



CONTRATO CRO-PE Nº 29/2021

**CONTRATO PARA REALIZAÇÃO DE CURSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PARA OS COLABORADORES DO CRO-PE QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO, CRO-PE E A EMPRESA MPE TREINAMENTO & CONSULTORIA LTDA.**

**O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO - CRO/PE**, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob o nº 11.735.263/0001-65, com Sede em Recife/PE no endereço infra-impreso, representado neste ato por seu presidente, **Dr. EDUARDO AYRTON CAVALCANTI VASCONCELOS**, nacionalidade, estado civil, cirurgião-dentista, portador do RG nº xxxxx e CPF nº xxxxx, residente e domiciliado nesta cidade, doravante designado por **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa **MPE TREINAMENTO & CONSULTORIA LTDA**, CNPJ nº 17.658.085/0001-00, estabelecida na Rua Coronel Anízio Rodrigues Coelho, nº 450, sala 2, bairro de Boa Viagem, Recife/PE, CEP nº 51.021-130, Fone: (81) 3423-2729 / 9.9744-7489, e-mail: [mpetc.tc@gmail.com](mailto:mpetc.tc@gmail.com), neste ato representado pelo **Sr. EDSON XAVIER DA ROCHA JÚNIOR**, portador do RG nº xxxxxx, CPF de nº xxxxxxxx, nacionalidade, estado civil, residente na Rua xxx, nº xxx, bairro, Cidade/UF, daqui por diante designado simplesmente **CONTRATADO**, resolvem celebrar o presente contrato, sujeitando-se as partes às normas previstas na Lei nº 8.666/93, e modificações posteriores, mediante as cláusulas e condições a seguir descritas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para realização de um curso de “Atendimento ao Cliente”, com duração de 8 horas, para os colaboradores do CRO-PE.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES**

2.1 O contratado obriga-se a:

- a) executar fielmente o contrato, de acordo com as cláusulas estabelecidas;
- b) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste contrato, em que resultem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;
- c) 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 o acompanhamento do contratante;
- d) responsabilizar-se pelos serviços prestados, garantindo a qualidade e exatidão dos mesmos;



e) promover o curso com uma carga horária de 8 horas/aula para até 27 (vinte e sete) pessoas.

2.2 A execução da prestação de serviços será realizada numa carga horária de 8h contemplando uma programação de disciplina pautada no “ATENDIMENTO AO CLIENTE”, conforme segue:

- a) Atendimento com negociação;
- b) Atendimento com resolução de conflitos;
- c) Neurociência;
- d) Pilares de um bom atendimento;
- e) Abertura com cordialidade;
- f) Técnica de PNL para acalmar em situação de estresse;
- g) Desenvolver relacionamento na ligação;
- h) Gerenciamento dos atendimentos;
- i) Motivação e propósito;
- j) Comunicação;
- k) Feedback;
- l) Foco em NPS (Net Promoter Score);
- m) Simulação do atendimento;
- n) Esclarecimento de dúvidas.

2.3 O treinamento será executado com o especialista Edson Xavier, Consultor empresarial, especialista em gestão e liderança, vasta experiência na área comercial, Palestrante renomado, especialista em neuromarketing, grande atuação em Pernambuco, com mais de 5.000 (cinco mil) treinamentos, contratado por grandes empresas. Vasta experiência em multinacionais, tais como: Grupo Cornélio Brennand, Coca Cola e Ambev com mais de 600 liderados. Certificado em metodologia de projetos, Greenbelt, MASP, palestrante Amcham (comitê Vendas); Publicou diversos artigos sobre liderança, comunicação, empregabilidade em jornais de grande circulação em PE. Formação em Liderança estratégica, certificado por Harvard Business. Mestrando em Direção Estratégica de Marketing.

2.4 O contratante obriga-se a:

- a) disponibilizar estrutura para realização do curso com sala climatizada, Projetor ou Datashow, sala com cadeiras;
- b) manter-se em dia com relação a pagamentos e obrigações assumidos neste **Contrato**;
- c) manter-se em contato direto com o contratado durante o período de realização do curso, caso necessário;
- d) quaisquer outras despesas incorridas pelo **CONTRATADO** que não estejam inclusos no preço, no decorrer da prestação dos serviços e que sejam de responsabilidade da **CONTRATANTE**, dependerão de prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE** para serem realizados;
- e) designar funcionário para acompanhar e fiscalizar a prestação do serviço.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**



- 3.1 O valor deste **Contrato** refere-se a contratação de empresa especializada para realização de um curso de “Atendimento ao Cliente”, com duração de 8 horas, para os colaboradores do CRO-PE, no valor total de **R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais)**, tudo conforme observado na proposta e que serão pagos em favor do contratado;
- 3.2 O CRO/PE efetuará o pagamento referente ao respectivo serviço executado, ou seja, em até 15 (quinze) dias consecutivos, a contar da data de entrada das Notas Fiscais no protocolo da Sede deste Conselho, depois de confirmada a perfeita execução do objeto contratado, por meio do atesto da Nota Fiscal/Fatura pelo fiscal do contrato;
- 3.3 Preenchimento das Notas Fiscais em conformidade com a legislação vigente, observando as retenções fiscais obrigatórias para órgãos da administração pública;
- 3.4 Para a empresa receber o valor referente aos serviços prestados deverá estar regular com a união, o estado e o município, fato comprovado mediante apresentação das certidões de regularidades fiscais e trabalhistas perante a união, o estado e o município;
- 3.5 Caso o objeto do presente Contrato não seja cumprido fielmente e/ou o documento fiscal apresente alguma incorreção, será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização;
- 3.6 O CRO-PE efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

A realização da prestação de serviços será no dia 07 de janeiro de 2022, podendo ocorrer alteração extraordinária na data, de acordo com o calendário de atividades do CRO-PE.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA FISCALIZAÇÃO**

O acompanhamento e fiscalização da execução deste instrumento serão realizados pelo Setor de Administração do Regional.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA CONFIDENCIALIDADE**

- 6.1. Considerando que para realização dos trabalhos pactuados no Contrato de Prestação de Serviços, poderá haver acesso a informações privilegiadas da CONTRATANTE e de seus negócios, o CONTRATADO aceita que todas as informações reveladas, comunicadas e/ou acessadas deverão ser mantidas em total e irrestrita confidencialidade, não podendo divulgá-las, explorá-las em benefício próprio ou de outrem, nem torná-las acessíveis a terceiros estranhos a essa relação;
- 6.2. O CONTRATADO compromete-se, igualmente, a não modificar de forma danosa, prejudicando intencionalmente os dados fornecidos pelo CONTRATANTE, bem como a não subtrair qualquer elemento a esses dados;
- 6.3. O CONTRATADO, ao obter as informações da CONTRATANTE, compromete-se a usá-las para o único propósito de realizar trabalhos nos termos e condições estabelecidos no presente Contrato;



6.4. O CONTRATADO também se obriga a não copiar ou utilizar, nem permitir que terceiros copiem ou utilizem, direta ou indiretamente, as informações, exceção feita à sua utilização no curso normal da prestação de serviços;

6.5. A confidencialidade aqui pactuada permanecerá mesmo após o término do contrato de prestações de serviços.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Na hipótese de encerramento da contratação entre as partes ou seu descumprimento, o CONTRATADO, independente de aviso ou de notificação deverá imediatamente cessar a utilização de quaisquer informações, estando impedido de transmiti-las a terceiro, devolvendo ao CONTRATANTE todos os documentos, materiais, equipamentos e/ou senhas relacionados a tais informações que tenham sido fornecidos.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

7.1 Pelo descumprimento total ou parcial do objeto do presente contrato acarretam penalidades nos termos do artigo 86 e seguintes, da Lei 8.666/93;

7.2 Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO DO CONTRATO**

8.1 São motivos para a rescisão do presente Contrato:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

II - a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço prestado, nos prazos estipulados;

III - o atraso injustificado no início da prestação de serviços;

IV - a paralisação do serviço prestado, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;

V - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

VI - o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666/93;

VII - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo Presidente do CRO-PE a que está subordinado o contratado e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;



VIII - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**CLÁUSULA NONA – DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão examinados e resolvidos amigavelmente entre os representantes das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base os princípios da Lei nº 8.666/93 e demais legislações vigentes, aplicáveis à espécie.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO**

As partes, de comum acordo, elegem a Seção Judiciária do Estado de Pernambuco (Justiça Federal), com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas e questões decorrentes da execução deste Instrumento.

E assim, por estarem de acordo ajustados e contratados, após lido e achado conforme, as partes firmam o presente Contrato, em 03 (três) vias, de igual teor, para um só efeito, na presença de 2(duas) testemunhas abaixo assinadas.

Recife/PE, 30 de dezembro de 2021.

**PELA CONTRATANTE:**

**EDUARDO AYRTON CAVALCANTI VASCONCELOS**  
Presidente do CRO/PE

**PELO CONTRATADO:**

**EDSON XAVIER DA ROCHA JÚNIOR**  
Representante Legal

Testemunhas:

Nome: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF Nº: \_\_\_\_\_

CPF Nº: \_\_\_\_\_