparação das quantidades previstas x realizadas dos itens da PPU e eventuais informações importantes para o andamento do contrato.

## **9. INSTALAÇÕES E INFRAESTRUTURA PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **9.1. INSTALAÇÕES**

9.1.1. Em caso de necessidade de prestação de serviços fora da região da Grande Vitória, a disponibilização das posições de trabalho será a cargo da ES GÁS.

### **9.2. INFORMÁTICA**

#### **9.2.1. HARDWARE**

9.2.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar para cada prestador de serviço 01 notebook novo, com acessórios, sendo suas configurações mínimas que possibilitem executar os serviços e utilizar os softwares necessários de acordo com o Anexo IB.

Nota: Apenas os prestadores de serviço correspondente ao item 2.8 (motorista) da PPU não precisarão de um computador.

9.2.1.2. A manutenção dos computadores será de responsabilidade da CONTRATADA.

#### **9.2.2. SOFTWARE**

9.2.2.1. Deverão ser disponibilizados os seguintes aplicativos em suas versões mais atualizadas e devidamente licenciados, para instalação nas máquinas indicadas pela CONTRATANTE:

- Corel Draw mais atual – 02 licenças;
- Adobe Acrobat Professional – 02 licenças;
- Photoshop mais atual – 02 licenças.
- Software de análise de risco (Crystal Ball ou similares), cuja indicação será previamente aprovada pela fiscalização do contrato – 02 licenças.

9.2.2.2. A aquisição, instalação e manutenção das licenças e softwares será de responsabilidade da CONTRATADA.

### **9.3. TELECOMUNICAÇÕES**

9.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar telefones smartphones de operadora com cobertura em toda região de abrangência dos serviços, com pacotes de dados de no mínimo 5 GB e plano de voz para atender a necessidade de comunicação na prestação de serviços das equipes destacadas. Os aparelhos devem possuir configuração compatível com as

TÍTULO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMERCIAIS, ADMINISTRATIVOS, ATENDIMENTO AO CLIENTE E DE CONTROLE, PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO necessidades dos serviços a serem prestados.

9.3.2. Os aparelhos deverão possuir no mínimo câmera com 13 MP, fotos com resolução 4160 x 3120 pixel, memória interna de 64 GB, memória RAM 6 GB, estabilização digital, flash e tela de 6" ou maior.

9.3.3. Os aparelhos serão medidos conforme item 5.1 da PPU.

#### **9.4. VEÍCULOS**

9.4.1. Não haverá ônus para a ES GÁS nos casos de transporte e deslocamento casa-trabalho dos prestadores de serviço vinculados ao contrato.

9.4.2. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar veículos com características adequadas à natureza dos mesmos. A disponibilização e uso dos veículos será medida mensalmente conforme itens 5.2 e 5.3 da PPU e os veículos deverão ter as seguintes características:

##### **9.4.2.1. Veículos 1.0 - 4 Portas - Grupo B**

- Motorização mínima 1.0, quilometragem máxima de 30.000 km e 2 anos de uso na data de mobilização, em perfeito estado de conservação, manutenção em dia, devidamente equipados com todos os equipamentos de segurança conforme legislação de trânsito vigente, ar condicionado, direção hidráulica ou elétrica, air bag e freios ABS. Durante a prestação dos serviços, o veículo não poderá ultrapassar 90.000 km.

##### **9.4.2.2. Veículos 1.5 com carroceria sedan - 4 Portas - Grupo B**

- Carroceria sedan, tipo executivo com motorização mínima 1.5, potência mínima de 106 c.v., automático, porta malas mínimo de 460 litros, acionamento elétrico dos vidros, distância mínima entre eixos de 2600 mm, capacidade do tanque mínima de 40 litros, direção elétrica/hidráulica, ar condicionado, 4 cilindros, capacidade para 05 passageiros, 05 portas, gasolina/álcool/GNV, central multimídia com USB, podendo ser atendido por: Honda City, Volkswagen Virtus, Renault Fluence, Toyota Corolla, Nissan Sentra, Chevrolet Cruze, entre outros.
- Quilometragem máxima de 10.000 km e 2 anos de uso na data de mobilização, em perfeito estado de conservação, manutenção em dia, devidamente equipados com todos os equipamentos de segurança conforme legislação de trânsito vigente e conforme normas de SMS da ES GÁS. Durante a prestação dos serviços, o veículo não poderá ultrapassar 40.000 km.

9.4.2.3. Todos os veículos deverão estar equipados com direção assistida, ar condicionado, limpador de vidro traseiro (quando aplicável), airbag duplo e freio ABS.

9.4.2.4. Todos os veículos deverão possuir dispositivo de rastreamento (GPS) e software integrado para geração de relatórios a serem disponibilizados para a Fiscalização sempre que solicitado.

9.4.2.5. Todos os veículos deverão estar equipados com caixa de primeiros socorros.

9.4.2.6. Todos os veículos deverão estar em perfeitas condições de uso e higienização.

9.4.3. Os veículos poderão ser mobilizados e desmobilizados a qualquer momento. A CONTRATADA deverá mobilizar/desmobilizar o veículo em até 15 dias após solicitação formal da FISCALIZAÇÃO.

9.4.4. Os veículos deverão ser utilizados no deslocamento dos prestadores de serviços, bem como por outros profissionais devidamente habilitados, desde que autorizados pela FISCALIZAÇÃO da ES GÁS, na prestação dos serviços durante a vigência contratual.

9.4.5. O uso dos veículos deverá obedecer à programação do preposto da CONTRATADA, previamente liberada pela FISCALIZAÇÃO da ES GÁS.

9.4.6. Todos empregados que conduzirem veículos deverão ter certificado de curso de direção defensiva em dia, com treinamento e certificado emitido por entidade oficialmente reconhecida.

9.4.7. Após o término do expediente diário os veículos deverão ficar baseados em local de responsabilidade da CONTRATADA.

9.4.7.1. Os carros vinculados a prestação de serviços do presente contrato deverão ser de uso exclusivo a finalidade do contrato, não sendo permitido o uso para outras finalidades.

9.4.7.2. Os casos excepcionais que necessitarem do uso do veículo além do previsto no item 9.4.7 deverão ser previamente autorizados pela Fiscalização.

9.4.8. A CONTRATADA deverá manter os veículos em bom estado de conservação e funcionamento, manutenção em dia conforme manual do fabricante e com todos os acessórios de segurança exigidos por lei, podendo os mesmos ser submetidos à inspeção da ES GÁS em qualquer época da vigência contratual, ou antes, de seu início, e ser exigida a substituição dos mesmos, caso não atendam às exigências contratuais.

9.4.9. A CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas de seguro, manutenção, estacionamento, licenças, combustível, multas e outros.

9.4.10. A CONTRATADA deverá licenciar os veículos na categoria correspondente, conforme determina a legislação de trânsito vigente, e manter a regularidade de seguro instituído para os proprietários de veículos automotores, segundo legislação específica e as Resoluções do Conselho Nacional de Seguros Privados.

9.4.11. Serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA os possíveis danos, inclusive a terceiros, causados por colisões, roubo, incêndio e demais incidentes, ainda que exista.

9.4.12. Em caso de acidente, a CONTRATADA deverá fornecer à ES GÁS a Boletim da Ocorrência expedida pelo órgão competente.

9.4.13. Caso seja necessário, os veículos serão liberados um dia por mês, em comum acordo com a FISCALIZAÇÃO da ES GÁS, para que a CONTRATADA possa efetuar sua manutenção. O dispêndio de tempo para esses serviços não poderá ser de um dos prestadores de serviço listados no Anexo IA.

9.4.14. A previsão de utilização dos veículos é de aproximadamente 1.500 km/mês, por

TÍTULO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMERCIAIS,  
ADMINISTRATIVOS, ATENDIMENTO AO CLIENTE E DE CONTROLE, PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO  
veículo.

9.4.15. A CONTRATADA poderá subcontratar os veículos necessários para a execução dos serviços contratados.

## **9.5. OUTRAS ATRIBUIÇÕES DA CONTRATADA**

9.5.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos definidos no Anexo III, com a finalidade de preservar a integridade física das pessoas, das instalações e proteger o meio ambiente.

9.5.2. A CONTRATADA deverá fornecer materiais de escritório e consumo pertinentes aos serviços para uso de seus empregados.

9.5.3. A CONTRATADA deverá fornecer dois uniformes para cada prestador de serviço da área de atendimento a clientes, bem como os equipamentos de proteção individual quando for necessário executar serviços em áreas que necessitam do uso de EPI. Os uniformes deverão estar sempre em perfeitas condições e poderá ser solicitada troca após seis meses de uso.

9.5.3.1. A frequência da substituição dos EPIs e uniformes será determinada de acordo com o estabelecido na Convenção Coletiva da Categoria (CCT) ou em Acordo Coletivo (ACT). Sendo o ACT/CCT omissivo ou por motivo de desgaste em função das atividades desempenhadas, a frequência da substituição também poderá ser determinada pelo preposto da CONTRATADA, com aprovação da FISCALIZAÇÃO da ES GÁS.

9.5.3.2. Todos os EPIs utilizados na prestação dos serviços deverão ser compatíveis com o porte e/ou com as condições de cada serviço.

9.5.3.3. Todos os EPIs deverão estar com CA (Certificado de Aprovação) válido durante a prestação do serviço. Antes da aquisição, todos os materiais deverão ser aprovados pela FISCALIZAÇÃO da ES GÁS.

## **10. DISPOSIÇÕES GERAIS**

10.1. A execução dos serviços a cargo da CONTRATADA deverá obedecer ao preceituado no Contrato, nas presentes especificações, deverá atender às normas legais e regulamentares, de caráter Federal, Estadual ou Municipal, que estejam em vigor ou venham a ser emitidas, relacionadas com os serviços objeto do Contrato, ou que, direta ou indiretamente, afetem o ajuste formalizado no instrumento contratual.

10.2. Quaisquer erros, omissões, incorreções ou divergências eventualmente encontradas nas especificações ou orientações fornecidas pela **CONTRATANTE**, no decorrer da execução dos serviços deverão ser comunicados, por escrito, à Fiscalização, que após corrigi-los, devolvê-los-á, em tempo hábil, à **CONTRATADA**, mediante documento por escrito.

10.3. Todos os serviços vinculados ao presente contrato deverão ser evidenciados através dos efetivos resultados e/ou relatórios demonstrativos das atividades realizadas.

TÍTULO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMERCIAIS,  
ADMINISTRATIVOS, ATENDIMENTO AO CLIENTE E DE CONTROLE, PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO

10.4. A CONTRATADA deve aceitar melhoramento ou modificação de processos introduzida pela CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato, de acordo com suas conveniências, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

10.5. A CONTRATADA deverá adotar uma postura de bom relacionamento com órgãos públicos e comunidades da região de abrangência dos serviços, de modo que seja preservada a imagem da ES GÁS, como contratante dos serviços do presente Contrato. Não serão admitidos comportamentos que venham prejudicar a imagem da ES GÁS, tais como: débito não quitado com fornecedores, prejuízos a terceiros e etc.

10.6. Em casos de férias ou licenças e, em períodos curtos, de no máximo 30 dias, a CONTRATADA, após liberação da FISCALIZAÇÃO, poderá prestar algum dos serviços listados no Anexo IA por profissional já mobilizado no presente contrato, porém sem preencher em sua totalidade os requisitos previstos no Anexo IA, de forma a não causar interrupção dos serviços.