



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

CONT. Nº. 197/2015

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO E LABORAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA. - ME - LABORAL, PARA A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA, EM QUE É BENEFICIÁRIA A OUVIDORIA DO SUS/SES, CONFORME PROCESSO Nº 71267-20.00/15-4

O Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da Secretaria da Saúde, inscrita no CNPJ sob o nº 87.958.625/0001-49, com sede na Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 5º e 6º andares, nesta Capital, neste ato legalmente representada por seu Secretário de Estado da Saúde, Sr. JOÃO GABBARDO DOS REIS, portador da Carteira de Identidade nº 1003763172 – SSP/RS, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº 223.127.490/68, doravante denominada CONTRATANTE, e a LABORAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA. - ME - LABORAL, inscrita no CNPJ sob o nº 09.628.278/0001-82, com sede na Av. Patria nº 1388, Bairro São Geraldo, PORTO ALEGRE/RS, CEP: 90.230-071, fone: (51) 3072.1538, representada neste ato por seu Sócio-Diretor, Sr. DIEGO ALESSANDRO GARCEZ SOARES, portador da Carteira de Identidade nº 1061913115, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº 941.975.630-00, doravante denominada CONTRATADA, firmam o presente CONTRATO, para a prestação dos serviços descritos na Cláusula Primeira – Do Objeto.

O presente CONTRATO tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do processo administrativo nº 144292-20.00/14-6, Cotação Eletrônica 1107/2015, através da Dispensa de Licitação, com base no Art. 24, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93, regendo-se pela Lei Federal nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993, e Legislação pertinente, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual, nº. 11.389, de 25 de novembro de 1999, assim como pelos termos da proposta e pelas Cláusulas a seguir expressas definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato visa à contratação emergencial de empresa para prestação de serviços de MÃO DE OBRA, de tele-atendimento para a ouvidoria do SUS- SES/RS, através de 03 (três) postos de trabalho para tele-atendentes de ouvidoria do SUS e 01 (um) posto para Supervisor de equipe de tele-atendimento e sistema informatizado, Av. Borges de Medeiros, 1501, térreo, conforme **Anexo I - Memorial Descritivo**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA EXECUÇÃO

A execução deste contrato compreende a prestação dos serviços, pela CONTRATADA, de acordo com o constante no **Anexo I – Memorial Descritivo, parte integrante deste instrumento**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

O preço para o presente ajuste é de **R\$ 15.900,00 (quinze mil e novecentos reais) mensais**, constante da proposta vencedora da cotação eletrônica, aceito pela CONTRATADA, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto, dividido em:

Montante "A": R\$ 12.203,50

Montante "B": R\$ 3.696,50

CLÁUSULA QUARTA - DO RECURSO FINANCEIRO

As despesas decorrentes do presente Contrato correrão à conta do seguinte recurso financeiro:

Recurso: 0006

U.O.: 20.01

Atividade/Projeto: 6729

Subprojeto: 0001

Elemento: 3.3.90.37.3704

Empenho: 15002554099

Data Empenho: 25/06/2015





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

O pagamento do presente CONTRATO será efetuado até o **quinto (5º) dia útil** do mês seguinte ao da prestação dos serviços, mediante a apresentação da Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura, podendo a mesma ser protocolada até o do dia **vinte e cinco (25)** do mês da prestação dos serviços.

§1º - O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta.

§2º - Para efeito de descontos de eventuais faltas dos empregados da CONTRATADA, será considerado o período compreendido entre o dia 26 (vinte e seis) do mês anterior e o dia 25 (vinte e cinco) do mês a que se refere a prestação dos serviços.

§3º - A partir do segundo mês da prestação dos serviços, o pagamento somente será efetuado se a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura estiver acompanhada dos seguintes comprovantes devidamente quitados, já exigíveis, pertinentes ao CONTRATO, em original, cópia autenticada em cartório ou por servidor, respeitada a periodicidade de exigência dos documentos:

1 – MENSALMENTE:

- 1.a guia de recolhimento dos encargos sociais junto ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, referente ao CONTRATO, devendo constar na mesma o CNPJ da CONTRATADA e o número, data e valor total das Notas Fiscais ou Notas Fiscais Faturas às quais se vinculam;
- 2.a guia de recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, juntamente com a relação de empregados referentes ao CONTRATO;

2 – TRIMESTRALMENTE:

- a Certidão Negativa que prove a regularidade com o FGTS;

3 – SEMESTRALMENTE:

- a Certidão Negativa de Débitos – CND emitida pelo INSS.
- a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) emitida pela Justiça do Trabalho.

PARÁGRAFO ÚNICO – *Em conformidade com o disposto na Instrução Normativa 01/2011 da CAGE, o CONTRATANTE, na qualidade de Substituto Tributário, reterá da CONTRATADA a alíquota de 5% (cinco por cento), sobre os serviços prestados no Município de Porto Alegre/RS, referente ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN incidente sobre a prestação do serviço contratado, de acordo com Planilha de Custos do Prestador, acostada às folhas 160, no processo Administrativo nº 71267-20.00/15-4.*

CLÁUSULA SEXTA - DA INDENIZAÇÃO

Os valores do vale-refeição e vale-transporte, quando for o caso, constantes do Montante "C", serão indenizados pelo efetivamente despendido pela CONTRATADA, ou seja, a diferença entre o valor facial do vale-refeição e/ou preço da passagem e o que for descontado do empregado, multiplicado pelo nº de beneficiários, conforme demonstrativo dos custos dos vales-refeição e transporte, que deverá ser entregue juntamente com a Nota Fiscal e/ou Nota Fiscal/Fatura.

A administração Pública Estadual poderá solicitar, a qualquer momento, a comprovação dos valores lançados no demonstrativo.

O valor do vale-refeição estará limitado ao que é pago aos servidores públicos e sofrerá alteração pelos mesmos índices e periodicidade do funcionalismo público Estadual ou de acordo com o estipulado em dissídio coletivo da categoria.

O vale-transporte estará limitado ao custo da passagem.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

CLÁUSULA SÉTIMA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

Os valores do presente Contrato não pagos na data do adimplemento da obrigação deverão ser corrigidos desde então até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice Geral de Preços - Mercado/IGP-M.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DESCONTOS

A inexecução dos serviços do presente Contrato decorrentes do não suprimento de faltas, atrasos ou antecipações nas saídas dos empregados da Contratada será descontado do preço estipulado, da seguinte maneira:

Montantes "A" + "B"

Desconto = -----x horas a descontar

Dias úteis/mês x horas dia útil

Considera-se dia útil para fins desta Cláusula os dias em que há previsão de prestação de serviço.

Os valores referentes ao vale-refeição e vale-transporte - Montante "C", que forem descontados dos empregados deverão ser compensados no demonstrativo dos custos dos vales-refeição e transporte.

CLÁUSULA NONA - DA ANTECIPAÇÃO DO PAGAMENTO

As antecipações de pagamento em relação à data de vencimento, respeitada a ordem cronológica para cada fonte de recurso, terão um desconto equivalente à de 1% a.m. pro rata die.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS PRAZOS

Os serviços terão início no prazo de **até 05 dias** a contar do recebimento da autorização de serviço e serão executados de acordo com o edital, a proposta vencedora da licitação e as cláusulas deste instrumento.

A autorização de serviço somente poderá ser emitida após a publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado.

O prazo de duração desta contratação será de **180 (cento e oitenta) dias**, a contar da publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado, **podendo ser rescindida pela CONTRATANTE antes da data aprazada, caso o procedimento licitatório (CELIC) se conclua no curso de vigência.**

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

A CONTRATADA deverá prestar garantia por uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei federal nº 8.666/93, correspondente a 05% (cinco por cento) do valor contratual atualizado.

Se a garantia for prestada em moeda corrente nacional, quando devolvida deverá sofrer atualização monetária pelo IGPM, a contar da data do depósito até a da devolução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

Executados os serviços e estando os mesmos de acordo com o previsto na proposta, nas Cláusulas contratuais e, ainda, observada a Legislação em vigor, serão recebidos pela CONTRATANTE mediante atestado do responsável.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

1. Dos Direitos

- 1.2 Da CONTRATANTE: receber o objeto deste contrato nas condições avençadas; e
- 1.3 Da CONTRATADA: perceber o valor ajustado na forma e no prazo convenencionados.

2. Das Obrigações

2.1 Da CONTRATANTE:

- 2.1.1 Efetuar o pagamento ajustado;
- 2.1.2 fiscalizar a execução deste contrato conforme disposto no art.67, da Lei Federal 8.666/93;





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

2.1.3 Instituir e manter um cadastro de todos os empregados que prestarem serviço nas suas dependências, conforme artigo 3º do decreto estadual nº43.183, de junho de 2004, e

2.1.4 Dar à CONTRATADA as condições necessárias à regular execução do contrato.

2.2. Da CONTRATADA:

2.2.1 Prestar os serviços na forma ajustada de acordo com as especificações constantes neste contrato;

2.2.2 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

2.2.3 Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, obrigando seus empregados a trabalhar com equipamentos individuais adequados;

2.2.4 Responder por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados durante a execução dos serviços, sendo de sua exclusiva responsabilidade a organização da "CIPA", quando for o caso;

2.2.5 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

2.2.6 Reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

2.2.7 Responder diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vierem a causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

2.2.8 Responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da legislação fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da legislação social, previdenciária, trabalhista e comercial, decorrentes da execução do presente contrato;

2.2.9 Efetuar o pagamento dos salários, encargos sociais e trabalhistas de seus empregados nas datas determinadas pela legislação em vigor;

2.2.10 Entregar ao funcionário os vales-refeição e os vales-transporte até o 1º dia útil do mês em que os mesmos serão utilizados em número suficiente para os dias úteis do mês;

2.2.11 Responsabilizar-se pela mão de obra especializada, os equipamentos e as ferramentas necessárias à execução dos serviços, bem como o fornecimento de todo material necessário a execução dos serviços.

2.2.12 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

2.2.13 Permitir à CONTRATANTE a fiscalização, a vistoria dos serviços e o livre acesso às dependências, bem como prestar, quando solicitada, as informações visando o bom andamento dos serviços;

2.2.14 Manter o registro de seus empregados devidamente atualizados e efetuar o controle da jornada de trabalho no respectivo local de prestação dos serviços;

2.2.15 Fornecer lista com número do documento de identidade de seus empregados alocados para prestação dos serviços objeto deste contrato, juntamente com cópia do contrato de trabalho de cada um dos empregados, bem como do respectivo registro do contrato de trabalho no livro de registros na CTPS;

2.2.16 Apresentar, antes do início das atividades, relação do pessoal a ser alocado nos respectivos serviços, com dados pessoais de identificação rigorosamente atualizada, e mantê-los identificados com crachás para controle de sua permanência nas dependências do local da prestação dos serviços;

2.2.17 Prestar os serviços discriminados, nos horários estabelecidos pela CONTRATANTE, utilizando-se da melhor técnica para sua execução;

2.2.18 Destacar elementos para execução dos serviços de forma criteriosa para que estes não sofram qualquer solução de continuidade ou redução de qualidade e quantidade, e providenciar a substituição de qualquer empregado julgado inconveniente ou que se mostre inapto às tarefas inerentes à execução contratual;

2.2.19 Fazer-se representar no local da prestação dos serviços por preposto aceito pela Administração com a atribuição de atualizar e manter sob sua guarda e responsabilidade os registros dos empregados, coordenando e fiscalizando a execução dos serviços e o cumprimento das normas disciplinares, de segurança e legislação pertinentes;

2.2.20 Substituir, sempre que exigido pela contratante e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórias à disciplina do Serviço Público;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

2.2.21 Fornecer mensalmente, juntamente com a nota fiscal de serviços, os comprovantes de pagamento dos salários e de recolhimento das contribuições sociais (FGTS e INSS) pertinentes aos seus empregados alocados aos serviços objeto deste contrato, bem como os demais documentos conforme exigido na Cláusula Sexta – Do Pagamento, como condição à percepção mensal do valor faturado;

2.2.22 O comprovante de pagamento salarial deverá conter a identificação da empresa, a discriminação detalhada das importâncias pagas e descontadas, os recolhimentos fundiários, além dos demais elementos indicados na legislação trabalhista e na norma coletiva da categoria profissional;

2.2.23 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Contratante, quanto à execução dos serviços contratados;

2.2.24 A empresa deverá fornecer uniformes e EPI's que estejam de acordo com o serviço a ser realizado.

2.2.25 A empresa não poderá utilizar, para a efetivação do objeto contratado, materiais de limpeza (saneantes) e EPI's sem registro junto à ANVISA.

2.2.26 Atender integralmente ao Anexo I – Memorial Descritivo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA INEXECUÇÃO DO CONTRATO

A CONTRATADA reconhece os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, previstos no art. 77 da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO

Este Contrato poderá ser rescindido de acordo com art. 79, Lei Federal nº 8.666/93.

A rescisão deste Contrato implicará retenção de créditos decorrentes da contratação, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

Parágrafo Único: A contratação poderá ser rescindida pela Administração, antes da data aprezada, caso o procedimento licitatório (CELIC) se conclua no curso da vigência deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS PENALIDADES E DAS MULTAS

As seguintes sanções poderão ser aplicadas à Contratada, sem prejuízo da reparação dos danos causados à Administração Pública Estadual.

- **Advertência**, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido, a critério da CONTRATANTE, mediante justificativa;

- **Multa** sobre o valor total atualizado do Contrato:

> de 10% do valor total do Contrato pelo descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;

> de 10% do valor do fornecimento irregular do material;

O atraso injustificado no fornecimento do material em relação ao prazo estipulado na Cláusula Sétima deste Contrato sujeitará a Contratada a multa de 0,5% por dia de atraso sobre a parcela entregue fora do prazo, até o limite de 20 (vinte) dias, após o qual poderá haver rescisão contratual;

Pela inexecução total ou parcial serão aplicadas multas na forma a seguir:

> Atraso da Contratada na retirada do material rejeitado, após o prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de comunicação da recusa: 01% (um por cento) do valor do material questionado, por dia de atraso.

No caso de infringência aos regramentos deste Contrato, uma vez não sendo considerada satisfatória a justificativa apresentada pela Contratada, ser-lhes-á aplicada a suspensão temporária em relação à sua participação em licitação, bem como o impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, tudo em consonância com as situações e os prazos abaixo indicados, sem prejuízo das demais sanções estabelecidas no artigo 87 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002:

> até cinco anos, para as situações do artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002, relativamente à modalidade de licitação denominada pregão;

> dois anos, para as situações dos incisos II e III do artigo 1º do Decreto Estadual nº 42.250, de 19 de maio de 2003;

> seis meses, para situações dos incisos II, III e IV do artigo 2º do Decreto Estadual nº 42.250, de 19 de maio de 2003;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

> quatro meses, para situações dos incisos I do artigo 2º do Decreto Estadual nº 42,250, de 19 de maio de 2003;

> três meses, para as situações dos incisos V e VI do artigo 2º do Decreto Estadual nº 42.250, de 19 de maio de 2003.

A suspensão temporária ensejará a rescisão imediata do contrato.

A declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública Estadual será aplicada pelo Secretário de Estado, nos termos do artigo 10 do Decreto Estadual nº 42.250, de 19 de maio de 2003, considerando as condições estabelecidas no § 2º, incisos I e II do seu artigo 8º.

Para aplicação da penalidade de inidoneidade o prazo de defesa prévia do interessado será de 10(dez) dias da abertura de vista;

Para aplicação das demais penalidades, o prazo de defesa prévia do interessado será de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato;

Das penalidades que trata esta Cláusula cabe recurso ou pedido de reconsideração, conforme o caso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, e não terá caráter compensatório, sendo que a sua cobrança não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;

As multas moratórias previstas nos itens acima são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, ficando, porém, o seu total limitado a 30% (trinta por cento) do valor da integralidade da avença.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA EFICÁCIA

O presente contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

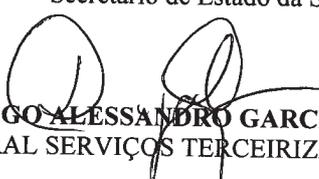
Fica eleito o Foro de Porto Alegre para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente Contrato.

E, por estarem justas e acertadas, as partes firmam o presente CONTRATO, lavrado em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Porto Alegre, 29 de junho de 2015.


JOÃO GABBARDO DOS REIS
Secretário de Estado da Saúde

FRANCISCO A. Z. PAZ
Secretário de Estado da Saúde/RS
Adjunto


DIEGO ALESSANDRO GARCEZ SOARES
Sócio-Diretor da LABORAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA. - ME - LABORAL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

ANEXO I - Memorial Descritivo

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MÃO-DE-OBRA DE TELE-ATENDIMENTO PARA A OUVIDORIA DO SUS-SES/RS, ATRAVÉS DE 03 (TRÊS) POSTOS DE TRABALHO PARA TELE-ATENDENTES DE OUVIDORIA DO SUS E 01 (UM) POSTO PARA SUPERVISOR DE EQUIPE DE TELE-ATENDIMENTO E SISTEMA INFORMATIZADO.

1. Descrição das atividades:

Os profissionais do serviço de tele-atendimento da Ouvidoria do SUS – SES/RS deverão manter contato direto com o cidadão, ouvindo suas manifestações e prestando as informações necessárias. Todas as manifestações deverão ser registradas no Sistema Informatizado Ouvidor SUS. Quando não for possível prestar esclarecimentos ao cidadão de imediato, deverão ser analisadas e encaminhadas para a Rede da Ouvidoria através do Sistema. Ainda deverão operar o Sistema OuvidoriaSUS e realizar Pesquisas através de canal telefônico, conforme a necessidade da Ouvidoria. Todos os profissionais deverão realizar atividades administrativas pertinentes ao serviço, tais como: elaborar planilhas e gráficos, receber, encaminhar e arquivar documentos, receber e enviar email e fax, participar de capacitações e treinamentos conforme solicitado pela Ouvidoria.

2. Quantidade:

- 2.1. 03 (três) postos de trabalho para Tele-atendente de Ouvidoria do SUS para atender no horário das 8h30 às 18h, de segunda-feira à sexta-feira, sendo o turno da manhã das 8h30 às 14h30 e o turno da tarde 12h00 às 18h;
- 2.2. 01 (um) posto de trabalho para Supervisor de Equipe de Tele-atendimento e Sistema Informatizado, para atender no horário das 8h30 às 18h, com 1h30min de intervalo, de segunda-feira à sexta-feira.

3. Atribuições e Competências:

3.1. Tele-atendentes de Ouvidoria do SUS serão responsáveis por:

- 3.1.1. Receber todas as ligações que forem direcionadas ao 0800 da Ouvidoria do SUS.
- 3.1.2. Cadastrar as demandas recebidas, registrando todos os dados necessários no Sistema OuvidorSUS.
- 3.1.3. Prestar informações aos cidadãos que procuram a Ouvidoria através do canal telefônico conforme as informações que constam no banco de dados (BITS) do Sistema Ouvidor SUS; os protocolos de funcionamento da Ouvidoria do SUS; e as recomendações dos Ouvidores.
- 3.1.4. Participar de reuniões, eventos e capacitações promovidas pela Ouvidoria do SUS, quando for solicitado.
- 3.1.5. Operar no Sistema Ouvidor SUS conforme necessidade da Ouvidoria.
- 3.1.6. Entrar em contato telefônico com os cidadãos para informar as respostas das manifestações. (As respostas serão elaboradas pela Rede da Ouvidoria e/ou pelos Ouvidores, os tele-atendentes serão responsáveis por informar ao cidadão o parecer da Ouvidoria acerca da manifestação registrada.)
- 3.1.7. Monitorar as demandas com status concluído/fechado para o fornecimento da resposta ao cidadão.
- 3.1.8. Obedecer aos protocolos/ fluxos do setor.
- 3.1.9. Realizar pesquisa de satisfação ou outras que forem pertinentes à Ouvidoria do SUS, através de contato telefônico e conforme orientações do Ouvidor.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

3.2. **Supervisor de Equipe de Tele-atendimento e Sistema Informatizado**, deverá:

- 3.2.1. Auxiliar no treinamento dos usuários do Sistema Informatizado OuvidorSUS.
- 3.2.2. Atender os usuários do Sistema em suas dúvidas e monitorar a adequada utilização do Sistema.
- 3.2.3. Treinar a equipe de Tele-atendimento quanto ao atendimento telefônico, às manifestações dos cidadãos, informações prestadas e a utilização do Sistema Informatizado da Ouvidoria do SUS.
- 3.2.4. Supervisionar o trabalho dos Tele-atendentes.
- 3.2.5. Gerenciar e orientar os profissionais do tele-atendimento, atendendo as demandas administrativas referentes ao contrato e aos contratados da empresa.
- 3.2.6. A atuação do Supervisor será supervisionada e orientada diretamente pelo Ouvidor designado.

4. **Perfil do Profissional:**

Os profissionais destinados para a equipe de tele-atendimento da Ouvidoria do SUS deverão ser selecionados conforme as seguintes características/ qualidades:

- 4.1. Disposição pessoal para a atividade e para cumprir ações orientadas;
- 4.2. Paciência, cordialidade, sensibilidade no atendimento ao cidadão, equilíbrio emocional e auto-controle;
- 4.3. Capacidade de manter sigilo profissional;
- 4.4. Capacidade de trabalhar em equipe;
- 4.5. Proatividade, contribuindo para melhoria nos fluxos e procedimentos estabelecidos pela Ouvidoria, bem como para aumentar a agilidade e resolutividade das demandas.

5. **Requisitos Gerais:**

- 5.1. Tele-atendente de Ouvidoria do SUS deverão:
 - 5.1.1. Maior de 18 anos;
 - 5.1.2. Profissional de nível médio;
 - 5.1.3. Boa redação, capacidade de síntese, boa comunicação, para realizar os registros das manifestações de forma clara e objetiva, transcrevendo a real necessidade do cidadão.
- 5.2. Supervisor de Equipe de Tele-atendimento e Sistema Informatizado:
 - 5.2.1. Maior de 18 anos;
 - 5.2.2. Profissional, preferencialmente de nível superior;
 - 5.2.3. Habilitado a coordenar as equipes de Tele-atendentes nas áreas afins, quanto ao atendimento telefônico, às solicitações de auxílio provenientes dos cidadãos e informações prestadas na Ouvidoria do SUS-SES/RS.
 - 5.2.4. Habilitado a gerenciar e orientar os profissionais do tele-atendimento, atendendo as demandas administrativas referentes ao contrato e aos contratados da empresa.

6. **Conhecimentos básicos:**

A empresa contratada será responsável pela Capacitação dos funcionários sobre Saúde Pública e o SUS, Ética e Sigilo Profissional, bem como pelo Treinamento para o serviço de tele-atendimento.

- 6.1. Quanto ao tema da Saúde Pública e o SUS, a capacitação oferecida pela empresa deverá abranger, no mínimo, os seguintes conteúdos:
 - 6.1.1. Organização, princípios e diretrizes do SUS: Artigos 196 à 200 da Constituição Federal; Lei Federal nº 8.080/90; Decreto Federal 7.508/11, Portaria 4.279/10.
 - 6.1.2. Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS – Portaria 3.027/2007.
 - 6.1.3. Controle Social, Lei 8.142/90.
 - 6.1.4. Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, Portaria 1.820/2009, disponível em: http://portal.saude.gov.br/portal/saude/cidadao/area.cfm?id_area=1114.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

- 6.1.5. Política de Humanização – HumanizaSUS
- 6.1.6. Vigilância em Saúde
- 6.1.7. Redes de Atenção à Saúde
- 6.1.8. Ações e Programas de Saúde no SUS

6.2. A Ouvidoria do SUS-SES/RS capacitará direta ou indiretamente os funcionários da empresa, quanto ao conhecimento específico do órgão, bem como o Treinamento para operar no Sistema Ouvidor SUS.

7. Avaliação dos Tele-atendentes:

A empresa deverá apresentar Plano de Avaliação e Qualificação dos profissionais contratados. Oportunizando a educação permanente dos profissionais, e permitindo a substituição de profissionais quando não se adequar ao perfil e capacitação solicitados.

8. Local de atuação:

Ouvidoria do SUS – SES/RS: em sala destinada ao funcionamento da Ouvidoria, atualmente localizada no Centro Administrativo Fernando Ferrari, Av. Borges de Medeiros, 1501, Bairro Centro, Porto Alegre/RS.

9. Equipamentos:

9.1. A Ouvidoria do SUS – SES/RS disponibilizará baias para tele-atendimento (mobiliário), equipamento de informática e equipamento telefônico para uso dos profissionais do tele-atendimento.

9.2. A linha telefônica (0800) será disponibilizada pela Ouvidoria do SUS-SES/RS.

9.3 A empresa deverá fornecer gratuitamente aos funcionários "conjunto de microfones e fones de ouvido (head-sets) individuais, permitindo ao operador a alternância do uso de orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso." Os head-sets devem ter garantidas pela empresa, a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes; 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.

10. A Empresa deverá fornecer uma lista de funcionários disponibilizados para o serviço com respectiva Certidão de Bons Antecedentes Civil e Criminal.

11. Os profissionais contratados, designados para a substituição, deverão comparecer ao setor, em um prazo mínimo de antecedência de 05 (cinco) dias para o treinamento, garantindo a continuidade no funcionamento da Ouvidoria do SUS.

=====



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS

AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇO Nº 031/2015 - DC

Senhor Representante da **LABORAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA - ME**

Processo nº 71267-20.00/15-4

Objeto: prestação de serviços de MÃO DE OBRA, de tele-atendimento para a ouvidoria do SUS- SES/RS, através de 03 (três) postos de trabalho para tele-atendentes de ouvidoria do SUS e 01 (um) posto para Supervisor de equipe de tele-atendimento e sistema informatizado

Beneficiário: ouvidoria do SUS- SES/RS

Endereço: Av. Borges de Medeiros, 1501, térreo

Início: 30 de junho de 2015

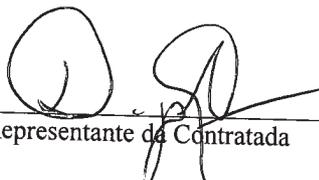
Autorizamos Vossa Senhoria a dirigir-se ao responsável pelos locais acima descritos, para o recebimento de instruções para o cumprimento do **CONTRATO nº 197/2015**.

Porto Alegre, 30 de junho de 2015


JOÃO GABBARDO DOS REIS
Secretário de Estado da Saúde

FRANCISCO A. Z. PAZ
Secretário de Estado da Saúde/RS

Recebido em: ____/____/____


Representante da Contratada

NºCONT.DCC/197/2015, Processo: Nº71267-20.00/15-4, celebrado em 29-06-2015, entre o Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da Secretaria da Saúde do Estado e LABORAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA. - ME - LABORAL. OBJETO: Visa à contratação emergencial de empresa para prestação de serviços de MÃO DE OBRA, de tele-atendimento para a ouvidoria do SUS- SES/RS. PREÇO: R\$ 15.900,00 (quinze mil e novecentos reais) mensais, dividido em: Montante "A": R\$ 12.203,50/ Montante "B": R\$ 3.696,50. RECURSO: 0006/ U. O.: 20.01/ Elemento: 3.3.90.37.3704/ Empenho: 15002554099/ Data do Empenho: 25/06/2015/ Atividade/Projeto: 6729/ Subprojeto: 0001. PRAZO: 180 (cento e oitenta) dias, a contar da publicação da súmula do contrato no DOE.

Porto Alegre, 30 de junho de 2015.
JOÃO GABBARDO DOS REIS
Secretário de Estado da Saúde

Codigo: 1496810

Processo nº 146719-20.00/13-8

T.A. Nº 040/2015, FPE nº 1896/2014, celebrado em 24/06/2015, ao Convênio nº 134/2014, firmado entre o Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da Secretaria da Saúde e a **FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA DE CARDIOLOGIA - HOSPITAL DE ALVORADA**, do Município de Alvorada/RS. OBJETO: PRORROGAR até 24 de JUNHO de 2016, o prazo de vigência previsto na Cláusula Sexta - Da Vigência, do convênio original.

Porto Alegre, 30 de Junho de 2015.

JOÃO GABBARDO DOS REIS
Secretário de Estado da Saúde.

Codigo: 1496813

Processos nº 146716-20.00/13-0 e nº 112386-20.00/13-1

T.A. Nº 046/2015, FPE nº 1898/2014, celebrado em 29/06/2015, ao Convênio nº 136/2014, firmado entre o Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da Secretaria da Saúde e a **FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA DE CARDIOLOGIA – INSTITUTO DE CARDIOLOGIA**, do Município de Porto Alegre/RS. OBJETO: PRORROGAR até 04 de JULHO de 2016, o prazo de vigência previsto na Cláusula Sexta – Da Vigência, do convênio original.

Porto Alegre, 30 de Junho de 2015.

JOÃO GABBARDO DOS REIS
Secretário de Estado da Saúde.

Codigo: 1496816

SECRETARIA DA SAÚDE DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

A Coordenação de Divisão de Vigilância Sanitária da 18ªCRS- Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, torna pública a (s) DECISÃO (ÕES) FINAL(IS) em Processo Administrativo (s) Sanitário (s), registrada na data 26/06/2015, em cumprimento ao art.37 da Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977.

Autuado:Prefeitura de Arroio do Sal- Posto 24 Horas

Data da Autuação: 03/10/2013

CNPJ OU CPF: 91.103.093/0001-35

Processo nº105457-20.00/13-2

Localidade: Arroio do Sal/RS

Tipificação da Infração: Art. 327 do Decreto Estadual nº 23430 de 24/10/1974 c/c Art.17 e único da Lei Estadual nº 6503 de 22/12/1972 c/c Art. 56 da RDC n nº 63/2011 c/c Art. 57 da RDC n nº 63/2011 c/c Art. 23 inciso IX da RDC n nº 63/2011 c/c Art. 63 da RDC n nº 63/2011c/c Art. 51 da RDC n nº 63/2011 c/c Art. 32 da RDC n nº 63/2011 c/c Art. 17 da RDC n nº 63/2011 c/c Art. 67 da Portaria Federal nº 344/98 c/c item 1.2.2 da RDC nº 306/2004 c/c item I alínea a da Portaria nº 4 /1986 c/c item 10.3 da Portaria Estadual nº 500/2010 c/c parte II item 5.3 da RDC nº 50/2002 c/c item 3.9 .c. ii c/c 3.13 e 3.9.c.iii c/c 5.7.c.i da Portaria 453/98-MS
Decisão Final: Advertência

Codigo: 1496818

A Coordenação de Divisão de Vigilância Sanitária da 18ª CRS - Secretaria a Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, torna pública a (s) DECISÃO(ÕES) FINAL(IS) em Processo Administrativo Sanitário , Análise Fiscal, registrada na data , 29/06/2015 , em cumprimento ao art. 37 da Lei nº 6437, de 20 de agosto de 1977.

Autuado: CONCESSIONÁRIA MINERAÇÃO ARROIO BONITO LTDA

Data da Autuação: 25/02/2015

CNPJ ou CPF: 07.337.486/0001-05

Processo nº: 23246-20.00/15-0.

Localidade: São José do Hortêncio/RS

Tipificação da Infração:ART.10 inc.IV da LF 6437/77 cc art.344 inc.I e II; art. 346 inc.I e II, art.350 incV do DE 23430/74; RDC 274/2005 da ANVISA; inc. II, § 6º, art.18, Seção III, Capítulo IV, Título I da Lei 8078 de 11/09/1990

Decisão Final: JULGADO PROCEDENTE A AUTUAÇÃO, através do Laudo de análise Nº 839/15 . Penalidade Imposta: Inutilização do Lote 149, água Mineral Valle Vita, 500ml, sem gás, Concessionária Mineração Arroio Bonito Ltda, Fonte Danilo, São José do Hortêncio/RS, cumulada com Advertência e multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais)

Codigo: 1497048

BOLETINS

Boletim n.º 50/2015 - SES

Foi registrado nesta Divisão, para os devidos e correspondentes efeitos, o seguinte ato:

DESIGNAÇÃO: Proc. n.º 064596-20.00/15-7. PORTARIA N.º 671/2015 – DRH. O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições, DESIGNA, a contar de 29/05/2015, MAGDA ISABEL BARTIKOSKI, Identificação Funcional nº 4252225/1, Delegado Regional, Padrão CCE-10, para exercer as funções de Coordenadora Regional de Saúde da 18ª CRS – Osório. PORTO ALEGRE, 24 de junho de 2015. JOÃO GABBARDO DOS REIS, SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE. Registre-se e Publique-se. MARCO ANTÔNIO DA CUNHA WEBER, CHEFE DA DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS.

Codigo: 1496915

Fundação Estadual de Produção e Pesquisa em Saúde

Diretora-Presidente : NEUSA KEMPFER

End: Av. Ipiranga, 5400
Porto Alegre/RS - 90610-000

RECURSOS HUMANOS

Assunto: Afastamento
Expediente: 002678-2069/15-4
Nome: Elis Regina Dalla Costa
Id.Func./Vínculo: 3128350/04
Tipo Vínculo: Temporária.
Cargo/Função: Técnica em Produção e Pesquisa em Saúde
Lotação: Fundação Estadual de Produção e Pesquisa em Saúde - FEPPS

O Secretário da Saúde AUTORIZA o afastamento da servidora, nos termos do Decreto 40879/01, sem prejuízo da remuneração e demais vantagens inerentes ao respectivo cargo:

Localidade de destino: Rio de Janeiro/RJ

Período de afastamento: 23/06/2015 a 24/06/2015

Evento e justificativa: Reunião Técnica e discussão de projetos junto ao Centro de Tuberculose na UFRJ.

Condição: sem ônus

Codigo: 1496548

Assunto: Afastamento
Expediente: 002682-2069/15-0
Nome: Christine Miotto Biancon
Id.Func./Vínculo: 2500051/02
Tipo Vínculo: Efetivo
Cargo/Função: Especialista em Saúde
Lotação: Fundação Estadual de Produção e Pesquisa em Saúde - FEPPS

O Secretário da Saúde AUTORIZA o afastamento da servidora, nos termos do Decreto 40879/01, sem prejuízo da remuneração e demais vantagens inerentes ao respectivo cargo:

Localidade de destino: São Paulo/SP

Período de afastamento: 22/06/2015 a 25/06/2015

Evento e justificativa: Participação do 2º Módulo da oficina de sorologia para profissionais da HE-MORREDE.

Condição: sem ônus

Codigo: 1496549

Assunto: Afastamento
Expediente: 002675-2069/15-6
Nome: Jupira de Fátima Pedroso de Souza
Id.Func./Vínculo: 1110292/03
Tipo Vínculo: Efetivo
Cargo/Função: Especialista em Saúde
Lotação: Fundação Estadual de Produção e Pesquisa em Saúde - FEPPS

O Secretário da Saúde AUTORIZA o afastamento da servidora, nos termos do Decreto 40879/01, sem prejuízo da remuneração e demais vantagens inerentes ao respectivo cargo:

Localidade de destino: Maceió/AL

Período de afastamento: 21/06/2015 a 24/06/2015.

Evento e justificativa: Participação da 3ª Reunião da Coordenação Técnica dos Laboratórios do PARA/ANVISA-2015.

Condição: sem ônus

Codigo: 1496550

Assunto: Afastamento
Expediente: 002681-2069/15-7
Nome: Fluvia Melina Alves Jardim
Id.Func./Vínculo: 2564572/02
Tipo Vínculo: Efetivo.
Cargo/Função: Especialista em Saúde
Lotação: Fundação Estadual de Produção e Pesquisa em Saúde - FEPPS

O Secretário da Saúde AUTORIZA o afastamento da servidora, nos termos do Decreto 40879/01, sem prejuízo da remuneração e demais vantagens inerentes ao respectivo cargo:

Localidade de destino: São Paulo/SP

Período de afastamento: 22/06/2015 a 25/06/2015

Evento e justificativa: Participação do 2º Módulo da Oficina de Sorologia para Profissionais da HE-MORREDE

Condição: sem ônus

Codigo: 1496551

Assunto: Afastamento
Expediente: 002637-2069/15-4
Nome: Maria Lucia Rosa Rossetti
Id.Func./Vínculo:1661418/03
Tipo Vínculo: Efetivo
Cargo/Função: Especialista em Saúde
Lotação: Fundação Estadual de Produção e Pesquisa em Saúde - FEPPS

O Secretário da Saúde AUTORIZA o afastamento da servidora, nos termos do Decreto 40879/01, sem prejuízo da remuneração e demais vantagens inerentes ao respectivo cargo:

Localidade de destino: Manaus - AM

Período de afastamento: 29/06/2015 a 03/07/2015.

Evento e justificativa: Participar da continuidade do projeto que visa o desenvolvimento de novos métodos de diagnóstico para tuberculose. Condição: sem ônus

Codigo: 1496552