

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **Assessoria de Comunicação e Imprensa**

#### **1. OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada na **prestação de serviços de Assessoria de Comunicação e Imprensa**, nas condições e especificações constantes deste Termo de Referência, a fim de atender às necessidades do Hospital Municipal de Aparecida - HMAP, localizado na Av. V-005, 365-431, Cidade Vera Cruz, CEP 74.936-600, Aparecida de Goiânia/GO, unidade de saúde gerenciada pelo IBGH, nos termos do Contrato de Gestão nº 1095/2018-SEL;

#### **2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

**2.1.** O Instituto Brasileiro de Gestão Hospitalar – IBGH celebrou com o município de Aparecida de Goiânia, o Contrato de Gestão nº 1095/2018-SEL, que tem como objetivo o gerenciamento, operacionalização e execuções de ações e serviços de saúde, portanto, a presente contratação se justifica em razão da necessidade de estratégias de comunicação que garantirão valor à imagem das unidades hospitalares geridas pelo IBGH, demonstrando a importância e a qualidade daquelas Unidades, bem como trabalhar na divulgação dos serviços prestados pelos hospitais para a comunidade local. Tudo para que a programação e as rotinas diárias de atendimento médico e assistência à saúde consigam alcançar e beneficiar a população usuária dos serviços do Sistema Único de Saúde – SUS nesses entes federados;

**2.2.** A assessoria a ser contratada fará um trabalho integrado com o IBGH para que a população tenha conhecimento acerca dos serviços oferecidos e prestados nas unidades, tornando-os referência regional no atendimento médico e assistência à saúde pelo SUS;

**2.3.** A solicitação para a realização do contrato fundamenta-se na solicitação da unidade, realizada pela Diretoria Administrativa Financeira do HMAP, feita através do memorando de nº 153/2020 – DAF/HMAP, justificando a necessidade do serviço citado para atendimento das necessidades da unidade.

#### **3. CARACTERÍSTICAS GERAIS**

**3.1.** A contratação contempla a prestação de serviços de Assessoria de Comunicação e Imprensa;

**3.2.** A empresa contratada será responsável pelo trato com veículos de imprensa, pela produção de conteúdo e administração de marketing impresso e digital da Unidade, incluindo a criação de campanhas publicitárias, de materiais de divulgação, desenvolvimento e manutenção dos sites para atender às necessidades do Hospital;

**3.3.** O fornecimento dos serviços não gera vínculo empregatício entre os colaboradores da CONTRATADA e a CONTRATANTE, ficando vedada qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

**3.4.** O relacionamento técnico entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA será realizado por meio da Diretoria da Unidade e do fiscal de contrato designado pela CONTRATADA, sob a supervisão da Superintendência do IBGH;

**3.5.** A contratação ocorrerá possibilitando ao IBGH implementar instrumentos gerenciais para medir a eficiência dos serviços fornecidos por meio de processos avaliativos internos;

#### **4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

**4.1.** A presente seleção tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de serviços de Assessoria de Comunicação. As ações desenvolvidas devem se pautar nos seguintes objetivos:

- a.** Fortalecer a imagem da unidade hospitalar e dos entes federados perante a sociedade;
- b.** Desenvolver atividades voltadas para posicionar favoravelmente a imagem da unidade hospitalar na sociedade, reforçando o papel institucional no processo de saúde;
- c.** Publicar atos administrativos, observada a oportunidade e conveniência, em jornais e mídias; efetuando a divulgação de notas de esclarecimento à opinião pública e outros;
- d.** Gerenciar momentos de crises, assim considerado o planejamento e coordenação das ações a serem tomadas nos casos que exigem pronta resposta à mídia (veículos de comunicação, assim considerados os jornais, revistas, emissoras de televisão e rádio, sites e blogs), com prévia autorização da contratada;

**4.2.** A Assessoria de Comunicação deverá compreender as seguintes atividades:

- a.** A CONTRATADA deve possuir disponibilidade e flexibilidade no atendimento às demandas do HMAP. Acompanhamento de entrevistas, de acordo com a conveniência do hospital. Convocação de coletivas e acompanhamento das entrevistas de interesse da unidade nos veículos de comunicação. Atendimento oportuno aos questionamentos e/ou solicitações dos veículos de comunicação em relação aos assuntos pertinentes à unidade, fornecendo informações e auxiliando no preparo de reportagens e entrevistas que tenham participação da unidade de saúde;
- b.** Serão realizadas reuniões sempre que a contratante solicitar para levantamento de informações referentes à unidade, avaliação e planejamento de novas estratégias de trabalho, materializadas através das mídias;
- c.** A CONTRATADA deve identificar, apurar e produzir temas/pautas para comunicação externa, visando informar segmentos específicos de público e o conjunto da sociedade sobre ações, serviços e demandas da unidade de saúde das suas ações e de seus resultados. Envio de releases, notas, artigos e comunicados de interesse da unidade de saúde para veículos de comunicação e outros Órgãos/Entidades determinados pelo IBGH ou pelos entes federados;
- d.** Identificar e atuar em espaços gratuitos na mídia online espontânea em geral, para divulgação das demandas do CONTRATANTE. Entendendo por mídia espontânea a menção positiva do hospital em conteúdo de caráter informativo, cuja conquista deverá ter por finalidade tanto menções positivas quanto o gerenciamento de menções negativas;
- e.** Conhecer e entender as características do público alvo (perfil do público, gênero, faixa etária, renda média, comportamento de consumo, assuntos de interesse, estado civil, escolaridade, clusters - segmentos personalizados) na definição e validação dos canais de comunicação que serão utilizados com enfoque na integração com a sociedade alvo dos contratos geridos;
- f.** Elaborar plano de relacionamento proativo com a mídia online e apresentar para a

Contratante afim de aprovação;

**g.** Definir quais canais digitais a contratante estará presente;

**h.** Zelar da publicidade digital, definida como a gestão de campanhas de publicidade no Facebook Ads, Instagram, Youtube e em outras redes (a utilização destes ou de outros canais será decidida em conjunto entre CONTRATANTE e CONTRATADA), com a gestão de público personalizado, retargeting, acompanhamento de desempenho e custos das campanhas que envolvam publicações patrocinadas nestas redes, geração de relatório de publicidade digital;

**i.** Elaborar e enviar artigos a veículos de comunicação e empenho na publicação, sempre que necessário. Apuração, redação e edição de textos jornalísticos, reportagens e entrevistas voltadas para a comunicação interna e externa da unidade de Saúde, será responsável também pela correção ortográfica e gramatical de todos os textos, de forma geral;

**j.** Se responsabilizará pela clipegem e monitoramento da informação através do fornecimento diário (via correio eletrônico) de clipping dos principais portais de notícias e mídia impressa. E, ao final de cada mês, uma clipegem completa, digitalizada, acompanhada do relatório de aproveitamento de mídia;

**k.** Efetuar o planejamento e gerenciamento de crises que afetem a imagem das unidades de saúde. Efetivar a administração de crises, elaborando estratégias de ação, sempre que as unidades estiverem passando por situações embaraçosas que mereçam cuidados especiais no relacionamento com a imprensa. Preparação e análise do conteúdo de resposta pertinente às demandas da imprensa;

**l.** Cobertura fotográfica e jornalística dos eventos promovidos pelos entes federados. A cobertura fotográfica deverá ser feita em todos os eventos realizados na unidade;

**m.** Sistematização e operação dos diversos canais de comunicação digital das unidades hospitalares. Gerenciamento da fanpage, instagram, twitter e outras redes indicadas pela contratada.

**n.** Manutenção, organização, atualização e apoio ao gerenciamento do conteúdo do site - atualização do site com notícias produzidas pela assessoria - em conjunto com a direção do Hospital.

**o.** Atualizações no prazo máximo de 48 horas a partir do envio do material/solicitação pelo IBGH ou pela diretoria do HMAP.

**p.** Envio mensal do relatório de estatísticas de acesso do site.

**q.** Formatação do conteúdo conforme o design do site da Unidade. Inserção, edição e exclusão de imagens, textos, arquivos e links;

## **5. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGENCIA DO CONTRATO**

**5.1.** O contrato terá período de vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por meio de termo aditivo;

**5.2.** Em caso de rescisão por parte da CONTRATANTE a CONTRATADA deverá ser notificada previamente por escrito, com prazo não inferior a 30 dias;

**5.3.** Em caso de rescisão por parte da CONTRATADA a mesma deverá encaminhar notificação escrita previamente com 30 dias, podendo ser prorrogado pelo mesmo período caso a CONTRATANTE julgue que poderá haver prejuízo ao usuário;

**5.4.** Nos casos onde a CONTRATADA já estiver com duas notificações anteriores por descumprimento do Contrato, a Contratante poderá rescindir com a Contratada independente de prévio aviso ou notificação;

**5.5.** Em caso de rescisão, por qualquer motivo, do contrato de gestão ao qual esta contratação está vinculada, o contrato firmado entre a Contratante e a Contratada será rescindido, independente de prévio aviso ou notificação;

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**6.1.** Efetuar o pagamento no prazo estabelecido, observando-se a totalidade ou parcialidade da prestação do serviço prestado;

**6.2.** Exigir a observação das normas emanadas pelos órgãos de fiscalização e controle;

**6.3.** Rejeitar no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as exigências deste Termo de Referência e do Contrato;

**6.4.** Glosar do valor contratado eventuais descontos e multas de serviços não executados, assim como prejuízos causados pela **CONTRATADA**, empregados e prepostos, de qualquer natureza, bem como valores decorrentes de passivos trabalhistas e fiscais gerados e não adimplidos pela **CONTRATADA**;

**6.5.** Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas do contrato a ser celebrado;

**6.6.** Exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização da execução dos serviços contratados e da qualificação dos profissionais da Contratada, sem prejuízo da obrigação desta de fiscalizar seus profissionais;

**6.7.** Prestar as informações necessárias para o melhor cumprimento do Contrato;

**6.8.** Comunicar à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer alteração na administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer ocorrências de eventos que possam prejudicar a qualidade dos serviços contratados;

**6.9.** A **CONTRATANTE** deverá aplicar, em caso de inexecução total ou parcial das obrigações inerentes à **CONTRATADA**:

- Advertência;
- Multa no valor 10% do valor mensal do contrato ou valor do bloco (se for o caso);
- Suspensão temporária da participação em outros processos seletivos no máximo de 06 (seis) meses, desde que já tenha havido aplicação da sanção prevista no inciso I por pelo menos duas vezes;
- Será garantida a prévia defesa

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**7.1.** Executar os serviços contratados através da fixação de parâmetros técnicos e a tempo certo obedecendo ao cronograma, ordens de serviços e prazos estipulados entre as partes;

**7.2.** Submeter à CONTRATANTE, para prévia aprovação, todo serviço e produto que fizer necessário;

**7.3.** Desenvolver todas as atividades descritas neste presente Termo de Referência.

- 7.4.** Respeitar e fazer com que sejam respeitadas as normas atinentes ao funcionamento da CONTRATANTE e aquelas relativas ao objeto do presente Contrato.
- 7.5.** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, o objeto do presente Contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada sem prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE.
- 7.6.** Responder por qualquer prejuízo que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 7.7.** Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação no que tange à regularidade fiscal, qualificação técnica e cumprimento da proposta.
- 7.8.** Cuidar da regularidade obrigacional derivada do vínculo e subordinação com o pessoal envolvido direta ou indiretamente na execução deste Contrato, adimplindo com toda e qualquer obrigação fiscal e trabalhista decorrente da prestação de serviços dos seus cooperados/funcionários.
- 7.9.** Adimplir com toda e qualquer obrigação trabalhista que eventualmente venha a ser reconhecida judicialmente ou administrativamente por qualquer órgão administrativo e/ou fiscalização.
- 7.10.** Manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade no tocante aos serviços, documentos, pesquisas, entrevistas e demais informações apuradas ou de que tome conhecimento durante a prestação do serviço.
- 7.11.** Submeter-se às políticas e práticas de *Compliance* da CONTRATANTE.
- 7.12.** Providenciar a correção das deficiências e falhas do serviço apontadas pelo fiscal do Contrato.
- 7.13.** Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções quando da execução dos serviços;
- 7.14.** Custear despesas com passagens, estadias, transporte, assim como a alimentação de empregados e propositos em deslocamentos para atendimento ao objeto do presente contrato.
- 7.15.** Não permitir, em nenhuma hipótese, que pessoa que não seja membro de seu corpo técnico entre mesmo que acompanhada por funcionário ou afim, no escopo de trabalhar, estagiar ou realizar qualquer atividade que tenha a ver com o Contrato a ser celebrado.
- 7.16.** Dar esclarecimentos sobre qualquer procedimento, o mais breve possível, a contar da notificação.
- 7.17.** A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, comprovadamente, todas as mudanças de endereço (físico e eletrônico) e telefones (incluindo Fax e *Whatsapp*), sob pena de arcar com os prejuízos e/ou penalidades decorrentes da impossibilidade de ser contatada pela CONTRATANTE, para qualquer finalidade.
- 7.18.** Aceitar o desconto mensal, sem prejuízos de advertências, caso os serviços sejam realizados em desacordo com o contratado.
- 7.19.** Comunicar, por escrito, imediatamente, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis.
- 7.20.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria,



uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o IBGH.

**7.21.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em decorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços.

**7.22.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, trabalhistas, comerciais, civis ou penais resultantes do contrato a ser celebrado. A inadimplência do proponente não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto do contrato, razão pela qual a proponente renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

## **8. DA PROPOSTA**

**8.1.** A proposta deverá ser apresentada em papel timbrado da Contratada, devidamente assinado por seu representante legal, contendo o valor global dos serviços a serem contratados, o valor total do investimento em equipamentos e recursos humanos, os quais devem ser em moeda nacional, com duas casas decimais, escrito em algarismo e por extenso, compatíveis com os preços correntes no mercado, e ainda deverá constar:

- a.** Declaração que conhece todos os dados dos serviços para a execução do objeto a ser executado;
- b.** Última alteração do Contrato ou Estatuto Social, desde que devidamente consolidada, ou Contrato e Estatuto de Constituição acompanhado da última alteração contratual;
- c.** Documentos pessoais dos sócios ou dirigentes (RG e CPF);
- d.** Procuração (por instrumento público ou particular com firma reconhecida em cartório) e documentos pessoais (RG e CPF) do representante da contratada, quando não forem os seus sócios que assinarão o contrato;
- e.** Inscrição Estadual ou declaração de isento;
- f.** Inscrição Municipal ou declaração de isento;
- g.** Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- h.** Certidão de Regularidade com a Fazenda Estadual;
- i.** Certidão de Regularidade com a Fazenda Municipal;
- j.** Certificado de Regularidade do FGTS;
- k.** Certificado de Regularidade Fiscal Trabalhista (TST e TRT);
- l.** Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral (CNPJ), telefone, e-mail para contato, dados bancários, tais quais agência e número da conta corrente e praça de pagamento;
- m.** Atestado de capacidade técnica em nome da pessoa física do sócio ou responsável técnico ou jurídica que comprove a aptidão para o desempenho da atividade compatível com o objeto deste Termo de Referência;
- n.** Planilha de composição de custos e formação de preços dos serviços a serem prestados, compreendendo todos os seus ciclos e inclusas todas as despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, treinamento, transporte e/ou outros necessários ao

cumprimento integral do objeto contratado, os quais serão considerados como inclusos, independentemente de declaração da Empresa Proponente;

**8.2.** Será desclassificada a proposta em desacordo com o disposto neste Termo de Referência, que se oponha a qualquer dispositivo legal vigente, ou a que consigne valores incompatíveis com o preço de mercado sendo eles excessivos ou manifestamente inexequíveis;

**8.3.** As interessadas deverão apresentar proposta, tendo como referência a “Tabela para Proposta” inserida no Anexo Técnico I, onde as proponentes deverão fazer constar o valor unitário de cada etapa dos serviços a serem prestados e, ao final, o valor global do serviço;

**8.4.** As propostas deverão ter validade de 60 (sessenta) dias, após a sua apresentação.

## 9. DA VISTORIA

**9.1.** As interessadas poderão realizar visita técnica (vistoria) no Hospital Municipal de Aparecida de Goiânia - HMAP, localizado na Avenida V005, 365-431, Cidade Vera Cruz, CEP 74936-600, em Aparecida de Goiânia/GO, a fim de verificar o perfil da unidade, sua estrutura física e seus equipamentos;

**9.2.** A visita técnica (vistoria) deverá ser marcada previamente, de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial (das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min), diretamente com a direção do HMAP, através do telefone (62) 3238-1100, e deverá ser agendada, no mínimo, com 02 dias úteis de antecedência à data marcada para a abertura do certame;

## 10. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

**10.1.** Menor valor Global;

## 11. DO PAGAMENTO

**11.1.** A CONTRATADA deverá providenciar a emissão de notas fiscal de acordo com os termos contratados, **até o dia 25 do mês da efetiva prestação do serviço**, a qual deverá vir instruído com os seguintes documentos, sob pena de retenção do pagamento até regularização:

- a. Certidões de Regularidades Fiscais Federais (Conjunta, CRF e Previdenciária);
- b. Certidões de Regularidade Fiscal Estadual;
- c. Certidão de Regularidade Fiscal Municipal (ISSQN);
- d. Certidão de Regularidade Fiscal Trabalhista (TST e TRT);
- e. Certificado de Regularidade do FGTS e INSS;
- f. Relatório de serviços prestados (deve ser encaminhado em papel timbrado e com assinatura legítima do representante legal);

**11.2.** A nota fiscal deverá ser emitida até o dia 25 de cada mês da prestação de serviços, O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir do aceite da Nota Fiscal correspondente;

**11.3.** A CONTRATADA deverá informar no corpo da Nota Fiscal o número do contrato de prestação de serviços, bem como, o número do Contrato de Gestão nº 1095/2018 – SEL, o aceite de abate do valor do TED/TEV nos casos em que a agência recebedora diferir da pagadora e a competência a que se refere à prestação de serviços;

**11.4.** O pagamento será efetuado desde que tenha havido o repasse do Contrato de Gestão nº 1095/2018 – SEL por parte da Secretaria de Saúde referente ao mês da efetiva prestação de serviços, e o mesmo estará condicionado ao cumprimento integral das obrigações;

## **12. DA REPACTUAÇÃO OU REAJUSTE**

**12.1.** Os preços ofertados permanecerão fixos e irremovíveis nos primeiros 12 (doze) meses. Se durante a vigência do contrato, este não for rescindido em seu vencimento, poderá ser reajustado ou aditivado a qualquer tempo, em razão da necessidade ou conveniência de continuação da prestação de serviços, a partir da negociação acordada entre as partes, visando à adequação aos novos preços de mercado e a demonstração analítica de variação dos componentes dos custos deste Instrumento, devidamente justificada, ou com a solicitação de mais serviços contratados para esta unidade de saúde;

**12.2.** No caso de solicitação de reajuste do contrato, fica acordado que os valores serão reajustados pelo índice expressamente informado no contrato de prestação de serviços a ser celebrado, qual seja, o **IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), calculado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV)**;

**12.3.** O Preço do Contrato também poderá ser revisado, para mais ou para menos nas hipóteses abaixo relacionadas, desde que a ocorrência destas resulte em comprovada repercussão no Preço do Contrato:

**a.** Motivos de Força Maior ou Caso Fortuito;

**b.** Alterações não passíveis de previsão na legislação tributária e demais normas regulamentares, bem como no recolhimento ou contabilização de taxas, contribuições e impostos, que comprovadamente impactem no preço do Contrato, quando ocorridas após a sua assinatura;

**12.4.** A variação do valor contratual para fazer face à revisão de preços, se aplicável, será processada mediante a celebração de aditamento;

## **13. DA POSSIBILIDADE DE REDUÇÃO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

**13.1.** A CONTRATADA se compromete a desempenhar com extremo zelo e cautela a prestação do serviço acima mencionado tendo como obrigação implícita a contribuição para execução do respectivo Contrato de Gestão e de seus aditivos. Ao apresentar a proposta, declarará ciência do sistema de repasses dos recursos para o custeio das atividades do HURSO oriundos da Secretaria Estadual de Saúde;

**13.2.** Com a finalidade de estabelecer critérios de proporcionalidade para o pagamento dos serviços prestados ficam estabelecidos que a CONTRATADA sofrerá glosas pelo descumprimento contratual, sendo a avaliação de responsabilidade do Fiscal do contrato e da Diretoria da Unidade;

**13.3.** Durante o prazo que vigorar a redução dos repasses pela SESA e por consequência o valor mensal dos serviços prestados, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato de prestação de serviço mediante a aplicação de aviso prévio com prazo mínimo de 30 (trinta) dias;

## **14. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**14.1.** É facultado ao IBGH, em qualquer fase do presente Processo Seletivo, promover diligências com o fim de esclarecer ou complementar a instrução do processo;

**14.2.** Previamente à adjudicação de uma proposta, o IBGH poderá exercer o direito de negociar as condições das ofertas junto às proponentes, com a finalidade de obtenção do menor preço;



**14.3.** O IBGH não tem a obrigação de contratar o serviço publicado, e pode optar ainda, pela contratação parcial destes;

**Eliude Bento da Silva**  
**Presidente do IBGH**

**ANEXO TÉCNICO I**  
**“Tabela para Proposta”**

➤ **Proposta para o Hospital Municipal de Aparecida de Goiânia - HMAP:**

<b>Serviço a ser desenvolvido</b>	<b>Valor Mensal Estimado</b>	<b>Valor Total Estimado (12 meses)</b>
<b>Assessoria de Comunicação e Imprensa</b>		

**Eliude Bento da Silva**  
**Presidente IBGH**

## ANEXO TÉCNICO II

### Avaliação dos Serviços

1. A Contratada deverá prestar os serviços definidos neste Termo de Referência, de acordo com os níveis de serviço abaixo especificados, estando sujeita a glosas pelo seu descumprimento.

1.1. Os níveis de serviço aqui apresentados têm como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada.

1.2. Para o cálculo de eventuais descontos pelo descumprimento dos níveis de serviço será instituído o seguinte sistema de pontuação destinado a definir os graus de cada tipo de ocorrência, conforme a seguir:

TIPOS DE OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO DE DESCONTO
Situações que caracterizam interrupção na prestação dos serviços ou comprometem a rotina, dentre outros: <b>a)</b> Conduta inadequada por parte dos colaboradores da Contratada; <b>b)</b> Conduta que ponha em risco o patrimônio da Contratante; <b>c)</b> Descumprimento de normas trabalhistas. <b>(*neste caso, a cada hora a mais de atraso, será acrescido dois pontos).</b>	02 pontos

2. A faixa de ajuste no pagamento será definida sempre que houver pontuação desfavorável e se sua soma (das ocorrências produzidas no período de avaliação de cada mês) proporcionarem penalidade/glosa nos pagamentos mensais, o que deverá ocorrer seguindo a tabela a seguir:

PONTUAÇÃO DE DESCONTO ACUMULADA NO MÊS	AJUSTE NO PAGAMENTO
2 pontos	Glosa de 1% sobre o valor total da fatura mensal
4 pontos	Glosa de 2% sobre o valor total da fatura mensal
6 pontos	Glosa de 4% sobre o valor total da fatura mensal
8 pontos	Glosa de 6% sobre o valor total da fatura mensal
10 pontos	Glosa de 8% sobre o valor total da fatura mensal
12 pontos	Glosa de 10% sobre o valor total da fatura mensal

3. As glosas referidas no item anterior serão aplicadas até o limite de 10% sobre o valor total da fatura mensal.

**Eliude Bento da Silva**  
**Presidente IBGH**