

TERMO DE REFERÊNCIA
SOFTWARE DE GESTÃO ESTRATÉGICA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no **fornecimento de Software de Gestão Estratégica**, nas condições e especificações constantes deste Termo de Referência, a fim de atender às necessidades do Hospital Municipal de Aparecida de Goiânia - 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 um acompanhamento estratégico assertivo das unidades de saúde, para que assim possam ser realizadas melhorias e intervenções em tempo hábil;

2.2. O software busca também facilitar o processo de acreditação e o acompanhamento de metas do Hospital;

2.3. A realização do processo de contratação se baseia na solicitação da coordenação de qualidade da unidade, feita através do memorando de nº 079/2020 – NQSP, justificando a necessidade do serviço citado para atendimento das necessidades da unidade.

3. CARACTERÍSTICAS GERAIS

3.1. A contratação contempla o fornecimento de Software de Gestão Estratégica;

3.2. O Sistema a ser implantado deve possuir:

- a. Integração entre todos os módulos disponíveis;
- b. licença e concessão de uso com usuários ilimitado (podendo cadastrar todos os colaboradores e terceiros), possuindo acesso simultâneo ilimitado;
- c. um painel inicial para registros rápidos e visão clara das atividades em que o usuário tem ação direta;
- d. visão das atividades da equipe para os gestores, com possibilidade de redirecionamento para otimização de recursos;
- e. indicador que monitora em tempo real as atividades executadas no sistema e gera um painel que indica:
 - Capacidade de Medir Indicadores;
 - Capacidade de Analisar Indicadores;

- Capacidade de Executar Atividades;
- Capacidade de Desenvolver Pessoas;
- Criticidade dos Indicadores;
- Criticidade dos Projetos que gerencio;
- Criticidade Iniciativas/Ações/Tarefas das Unidades que gerencio;

f. o Mapa Estratégico da Organização previamente definido e desenhado, vinculando o percentual geral de cada indicador ao seu respectivo Objetivo Estratégico;

g. um espaço para uma comunicação descontraída, onde a organização tem a oportunidade de dar relevância a ações que trouxeram resultados positivos, incentivando o Benchmarking interno, bem como ações que não trouxeram os resultados esperados, aumentando a velocidade de aprendizagem;

h. calendário/agenda não somente com compromissos incluídos manualmente, mas das atividades de: Plano de Ação, Reuniões, Projetos, Ouvidoria, Documentos, Ocorrências, Planos de Desenvolvimento, Treinamentos e Solicitações, que tenham algum tipo de prazo definido, data de início/fim, etc.

i. módulos: Comunicação, Planejamento, Projetos, Qualidade e Pessoas;

3.3. A CONTRATADA deve garantir a integração do IBGH com a unidade, com painéis de dashboard;

3.4. Ao instalar o software a CONTRATADA será responsável pela definição de estrutura, criação de endereço de internet ou intranet, pela montagem e configuração de ferramenta de banco de dados, pela realização de diagnóstico da empresa e levantamento de processos, por sugestões de alterações dos processos de ferramentas, pelo levantamento dos indicadores integrantes do escopo do projeto e pela definição de acessos e grupos de usuários e de tarefas;

3.5. A CONTRATADA será responsável pela instrução e treinamento dos profissionais que utilizarão o sistema para navegar, imputar e extrair informações além de repassar os conhecimentos e uso da ferramenta para os usuários, o que deverá ser feito a cada nova atualização do mesmo;

3.6. A CONRTATADA se responsabilizará pelo treinamento presencial dos usuários além de fornecer o acompanhamento inicial da implantação do software;

3.7. A CONTRATADA deve acompanhar uso e fixação do conteúdo transmitido;

3.8. A contratação inclui a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, de modo que a CONTRATADA deverá garantir o funcionamento adequado e contínuo do sistema, suas atualizações, também inclui o serviço de suporte para utilização de todas as funcionalidades disponíveis;

3.9. Se responsabilizará pela evolução tecnológica do sistema através de disponibilização de novas versões e atualizações do sistema;

3.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais com formação, conhecimento e experiencia para realizar o suporte técnico do sistema, o atendimento remoto deve estar disponível em horário comercial das 08:00 horas às 18:00 horas de segunda a sexta-feira, e, sempre que necessário, o profissional deverá ir até a unidade de saúde, em até duas horas, a contar da solicitação;

3.11. 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;

3.12. 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;

3.13. 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. O sistema deve possuir as seguintes funcionalidades:

- d. Poder ser operado em ambiente totalmente WEB, com utilização de navegadores (browser) padrões do mercado;
- e. Possuir todos os módulos da solução são disponibilizados com acesso ilimitado de usuários;
- f. Permitir a exportação dos principais relatórios em diversos formatos como: Word, Excel, PDF e HTML;
- g. Serviço de HOSTING, devendo prover um serviço remoto onde serão instaladas as aplicações;
- h. Permitir que o sistema seja executado em ambiente seguro (HTTPS, SSL);
- i. Gerar trilha de auditoria parametrizável para garantir rastreabilidade;
- j. Possuir interface totalmente em Português;
- k. Permitir a exportação total ou seletiva em formato livre de todos os tipos de conteúdo (dados, imagens, arquivos, tabelas, índices, etc.) Com o objetivo de facilitar qualquer futura mudança de solução/fornecedor;
- l. Possibilitar a configuração de acesso a todas as informações gerenciadas pelo software por meio de perfis de usuários;
- m. Integrar com os servidores de e-mails;
- n. Disponibilidade de acesso 24 horas e 07 dias por semana;
- o. Todas as imagens geradas por intermédio do presente contrato e seu respectivo Banco de Dados deverão ser armazenados em equipamentos fornecidos pela CONTRATADA para esta finalidade, ficando em seu encargo eventuais dispêndios com serviços de armazenamento de dados, seja por servidores próprios, seja por serviços de terceiros locados na web;
- p. Visando a segurança da informação trabalhada, será de responsabilidade da CONTRATADA a realização de backups diários. Estes backups deverão ser enviados ou disponibilizados através de links ao Departamento da Tecnologia da Informação da Contratante semanalmente. Caso a CONTRATADA proponha outro meio de disponibilização dos backups deverá informar ao Departamento da Tecnologia da Informação para a sua devida aprovação;
- q. Em caso de encerramento do contrato, ou por acordo entre as partes as imagens

desmaterializadas caberá à Contratada a entrega dos arquivos em perfeito estado de compatibilidade (documentos e banco de dados);

4.2. O software deverá conter módulos de Comunicação, Planejamento, Projetos, Qualidade e Pessoas, com as descrições abaixo;

4.3. Módulo de Planejamento:

a. Deverá proporcionar a gestão dos objetivos estratégicos e de seus indicadores;

b. Cada indicador deve trazer as informações a respeito de:

- Alvo;
- Resultado;
- Percentual Atingido;
- Percentual de Desempenho;
- Percentual de Desvio;
- Peso do indicador para o O.E.;
- Frequência da Medicação;
- Planos de Ação Vinculados ao O.E.;
- Ações Estratégicas Vinculadas ao O.E.;
- Projetos Vinculados ao O.E.;
- Não conformidades que impactam o O.E.;
- Acompanhamento do indicador: Diário de bordo em que se relatam eventos internos ou externos que impactem o indicador;
- Análise de Causa: Metodologias Ishikawa e porquês;

c. Deve dispor de:

- Mapa estratégico BSC, por perspectivas;
- Cadastramento e acompanhamento de iniciativas estratégicas;
- Interface de integração para Automatização, tendências e base histórica dos indicadores;
- Alertas automáticos para análises e reuniões;
- Gestão de análise de resultados, análises comparativas entre indicadores;
- Desempenho por perspectiva;
- Desempenho por objetivos;
- Desempenho por indicadores;
- Gráficos e relatórios apropriados às Reuniões de análise estratégica (RAEs) que possibilitam que a apresentação seja gerada de forma automática no sistema;
- Relatórios detalhados sobre o desempenho dos objetivos estratégicos e seus

indicadores;

- Uma função de preparação e apresentação de Análises Críticas por unidades de negócio. Esta função tem como objetivo auxiliar na preparação da reunião de análise crítica, mostrando ações que foram realizadas, resultado dos Indicadores, Pontos de Melhoria. Todos estes dados deverão ser exibidos em uma tela a ser customizada no momento da preparação;
- Painel de Gestão a Vista;
- Mecanismos que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados;
- um painel estratégico onde é possível definir e customizar uma forma de visualização temporal. Assim os gestores poderão visualizar o desempenho histórico de indicadores agrupados de diversas formas, como mensal, trimestral, anual, etc;

d. Deve possibilitar a:

- A inserção de objetivos e metas estratégicas definidas pelo IBGH e pelo HMAP;
- O acompanhamento pelo gestor do cumprimento das metas definidas para cada responsável;
- A vinculação de objetivos tendo como resultado o Mapa do Planejamento Estratégico;
- a realização de pesquisas por diferentes opções de consulta como objetivo, prazo, responsável, dentre outras;
- a realização de Análise do Indicador, utilizando metodologia dos 5 Porquês ou Espinha de Peixe;
- a criação da matriz SWOT. Uma vez atualizada, gera um gráfico de posicionamento estratégico

e. O software também deve ser capaz de:

- Desenvolver mapas por perspectivas;
- Atualizar simultaneamente os indicadores que possuam as mesmas variáveis que compõem a fórmula de cálculo;
- Realizar automaticamente a base histórica dos resultados dos indicadores;
- Integrar-se com o módulo de gestão de projetos com o objetivo de visualizar os projetos vinculados aos objetivos estratégicos da Unidade;
- Realizar automaticamente a base histórica dos resultados e indicadores;
- Apresentar relatórios detalhados sobre o desempenho dos objetivos estratégicos e seus indicadores;
- Criar e Acompanhar Iniciativas Estratégicas com a metodologia 5W2H;
- Definição das Diretrizes Estratégicas: missão, visão, valores, pontos fracos, pontos fortes, ameaças e oportunidades;
- Possibilitar a marcação de reuniões, possibilitando inclusão de pautas, participantes e de arquivos relevantes, deve possibilitar a definição de papéis dos

participantes;

- Possibilitar o acompanhamento de reuniões, pauta a pauta, com a inclusão de comentários e decisões, gerando inclusive planos de ações que já devem aparecer na tela principal dos envolvidos na tarefa;
- Produzir a lista de decisões tomadas em reuniões, que indiquem: unidade gerencial, data de início, data fim, status, responsável pela decisão, título da reunião, pauta, decisão e Conclusão;

4.3. Módulo de Gestão de Projetos:

a. O software também deve ser capaz de:

- Possibilitar a montagem de projetos modelo para padronizar a criação de novos projetos;
- Permite acompanhar a capacidade de execução de um usuário e suas tarefas pendentes;
- Informar em várias oportunidades ao usuário que existem tarefas pendentes;
- Permitir anotações no projeto e informar as pessoas envolvidas por e-mail;
- Permitir um controle total do projeto, fases, tarefas e custos, planejamento desenvolvimento, avaliação de resultados. Com análises, e gráficos em tempo real;
- Distribuir as tarefas para os participantes do projeto;
- Arquivar documentos centralizados e compartilhados;
- Permitir acesso ao projeto de acordo com o perfil de cada usuário;
- Trazer importantes relatórios gerenciais;
- Enviar alertas por e-mail;
- Registrar Sinopse ou Termo de Abertura do projeto;
- Acompanhar valores orçados e reais;
- Vincular os projetos e os objetivos estratégicos da empresa;
- Trazer a matriz de Prioridades dos Projetos;
- Permitir o gerenciamento total dos projetos, possibilitando o controle de custos, metas, responsáveis, prazos, etc.;
- Emitir alertas sobre os prazos a vencer, inclusive com comunicação via e-mail aos responsáveis pelas tarefas pendentes;
- Possibilitar a redistribuição das tarefas para os integrantes da equipe do projeto;
- Gerar relatórios gerenciais que possibilitam a análise dos resultados;
- Permitir a integração dos projetos com os objetivos estratégicos do HMAP e do IBGH;
- Gerar Gráficos da Estrutura Analítica do Projeto;
- Permitir acompanhamentos que podem ser disparados por e-mail às pessoas

envolvidas no projeto;

- Disponibilizar a visualização do cronograma com Gráfico de Gantt;
- Disponibilizar uma tela de acompanhamento do projeto onde é calculada a criticidade do projeto com base no atraso das datas previstas de execução das tarefas;
- Permitir que seja possível criar um projeto modelo, afim de facilitar a geração de projetos com base neste template;
- Permitir a visualização das atividades do Projeto em formato Kanban;
- Permitir a importação do Projeto do MS Project;

4.4. Módulo de Gestão de Pessoas:

a. Deve possuir o submódulo de **Gestão de Avaliações** que deverá apresentar as seguintes funcionalidades:

- a.1. Disponibilizar avaliações por competências 360°;
- a.2. Permitir a avaliação interna dos colaboradores e gestores, por meio de um questionário eletrônico disponibilizado para os avaliadores;
- a.3. Possuir mecanismos de análise da avaliação para futuras capacitações dos colaboradores e gestores;
- a.4. Gerar relatórios gerenciais que possibilitam a análise dos resultados;
- a.5. Disponibilizar a avaliação de desempenho com base nos indicadores do planejamento estratégico;
- a.6. Disponibilizar ferramenta de Feedback e Plano de Desenvolvimento Individual;
- a.7. Produzir relatórios sintetizados das avaliações realizadas;
- a.8. Desenvolver plano de melhoria contínua de colaboradores e gestores com base nos resultados das avaliações;
- a.9. Possibilitar o controle de treinamentos e cursos efetuados;
- a.10. Exibir relatórios do Histórico de Avaliações, das Notas de Avaliações, das Notas por competências, do PDCT – Plano de Desenvolvimento por Competência Trabalhado; dos resultados das avaliações e das pessoas que não responderam as avaliações;

b. Deve possuir o submódulo de **Gestão de Treinamentos** que deverá apresentar as seguintes funcionalidades:

- b.1. Mostrar o plano de desenvolvimento;
- b.2. Avaliar a Eficácia dos Treinamentos;
- b.3. Produzir relatórios dos custos de treinamentos, do dossiê de colaboradores, das horas de treinamento e dos inscitos e participantes;

4.5. Módulo de Gestão da Qualidade:

a. Deve possuir o submódulo de **Documentos** que deverá apresentar as seguintes funcionalidades:

- a.1. A documentação deve estar centralizada e organizada;
- a.2. Gerência de forma eficaz de POP's, DIT's, Manuais e etc.;
- a.3. Os usuários devem sempre ter acesso ao documento aprovado, mesmo que o documento ainda esteja passando por revisões;
- a.4. Possibilitar a integridade e segurança de acesso aos arquivos e documentos eletrônicos armazenados;
- a.5. Suportar a maioria dos formatos de documentos eletrônicos (DOC, Microsoft Office, TXT, PDF, HTML, PS, XLS, PPT, Open Office e etc.);
- a.6. Possibilitar o gerenciamento de documentos eletrônicos dos seguintes tipos: imagem, texto, planilha, apresentação e áudio;
- a.7. Permitir pesquisar, visualizar e imprimir documentos eletrônicos através de uso de interface via cliente WEB/Browser e QR Code;
- a.8. Possibilitar o agrupamento (processos internos) de documentos inter-relacionados;
- a.9. Permitir classificação de documentos por categoria, permitindo níveis hierárquicos ilimitados de subcategorias;
- a.10. Alertar os responsáveis, com antecedência, sobre ações a serem tomadas;
- a.11. Consultar os documentos por diversos critérios (nome, categorias, frases, datas, códigos etc.);
- a.12. Permitir visualizar, na mesma tela da consulta, várias informações, como: índices e a imagem do documento;
- a.13. Permitir os registros e solicitações de empréstimo e impressão de documentos;
- a.14. Possibilitar controle do vencimento do documento, e emite alerta aos responsáveis;
- a.15. Permitir anexar documentos na integração com outros módulos (Reuniões; Ocorrências; Solicitações; Pessoas, etc);
- a.16. Possibilita o monitoramento do processo de publicação;
- a.17. Manter o histórico de todas as interações com os documentos (visualizações, impressões, etc.);
- a.18. Assegurar segurança e transparência no processo de renovação através do software;
- a.19. Possui um fluxo simples e visual do Processo de aprovação de Documento obedecendo todas as regras exigidas pelas principais certificações, quais seja:
 - O usuário elabora o documento e o anexa no sistema;
 - O elaborador, informa quem irá revisar e quem aprovará o documento. Configura também se o documento exige treinamento e quem poderá acessar o documento após aprovado;
 - O sistema solicita revisão ao responsável;
 - Uma vez revisado o sistema solicita aprovação;

- Após aprovação o documento passa a ter validade e estará disponível para as pessoas que podem acessá-lo. Quando necessário o documento poderá ter revisões e ser remetido a todo processo de validação novamente;
- b. Deve possuir o submódulo de **Ocorrências** que deverá apresentar as seguintes funcionalidades:
 - b.1. Registrar, controlar e analisar todas as ocorrências da empresa;
 - b.2. Permitir classificação de Ocorrência, realização de análise da causa, e estabelecimento de Plano de Ação a fim de bloquear as causas;
 - b.3. As causas e consequências devem poder ser compartilhadas entre áreas para que se estruture uma base de conhecimento da empresa e facilite a gestão;
 - b.4. Permitir acompanhamento e gerencia a execução do Plano de Ação e análise da eficácia;
 - b.5. Possuir dashboards para melhor visibilidade e transparência na empresa;
- c. Deve possuir o submódulo de **Riscos** que deverá apresentar as seguintes funcionalidades:
 - c.1. Registrar os riscos mapeados por unidade gerencial;
 - c.2. Identificar as áreas de ocorrência;
 - c.3. Sinalizar as causas, consequências, ação de mitigação e contingência;
 - c.4. Registrar da natureza do risco;
 - c.5. Registrar o protocolo de segurança vinculado ao risco;
 - c.6. Classificar do risco quanto a probabilidade e gravidade;
 - c.7. Acompanhar da evolução do risco;
 - c.8. Matriz de risco (probabilidade, severidade e detecção 3x1);
- d. Deve possuir o submódulo de **Ouvidoria** que deverá apresentar as seguintes funcionalidades:
 - d.1. Registrar de Atendimento ao cliente;
 - d.2. Acompanhar Histórico dos atendimentos;
 - d.3. Relatórios por diversos tipos;
 - d.4. Registro de Resposta ao Cliente;
 - d.5. Monitoramento do Fluxo completo de atendimento ao cliente até avaliação de satisfação;

4.6. Módulo Gestão da Comunicação:

- a. Deverá possuir agenda com interação com o google calendar e Mensagens;
- b. Permitir o anexo de fotos e dispô-las em um mural, possibilitando a promoção de um conteúdo direcionado, permitindo trabalhar com diferentes públicos;
- c. Possuir pesquisas de: Clima, Desligamento, Satisfação, Avaliação de situações pontuais, Auditorias internas, Avaliação de Fornecedores, Avaliação de

Colaboradores; Checklists, etc.;

d. Deverá possuir um “armário virtual” que possibilitará a armazenagem de contratos, licenças, alvarás com gerenciamento de vencimento e acompanhamentos entre as partes interessadas;

e. Permitir a criação de solicitações e possibilitar a que as tarefas sejam delegadas, determinadas e solicitadas. Deve ser possível acompanhar o fluxo de trabalho;

f. As solicitações deverão estar dispostas em um Dashboard;

g. Deve fornecer NPS;

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 propostos 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 serviço a ser prestado e, ao final, seu valor global;

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 HMAP oriundos da Secretaria Municipal 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 SES 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
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.

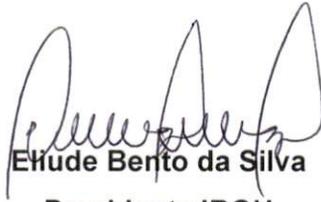
1.2. Para o cálculo de eventuais descontos pelo descumprimento dos níveis de serviço será instituído o seguinte sistema de pontuação destinado a definir os graus de cada tipo de ocorrência, conforme a seguir:

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



Elvilde Berito da Silva

Presidente IBGH