

INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE PESQUISA E AVALIAÇÃO, COM EXECUÇÃO DE COLETA DE DADOS E ANÁLISES PELA EMPRESA CANAL DAS COMPRAS SOLUÇÕES COMERCIAIS LTDA, ESPECIFICAMENTE PARA O HOSPITAL DE URGÊNCIA DA REGIÃO SUDOESTE.

Pelo presente instrumento (o **CONTRATO**) e regular forma de direito, no qual comparecem como Partes, a saber:

96 - de um lado, na qualidade de **CONTRATANTE** e assim doravante simplesmente denominada, a **ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR – PRÓ SAÚDE**, associação civil de caráter beneficente de promoção social à saúde, sem fins lucrativos, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS) pelo Governo do Estado de Goiás, por sua unidade hospitalar denominada Hospital de Urgência da Região Sudoeste, inscrito no C.N.P.J. sob o nº 24.232.886/0094-66, na Cidade de Santa Helena de Goiás, Estado de Goiás, neste ato representada em conformidade com seu Estatuto Social e,

- de outro lado, na qualidade de **CONTRATADA** e assim doravante simplesmente denominada, **CANAL DAS COMPRAS SOLUÇÕES COMERCIAIS LTDA.**, sociedade comercial com sede na rua Lopes Chaves n. 531, no Bairro da Barra Funda, cidade de São Paulo-S.P., inscrita no C.N.P.J. sob o nº 09.075.061/0001-92, têm, entre si por justo e contratado o seguinte:

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do Contrato é a prestação de serviços pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** visando o licenciamento e customização de programas e sistemas de informática voltado à realização de pesquisa para aferição e avaliação de satisfação dos usuários da **CONTRATANTE**, consistente no seguinte:

1.1.1. Desenvolver o *software/sistemas* necessário à recepção e à organização dos dados suporte para as pesquisas e análises objeto do Contrato, propiciando a materialização de Relatórios diversos dos temas focados em tais pesquisas e análises.

1.1.2. Promover e viabilizar a integração do *software* com o *hardware* apropriado ao fim aqui objetivado (**URA** – unidade de resposta audível e servidores de dados), necessários à execução das referidas pesquisas, através de telefone ou outro

meio de comunicação adequado a tal objetivo, de forma automatizada e mecânica, sem a presença e intervenção humana.

- 1.1.3. Desenvolver e aplicar um modelo de controle dos *scripts* (perguntas) a serem adotados em tais pesquisas, definindo padrão de perguntas e respostas e o acompanhamento da execução das atividades necessárias ao cumprimento desta finalidade, promovendo as suas atualizações, e promovendo a compatibilização entre os atendimentos realizados e as pesquisas feitas e outros aspectos técnicos de tais ações de relacionamento com a base de usuários e demais integrantes da comunidade a ela relacionadas.
 - 1.1.4. Fornecer acesso para a **CONTRATANTE**, via *web*, das informações de todos os dados coletados, bem como possibilitar o relacionamento das bases de pesquisas na linha do tempo e com outros indicadores que venham a ser necessários.
 - 1.1.5. Manter atualizada e disponível durante o prazo de vigência do Contrato a base de dados de tais pesquisas, com vistas ao seu uso pela gestão da **CONTRATANTE** e ao seu aproveitamento em tomada de decisões.
- 1.2. Além do desenvolvimento de todas as ferramentas, integrações e sistemas acima mencionados, a **CONTRATADA** também executará para a **CONTRATANTE** a realização das pesquisas propriamente ditas, consistente no contato eletrônico com as pessoas a serem pesquisadas pela **CONTRATANTE**, basicamente usuárias dos serviços de sua Unidade de Saúde, tendo por objetivo descobrir a sua opinião, nota, conceito ou avaliação objetiva e/ou subjetiva dos diversos serviços por ela prestados, segundo *scripts* e métodos de avaliação informados também pela **CONTRATANTE**, os quais serão realizados por URA (Unidade de Resposta Auditável), automatizada.

2. CONDIÇÕES

- 2.1. Os serviços serão prestados por profissionais indicados pela **CONTRATADA**, podendo haver terceirização destas atividades sem a prévia e escrita autorização da **CONTRATANTE**, sendo que todos os custos diretos e indiretos de tais contratações corram única e exclusivamente por conta da **CONTRATADA**.
- 2.2. O **CONTRATADA**, por si, seus sócios, executivos e profissionais internos devem garantir, e por isto se responsabilizar, o cumprimento do total sigilo e confidencialidade sobre as informações, dados e documentos que vier a ter acesso e conhecimento, fornecidos pela **CONTRATANTE**, à exceção daqueles que forem ou vierem a ser domínio público.
- 2.3. Os serviços objeto deste Contrato não têm a natureza de exclusividade, ficando assim a **CONTRATADA** autorizada a prestar seus serviços a terceiros. Contudo, é obrigação da **CONTRATADA** não permitir que informações ou conhecimentos que venha a

adquirir da **CONTRATANTE** sejam de qualquer modo repassados ou utilizados em terceiros, sob pena de constituir isto violação grave deste Contrato.

- 2.4. A política de acesso aos relatórios *online* que estarão disponíveis na página *web* de controle dos resultados das pesquisas, serão definidas pela **CONTRATANTE**, que indicará quem, por quanto tempo e com que tipo de nível de acesso se fará a liberação destas consultas e/ou outras interações com a referida página de relatórios.
- 2.5. A **CONTRATANTE** deverá prontamente colocar à disposição do **CONTRATADA** pessoas qualificadas, da sua absoluta confiança, para atenderem necessidades do **CONTRATADA**, segundo as informações ou apoios diversos que sejam necessários no curso da prestação de seus serviços.
- 2.6. Cabe ao **CONTRATADA** assessorar a **CONTRATANTE** no processo de implantação e aplicação dos resultados dos serviços que prestar, de modo a auxiliar a **CONTRATANTE** a obter os melhores resultados em favor dos serviços que realiza com seus usuários finais.

3. DO PREÇO

- 3.1. Pela prestação dos serviços objeto deste Contrato, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** uma remuneração assim dividida:
- 3.1.1. Pelo trabalho contínuo de pesquisas realizadas, ou seja, pela coleta efetiva das informações junto a base de usuários da Unidade de Saúde da **CONTRATANTE**, previstas no item "1.2", acima, a mesma pagará à **CONTRADA** o valor, por pesquisa completamente respondida, o valor unitário de **R\$5,00** (cinco reais) por evento, conforme constante dos Relatórios de Pesquisa.
- 3.1.2. A **CONTRATANTE** pagará, ainda, à **CONTRATADA**, o valor correspondente a **R\$3,00** (três reais), por pesquisa tentada e não concluída, na forma do serviço ajustado no item "1.2" acima, desde que haja o atendimento inicial do telefone pelos usuários da Unidade de Saúde da **CONTRATANTE**. Este valor será pago a partir do relatório de ligações retirados *online* dos equipamentos da **CONTRATADA**, e o referido pagamento destina-se ao suprimento dos custos de telefonia e infraestrutura necessárias, mesmo nas pesquisas eventualmente não completadas por motivo que não seja de ordem técnica.
- 3.1.3. Os serviços constantes dos itens "3.1.1" e "3.1.2", serão pagos pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** mensalmente, até o dia 5 do mês posterior à prestação dos serviços efetivamente realizados, através de entrega de nota fiscal própria, devidamente acompanhada do relatório-resumo eletrônico dos eventos realizados até 48 (quarenta e oito horas) antes da data apazada para o pagamento, cujo relatório discriminará os eventos realizados.

- 3.1.4.** Todo o custo com telefonia, cobrado pelas empresas prestadoras de serviços de telecomunicações da **CONTRATADA**, relativamente aos serviços ora contratados, ou seja, necessários para a realização das atividades constantes dos itens "3.1.1" e "3.1.2", acima, fazem parte da composição dos preços acima, podendo, porém, virem a ser reembolsados nas hipóteses de pesquisas com duração média superior a 2:30 min (dois minutos e trinta segundos), ou aumento do valor dos custos de telefonia que superem a variação positiva de preço na forma do mencionado no item 3.5 abaixo.
- 3.1.5.** Fica acordado entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** que, caso o valor do faturamento, ou seja, o montante referente a soma das pesquisas completamente respondidas, mais, o montante das pesquisas tentadas e não concluídas, seja inferior ao valor de R\$ 4.422,00 (quatro mil, quatrocentos e vinte e dois reais), fica autorizada a **CONTRATADA**, a cobrar e emitir uma nota fiscal com o valor mínimo acima, afim de, cobrir os seus custos.
- 3.1.6.** Os serviços constantes dos itens "3.1.1" e "3.1.2" terão todos os custos de configurações de equipamentos, provimento dos links de internet para os webservices ajustados para o fornecimento de relatórios, bem como das gravações dos scripts de pesquisa eventualmente necessários, pagos pela **CONTRATADA**, sendo de sua responsabilidade única e exclusiva tais pagamentos, os quais fazem parte integrante de suas obrigações de fornecimento de serviços, mesmo que prestados por empresas terceiras, como, especialmente, no caso do trânsito de telefonia e link de dados.
- 3.2.** Será considerado como "solicitado" os serviços constantes nos itens "3.1.1" e "3.1.2", pelo simples envio de base de números de telefônicos e nome dos usuários da Unidade de Saúde da **CONTRATANTE**, os quais dão origem ao início de processo de realização de captação das pesquisas.
- 3.3.** A renitência¹ de tentativas de contato para as pesquisas objeto dos itens "3.1.1" e "3.1.2" ficam ajustadas, desde logo em 3 (três) até a desistência de contato. O referido número, porém, poderá ser alterado a mais ou a menos, mediante ajuste entre as partes através de simples e-mail trocado entre as mesmas, fazendo-se referência explícita a este item técnico de operação.
- 3.4.** O valor acima será corrigido para fins de correção da perda do poder de compra da moeda corrente nacional no menor prazo legalmente autorizado, de acordo com a variação ocorrida a partir da data da assinatura deste Contrato e a do efetivo pagamento, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços do Mercado (**IGP-M**), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, calculado *pro rata die* ou, no caso de impossibilidade de utilização deste, por qualquer outro que venha a legalmente substituí-lo e que melhor reflita a correção da mencionada perda da moeda corrente nacional.

¹ Para fins do Contrato, **Renitência** é o número de tentativas de contato telefônico (URA) com os usuários da Unidade de Saúde da Contratada, ou seja, o número de vezes que se tentará sucesso no contato para a realização da pesquisa completa pretendida.

- 3.5. Em caso de mora, ademais da atualização antes estabelecida, será ao valor devido e não pago aplicados juros à base de 1% a.m. (um por cento ao mês) e sobre o valor total assim apurado, aplicada uma multa no valor equivalente a 2% (dois por cento) sobre o valor total devido e não pago.

4. DA RESPONSABILIDADE TRIBUTÁRIA, TRABALHISTA E SIGILO

- 4.1. A responsabilidade sobre os tributos e quaisquer obrigações fiscais decorrentes dos valores pagos a título de remuneração à **CONTRATADA** em decorrência deste Contrato, bem como que qualquer obrigação de natureza previdenciária ou trabalhista relacionada aos profissionais da **CONTRATADA** que atuarão para cumprimento deste Contrato, serão, nos termos da legislação própria aplicável, da única e integral responsabilidade dela **CONTRATADA**.
- 4.2. A **CONTRATADA** é, também, a responsável por todos os salários, encargos e benefícios dos funcionários por ela contratados, ou pessoas físicas ou jurídicas que vierem a se relacionar com ela para a obtenção dos objetivos deste contrato. Poderá, a **CONTRATANTE**, a qualquer momento, solicitar os comprovantes de regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da **CONTRATADA**, resguardando-se a **CONTRATANTE** o direito, no caso de não apresentação dos mesmos documentos após 30 dias da solicitação, em reter os valores correspondentes aos impostos, encargos e contribuições que forem incidentes sobre os serviços que estiverem sendo prestados pelo **CONTRATADA**.
- 4.3. As PARTES do presente contrato assumem o compromisso recíproco de sigilo em relação ao conteúdo da prestação de serviços que estiver sendo realizada, comprometendo-se a **CONTRATADA** em exigir de seus colaboradores "TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SIGILO DO CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES EM SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL", com vistas a que os seus funcionários não divulguem dados de suas operações de pesquisa, sob qualquer aspecto, com vistas a evitar prejuízos à **CONTRATANTE**.
5. As Partes se comprometem a não contratar funcionários, contratados e/ou prepostos ou ex-funcionários, ex-contratados ou ex-prepostos uma da outra, durante a vigência do presente Contrato e por um período de no mínimo 6 (seis) meses após o fim da vigência deste instrumento ou do desligamento do profissional sob interesse, salvo se houver expressa concordância da outra parte nesse sentido.
6. A **CONTRATADA** deverá observar os critérios de abordagem para pesquisa definido pelas melhores práticas de mercado, servindo como base as regulamentações constantes do PROBARE - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (probare.org.br), quanto aos horários de pesquisa e padrões de insistência, sem prescindir-se das observações das regulações da ANS (Agência Nacional de Saúde) e outros órgãos correlatos, cujos padrões de conduta, nestes aspectos, deverão ser permanentemente informados pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, com vistas a sua observância estrita. Os casos omissos de alerta da **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, não poderão ser de

responsabilidade desta CONTRATADA

7. DA VIGÊNCIA, REAJUSTE E RESCISÃO DO CONTRATO

7.1. O presente Contrato passa a vigor a partir da data de sua assinatura e permanecerá vigente por tempo indeterminado, ficando limitado seu prazo de validade a no mínimo 90 (noventa) dias.

7.2. O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, por qualquer das Partes, observadas as exceções em contrário neste instrumento previstas, independentemente de justo motivo e sem incidência de qualquer multa ou indenizações, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, mediante comunicação da Parte denunciante à outra Parte.

7.3. Acordam as partes que este contrato é vinculado ao contrato de gestão firmado entre a Pró-Saúde e o Hospital de Urgência da Região Sudoeste, assinado em 16/11/2010. Assim, se aquele contrato principal for rescindido por qualquer motivo e a qualquer tempo, tendo em vista a imprevisibilidade desse fato, este se resolverá ao mesmo tempo e de maneira automática e instantânea, sem que haja a necessidade de nenhuma comunicação formal nesse sentido por nenhuma multa ou indenização, a nenhum título e sob nenhuma rubrica, com o que concordam expressamente as partes.

8. O presente Contrato poderá ser rescindido por justo motivo e de pleno direito por quaisquer das Partes, mediante notificação prévia a outra Parte, na ocorrência das seguintes hipóteses:

8.1. Falência, recuperação judicial ou liquidação judicial de uma das Partes;

8.2. Descumprimento comprovado às Cláusulas previstas neste Contrato, desde que Notificada pela Parte prejudicada, a parte infratora não apresente justificativa ou a devida reparação no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da Notificação.

9. Caso a **CONTRATANTE** se encontre em atraso no pagamento das faturas por prazo superior a 15 (quinze) dias, a **CONTRATADA** poderá suspender os serviços até que os pagamentos sejam regularizados ou até mesmo rescindir o presente Contrato, não cabendo à **CONTRATADA** nenhuma devolução dos valores que eventualmente lhe tenham já sido pagos, nem responsabilização da **CONTRATADA** por eventuais prejuízos sofridos pela **CONTRATANTE** em virtude da suspensão dos serviços. Fica a **CONTRATANTE** desde já cientificada de que tal interrupção por motivo da responsabilidade da **CONTRATANTE**, em razão da natureza dos serviços prestados pelos

clientes tipificados como prestadores de serviços essenciais de saúde e de interesse público, poderá vir a gerar demandas próprias e específicas.

- 10.** Caso a **CONTRATANTE** venha a sem justo motivo denunciar o presente Contrato, deverá arcar ela com todos os custos já assumidos pela **CONTRATADA** relativamente a este Contrato, ainda que estes não venham a ser realizados, considerando-se, inclusive, todos os ônus e custos indiretos a isto relacionados.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1.** Todas as tratativas anteriores ao presente Contrato passam a ser nulas, sendo este instrumento o único documento válido para regular a relação entre as Partes.
- 11.2.** A nulidade de uma ou mais Cláusulas não tornam nulas ou ineficazes as demais Cláusulas do presente Contrato.
- 11.3.** As Partes não poderão, à exceção do quanto em sentido contrário previsto neste Contrato, ceder, transferir ou de qualquer forma onerar e/ou comprometer seus Direitos e Obrigações relativos a este Contrato.
- 11.4.** Nos termos da legislação civil e processual civil, o presente Contrato é instrumento legal constitutivo de título executivo extrajudicial.

12. DAS PENALIDADES

- 12.1.** Sem prejuízo de outras neste Contrato previstas, ficam ainda mais estabelecidas as seguintes penalidades:
- 12.1.1.** O inadimplemento comprovado às cláusulas do presente Contrato, excetuadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito e força maior previstas na Lei Civil n.º 10.406/2002, acarretará à Parte infratora o pagamento de multa à Parte prejudicada no valor equivalente a 2% (dois por cento) calculado sobre o valor total deste Contrato, quando não houver valor referencial próprio, ou do montante inadimplido, respeitado o prazo de saneamento acima previsto.
- 12.1.2.** O valor da multa será reajustado, até que se dê seu total e efetivo pagamento, para fins de correção da perda do poder de compra da moeda corrente nacional com base no previsto no parágrafo segundo da Cláusula 3.6., supra.
- 12.1.3.** Ao valor da dívida, mais o da sua atualização e da multa antes mencionadas,

serão ainda mais acrescidos juros moratórios à base de 1% a.m. (um por cento ao mês).

12.1.4. Estes valores, isolada ou conjuntamente, não eximem a devedora de poder ser ainda mais demandada por eventuais perdas e danos que vier com a mora a dar causa.

13. As Partes declaram que elegem, com preferência a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o foro desta Capital do Estado de São Paulo para dirimirem quaisquer dúvidas decorrentes deste Contrato.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam as Partes, na presença das duas testemunhas abaixo identificadas, o presente Contrato, em 3 vias, todas de igual teor e para uma só finalidade.

São Paulo, 02 de Maio de 2014.

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR – PRÓ SAÚDE


Danilo Oliveira da Silva
 RG.: 10.255.672-SSP/MG
 CPF.: 039.964.376-17

CONTRATANTE


Carlos Alberto Filippeli Giraldes
 RG.: 6.598.402-X
 CPF.: 021.641.958-17

CANAL DAS COMPRAS SOLUÇÕES COMERCIAIS LTDA.

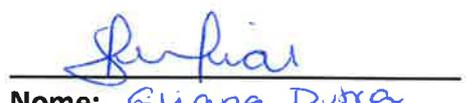

Lucas Mandacaru Malburg Bosco
 RG.: 27.846.750-7
 CPF.: 333.925.398-64

CONTRATADA

TESTEMUNHA


Nome: Evandro P. Nobelli
 RG.: 19.287625-5
 CPF./MF 115.938.942-99

TESTEMUNHA


Nome: Guiana Dutra
 RG.: 406.340791-5
 CPF./MF 007.203.180-84