



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

TERMO DE REFERÊNCIA

I - DO OBJETO:

1.1 O presente projeto básico visa à contratação de Empresa Especializada na Prestação de Serviço Continuado de Tele Atendimento com fornecimento de mão de obra, de forma contínua e ininterrupta para a Central de Regulação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 - no Município do Rio de Janeiro, devendo ainda disponibilizar uma sala de contingência (backup), devidamente equipada, de modo a não haver descontinuidade no serviço em caso de eventuais intercorrências.

1.2 Com a pretensa contratação, almeja-se manter serviço de atendimento contínuo, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com qualidade e celeridade à população, para as operações que se fizerem necessários o acionamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, por período de até 180 (cento e oitenta) dias.

II – DA JUSTIFICATIVA:

2.1 A Fundação Saúde é uma fundação pública, com personalidade jurídica de direito privado, autorizada pela Lei nº 5.164/2007, alterada pela Lei nº 6.304/2012, regulamentada pelo Decreto nº 43.214/2011, de duração indeterminada e competência para atuação em todo o território do Estado do Rio de Janeiro. Ela se constitui como importante iniciativa do Governo do Estado na construção de um novo espaço de adoção de boas práticas de gestão pública e de novas relações com a sociedade.

2.2 A Secretaria de Estado de Saúde - SES e a Fundação Saúde, através de contratos de gestão celebrados, estabeleceram um conjunto de ações e intenções que preconizam a responsabilização dos serviços de saúde e de seus recursos humanos para a consequente oferta de maior eficácia desses serviços à população.

2.3 Deste modo, para o sucesso de sua missão é imprescindível que a Fundação Saúde conte com serviços de qualidade para melhor atender a população, além de criar boas condições técnicas, de infraestrutura e de relações de trabalho para seus profissionais de saúde com o intuito de garantir qualidade no atendimento.

2.4 Assim, e diante da publicação da Resolução SES nº 2101 de 21 de agosto de 2020, a qual incluiu o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, no escopo de atuação desta Fundação, a contar de setembro do mesmo ano, diante da celebração do Contrato de Gestão nº 002/2021, firmado em 01/03/2021, se faz necessário que se estabeleça meios de promover a continuidade dos serviços executados através do Sistema de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192).

2.5 Nesta ordem, deverá ser disponibilizado profissionais administrativos, técnicos e operacionais para realização das atividades de apoio intermediário, necessários ao funcionamento do SAMU.

2.6 Ressalta-se, que o quadro funcional da Fundação Saúde é composto por profissionais técnicos da área assistencial admitidos por meio de concurso público e profissionais ocupantes de cargos comissionados e funções de confiança para exercício das atribuições de direção, chefia e assessoramento.

2.7 Portanto, a necessidade de contratação de empresa especializada para prestação de serviços de natureza técnica e operacional em áreas diversas conforme exposto neste Termo de Referência, objetivará abranger as atividades que não estão contempladas nas situações acima descritas.

2.8 Insta ainda ressaltar que dentre os contratos de terceirização firmados junto a esta Fundação, não estão abarcadas as atividades/funções discriminadas nesse Termo de Referência e imprescindíveis ao funcionamento do SAMU.

2.9 É fato e notório que o Sistema de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) é o principal componente móvel de atenção às urgências e emergências, considerando o atendimento assistencial à população, por meio das ligações recebidas pelo número único nacional para urgências médicas – 192.

2.10 Os atendimentos são realizados em vias públicas, locais de trabalho e residência, e conta com equipes que reúne médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas.

2.11 O SAMU disponibilizará atendimento pré-hospitalar Móvel de Urgência e Emergência chegando precocemente à vítima, após ter ocorrido um agravamento à sua saúde que possam levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo a morte, prestando-lhe atendimento e/ou transporte adequado a um serviço de saúde, devidamente hierarquizado e integrado ao Sistema Único de Saúde, com funcionamento ininterrupto nas 24 horas.

2.12 Nesta ordem, conforme o disposto o serviço ora pretendido deverá compor a Central de Regulação que é operacionalizada por profissionais multidisciplinares, a fim de garantir a escuta ininterrupta de todos os pedidos de socorro que forem recebidos através do número único nacional para urgências médicas – 192, sendo os mesmos devidamente analisados e

classificados por seu grau de urgência/emergência, oferecendo uma resposta ágil e eficaz à cada acionamento, assim composto:

- TARM – Técnico Auxiliar de Regulação Médica – Responsáveis pelo registro inicial da chamada, devendo cumprir as atribuições conforme previsto pela Portaria nº 2.048/2002;
- Monitor TARM - Técnico Auxiliar de Regulação Médica – Responsáveis pelas atividades de monitoramento apoio às atividades dos TARMs;
- Supervisor TARM - Responsáveis pelas atividades de supervisão, planejamento e controle de execução das atividades dos TARMs;
- Rádio Operador – responsáveis pelo direcionamento e controle da frota, que devem cumprir as atribuições conforme previsto pela Portaria nº 2.048/2002;
- Monitor de Rádio Operador - Responsáveis pelas atividades de monitoramento apoio às atividades dos Rádios Operadores;
- Supervisor de Rádio Operador – Responsáveis pelas atividades de supervisão, planejamento e controle de execução das atividades dos Rádios Operadores;
- Auxiliar de Tele atendimento assistencial - responsáveis pelo apoio operacional dos serviços, de acordo com os procedimentos e técnicas de atendimento e operação, garantindo uma eficiente dinâmica e comunicação interpessoal entre os diversos setores envolvidos no pré-atendimento.

2.13 Em estrita observância ao disposto nas Normas Técnicas pactuadas pelo Sistema Único de Saúde, o serviço objeto da pretensa contratação está abarcado na forma de Regulação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, devendo possuir rotinas administrativas de funcionamento, protocolos de intervenção assistencial pré-hospitalar e Procedimentos Operacionais Padrões que abordem todos os processos envolvidos na assistência.

2.14 O primeiro atendimento é realizado através de atendimento telefônico especializado (Telefonista Auxiliar de Regulação Médica – TARM), onde são prestadas orientações sobre os procedimentos iniciais a serem adotados, onde as demandas são identificadas, de modo a possibilitar o pré-atendimento assistencial, computando as informações necessárias sobre o fato relatado, estado clínico da vítima e sua localização, para que possa ser realizado o atendimento médico necessário pelo Médico Regulador, para orientação de pronto socorro e consequente acionamento das viaturas necessárias ao atendimento local.

2.15 Através do trabalho integrado entre a Central de Regulação e outros serviços (Regulação de Leitos, de procedimentos de alta complexidade, de exames complementares, de consultas especializadas, Corpo de Bombeiros, Concessionárias de rodovias e etc), a assistência ao usuário é garantida de forma integral e igualitária, contemplando a valorização do cuidado e o acolhimento, conforme preconiza a Constituição Federal de 1988.

2.16 Assim, para efetiva prestação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, se faz necessário a efetivação da pretensa contratação, a fim de garantir um atendimento ágil e qualificado, bem como, um tempo resposta adequado quando do acionamento do Serviço, bem como o acompanhamento do mesmo até a resolução do atendimento.

2.17 Isto posto e considerando o princípio da Administração por resultados, a contratação ora proposta é o que melhor atende ao interesse público envolvido, privilegiando a continuidade dos serviços técnicos assistenciais e operacionais do SAMU-RJ.

III – OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

3.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de tele atendimento para a Central de Regulação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 no Município do Rio de Janeiro, conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde e demais obrigações dispostas neste Termo de Referência.

ITEM	CÓDIGO SIGA	DESCRIÇÃO	UN	QUANT
1	0310.001.0007 ID - 157.497	SERVICO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER, DESCRICAO: CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TELEATENDIMENTO, PARA A REALIZACAO DO SERVICO RECEPTIVO SAMU 192 COM GEORREFERENCIAMENTO E RASTREAMENTO DAS UNIDADES MOVEIS, EM REGIME DE PLANTAO 24 HORAS, 7 DIAS DA SEMANA	01	01

3.2. O objeto da pretensa contratação, deverá ser realizado de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, assegurando assistência universal e gratuita aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, observando as diretrizes, regulamentos e orientações instituídas pela Ministério da Saúde, conforme o quadro de posições de atendimento (PA), do quadro abaixo:

Item	Especificação	Quantidade de Posições
1	Posição de Atendimento – TARM – Dia	20
2	Posição de Atendimento – TARM – Noite	15
3	Posição de Atendimento – Monitor TARM Dia	02
4	Posição de Atendimento – Monitor TARM Noite	01
5	Posição de Atendimento - Supervisor TARM Dia	01
6	Posição de Atendimento – Supervisor TARM Noite	01
7	Posição de Atendimento – Radio Operador – Dia	07
8	Posição de Atendimento – Radio Operador - Noite	05
9	Posição de Atendimento – Monitor RO - Dia	01
10	Posição de Atendimento – Monitor RO - Noite	01
11	Posição de Atendimento – Supervisor RO - Dia	01
12	Posição de Atendimento – Supervisor RO - Noite	01
13	Posição de Atendimento Administrativo - Diarista	01

3.3. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.

3.4. Em regra, conforme § 1º do art. 23 da Lei nº 8.666/93, os serviços deverão ser divididos em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala. Todavia, e considerando as características dos serviços a serem contratados não haverá parcelamento ou individualização da solução.

Optou-se pela contratação conjunta dos serviços, uma vez que o gerenciamento centralizado destes proporciona melhor integração das atividades, reduzindo as possibilidades de interrupção.

Visa-se ainda afastar a possibilidade de ocorrência de perda de economia de escala, fomentando a competitividade, além de viabilizar um melhor gerenciamento dos serviços prestados, buscando

evitar o desperdício de recursos e minimizar os riscos de eventuais prejuízos à Administração e/ou de comprometimento da qualidade desses serviços atingindo a finalidade do procedimento.

3.5. O serviço a ser contratado é comum, encontrando padronização no mercado.

3.6. A descrição dos serviços não restringe o universo de competidores, nos termos do art. 6º, IX, "c" da Lei nº 8.666/93 e do art. 13 Decreto Estadual nº 46.642;

3.7. Vedada a participação de Consórcios e Cooperativas. A ausência de Consórcios e Cooperativas não trará prejuízos à competitividade do certame. A eventual formação do tipo para participação neste caso poderia causar restrição na concorrência, bem como a manipulação dos preços, prejudicando a economicidade.

IV – JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE REQUERIDA

Os quantitativos de Posições de Atendimentos previstos refletem a efetiva demanda da Fundação Saúde, em estrita observância ao disposto na Portaria MS/GM Nº 2.048 de 5 de novembro de 2002, que considera o número de veículos e capacidade regulatória de acordo com a população do Município, bem como a Portaria MS nº 1.864, de 29 de setembro de 2003; Portaria de Consolidação MS nº 3, de 28 de julho de 2017, Resolução CREMERJ nº 116/97, bem como Portaria MS/GM nº 1010/2012 e Portaria MS/GM nº 1473/2013.

V – CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da Fundação Saúde, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

5.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Fundação Saúde, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

VI – FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. Os serviços devem ser prestados de forma contínua e ininterrupta, exigindo uma estrutura que suporte essas necessidades durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia 07 (sete) dias por semana, na Central de Regulação Médica de Urgência localizada na Rua Carmo Neto, S/Nº, Cidade Nova – RJ, no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC)

6.2. Os serviços deverão possuir boa infraestrutura de comunicação a fim de garantir todo o histórico do atendimento, utilizando 57 (cinquenta e sete) Posições de Atendimento (PA), constituindo-se em obrigação da CONTRATADA possuir quantitativo de pessoal necessário ao preenchimento total das Posições de Atendimento mencionadas, garantindo o atendimento integral da prestação do serviço. A Posição de Atendimento (PA) o local onde os operadores exercerão os serviços de atendimento.

6.3. Considera-se Posição de Atendimento (PA) o local onde os operadores exercerão os serviços de atendimento.

6.4. As atribuições pertinentes a cada Posição de Atendimento encontram-se descritas no Anexo A.

6.5. Os serviços serão prestados de segunda-feira a domingo, com carga horária máxima em conformidade às legislações vigentes e correlatas a cada Posição de Atendimento.

6.6. A carga horária máxima definida para os Técnicos Auxiliares de Regulação Médica (TARM) segue os conceitos vigentes em legislação de tele Atendimento, que consiste em 36 (trinta e seis) horas semanais, com 06 (seis) horas diárias de trabalho.

6.7. Para o dimensionamento estimado da contratação foi estabelecida a média de TARM considerando a previsão das chamadas recebidas e o tempo médio de atendimento, respeitando os picos de pré atendimento, em atendimento as normativas que regulam o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU.

6.8. A remuneração proposta por Posição de Atendimento foi estimada com base na média do custo mensal por profissional, acrescido do material necessário ao atendimento, considerando a inviabilidade da adoção do critério de aferição dos resultados.

6.9. Pelas atividades a serem desenvolvidas, esclarecemos que foi efetuado levantamento do escopo técnico e operacional de cada Posição de Atendimento, onde, todavia, não foi possível localizar todas as atividades que refletissem a Classificação Brasileira de Ocupação (CBO) correspondente, ou outro que viesse substituí-lo.

6.10. Assim, as categorias profissionais que abarcam a pretensa contratação não dispõem de CBO específico, nem legislação ou convenção coletiva que defina os seus respectivos pisos salariais.

6.11. Sendo assim, foi utilizado por parâmetro o salário relacionado na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria de empregados de Serviço de Telemarketing, com abrangência territorial em Rio De Janeiro/RJ, de modo a enquadrar as categorias profissionais que serão necessárias ao serviço em conformidade às características correlatas ao SAMU, diante de sua especificidade e complexidade.

6.12. Os salários de todos os empregados da Contratada devem ser firmados em CTPS e não poderão ser inferiores aos apresentados neste Termo de Referência.

VII – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

7.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

7.2. Serão fornecidos pela contratada aos operadores dos pontos de atendimento conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) individuais, que permitam ao operador a alternância do lado de acomodação do equipamento ao longo da jornada de trabalho. Os headsets devem:

a) Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

b) Permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

7.3. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

7.4. A Contratada deverá observar ao disposto na NR 17, emitida pelo Ministério do Trabalho, adotando os seguintes procedimentos:

- a. Garantir a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b. Substituir prontamente o aparelho quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas;

7.5. As posições de atendimento são subdivididas em:

- a. TARM: 20
- b. Médicos Reguladores: 11
- c. Rádio Operadores: 7

7.6. Considerando as posições de atendimentos para operacionalização do SAMU, a empresa deverá dispor de no mínimo 38 (trinta e oito) headsets para operacionalização do serviço.

7.7. A empresa contratada deverá fornecer os aparelhos de Headset em compatibilidade com os equipamentos de comunicação do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC e licenças de gravação de voz.

7.8. A Contratada deverá manter no local de execução de serviços, equipamentos de reserva para eventual substituição em caso de dano, garantindo a eficiência dos serviços.

7.9. Segue o descritivo do equipamento Head Set, o qual deverá ser composto por:

- a. Tubo de voz substituível;
- b. Protetor auricular em espuma e com suporte;
- c. Suporte lateral emborrachado;
- d. Conjunto de voz em aço inoxidável;
- e. Tiara revestida com material antialérgico e apoio lateral emborrachado;
- f. Sistema de redução de ruídos do ambiente;
- g. Microfone Omnidirecional;
- h. Cápsula receptora dinâmica, Membrana Mylar, Impedância 150ohms +- 10% a 1KHZ;
- i. Compatível com centrais telefônicas Avaya.

VIII – DA DISPONIBILIZAÇÃO DE SÍTIO BACKUP – ENDEREÇO DE CONTINGÊNCIA

8.1. A CONTRADA deverá disponibilizar estrutura física, a fim de servir como central de continência, em local de fácil acesso e próximo do CICC - Centro Integrado de Comando e Controle, de modo a permitir o deslocamento dos profissionais de forma imediata, em caso de eventuais ocorrências na Central de Atendimento a fim de que o serviço não sofra solução de continuidade.

8.2. O espaço físico deverá possuir 28 (vinte e oito) posições de atendimento e ser disponível e acessível 24 horas por dia, todos os dias da semana.

8.3. As Baias de atendimento a serem disponibilizadas, deverão ser equipadas por:

- a. Aparelhos telefônicos (ramais) para o recebimento das ligações do 192;
- b. Head-sets os quais deverão seguir os mesmos parâmetros e cuidados descritos neste

Projeto Básico;

- c. Computadores com acesso à internet, para acesso aos Sistemas do SAMU e atividades administrativas;
- d. Rede lógica cabeada com CAT5 e/ou superior;
- e. Impressora policromática, a laser, estrategicamente localizada, com instalação em formato de ilha.
- f. Mobiliário apropriado atendendo todas as normas da ABNT e NR17.

Item	Especificação	Quantidade de Baias
1	Baia – TARM	12
2	Baia – MR	06
3	Baia – RO	05
4	Baia – Administrativo	02
5	Baia - Supervisor de Frota	01
6	Baia – Supervisor de Enfermagem	01
7	Baia – Supervisor Médico	01

8.4. A CONTRATADA deverá possuir Central Telefônica capaz de contingenciar as operações do Teletendimento e Regulação Médica do serviço receptivo SAMU 192, desviando as chamadas no caso de emergência e necessidade de utilização do sítio backup (Endereço de Contingência).

8.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma área física, destinada para administração dos serviços que serão exercidas por representantes da Fundação Saúde e equipe do SAMU Capital.

8.6. A CONTRADA deverá possuir um link de internet dedicado, de pelo menos 10Mb, para o funcionamento dos sistemas de Regulação, registro de ocorrências do 192 e para serviços administrativos a serem executados no endereço (sítio) de contingência (backup).

8.7. A CONTRATADA deverá viabilizar a interconexão entre o endereço de contingência e o CICC - Centro Integrado de Comando e Controle do Rio de Janeiro.

8.8. Durante o uso da contingência (backup), todas as ligações deverão ser gravadas e fornecidas ao contratante, quando solicitado, em um prazo máximo de 24 horas corridas.

8.9. O sítio backup deverá ser composto no mínimo por:

- a. Refeitório com espaço para refeições, equipado com geladeira e micro-ondas.
- b. Vídeo Monitoramento de todo o local e disponibilização de imagens via web para a Coordenação Geral do SAMU e Gerência de Serviços da Fundação Saúde.
- c. Sistema de controle de acesso às dependências, com cessão de cartões inteligentes de identificação;

- d. Arquivo para a guarda de documentos;
- e. Sala de treinamento;
- f. Banheiros adaptados para pessoas com deficiência – PCD

8.10. No que tange a Tecnologia da Informação, a CONTRATADA deverá manter e gerenciar seu parque de computadores e servidores, estando inteiramente responsável pelo funcionamento e a segurança, respeitando a **Lei Geral de Proteção de Dados** e possuir a seguinte estrutura mínima:

- a. CPD com climatização ininterrupta e servidores com redundância e devidamente licenciados;
- b. Suporte de Informática, com sistema para abertura de chamados, em formato web e ininterrupto, que viabilize a assistência a qualquer ocorrência que venha a impactar a operação.
- c. Rede cabeada com padrão mínimo CAT5e ou superior;
- d. Infraestrutura tecnológica de segurança da informação composta por Firewall, antivírus, gestão de rede, monitoramento e link de internet redundante;
- e. Controle de acesso aos computadores, através de cadastramento de usuários.
- f. Garantir o sigilo dos dados pessoais, institucionais localizados em ambiente virtual ou físico.
- g. Nobreaks que permitam o funcionamento de toda a operação mesmo quando haja interrupção de rede de energia elétrica;

8.11. A estrutura de contingência deverá ser automaticamente suprimida do ajuste, caso a CONTRATANTE venha ter a disponibilidade de ofertar estrutura física própria e necessária para execução do serviço.

8.12. A CONTRATADA deverá garantir a transferência de todo o material produzido em meio físico ou digital, de propriedade da CONTRATANTE, em caso de supressão do item acima mencionado.

8.13. A PROPONENTE deverá apresentar em sua proposta, a planilha de custos para a operação do endereço de contingência (sítio backup).

IX – QUALIFICAÇÃO JURÍDICA

9.1. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrados, tratando-se de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores;

9.2. Cartão de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), dentro da validade;

9.3. Prova de quitação com a Fazenda Municipal, preferencialmente por meio da Certidão Negativa de Tributos Municipais, expedida no local do domicílio ou sede da empresa;

9.4. Prova de quitação com a Fazenda Estadual ou Certidão Negativa de Tributos Estaduais, expedida no local do domicílio ou sede da empresa;

9.5. Prova de quitação ou Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeito de Negativa dos Tributos Federais administrados pela Secretaria da Receita Federal e quanto à Dívida Ativa da União de competência da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, expedida no local do domicílio ou sede da licitante (antiga CND);

9.6. Prova de Regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

9.7. Prova de inexistência de débitos trabalhistas, preferencialmente através do documento “Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas

com os mesmos efeitos da CNDT”, expedida pela Justiça do Trabalho;

9.8. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancete ou balanço provisório, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerradas há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta;

9.9. Não será admitida a participação de consórcios, bem como as participações de empresas impedidas por lei;

9.10. Declaração da empresa, que não emprega menores nos termos do Art. 7, inciso XXXIII da CF, bem como da regularidade com as obrigações da Seguridade Social.

X – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Atestados de capacidade técnica ou certidão, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a prestação dos serviços semelhantes ao objeto desta contratação, sendo obrigatório experiência executada por no mínimo 12 (doze) meses;

10.2. A comprovação de execução dos serviços mencionados poderá ser feita mediante apresentação de 01 (um) ou mais atestados referente a um único ou a diversos contratos e/ou Termos de Credenciamento;

XI - PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

11.1. A pesquisa de mercado será realizada em único item.

11.2. O critério de julgamento adotado será o menor preço global, observadas as exigências contidas neste Projeto Básico e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

11.3. Os valores deverão ser demonstrados conforme Planilhas de Custos constante no Anexo B.

11.4. O proponente deverá apresentar somente uma única proposta de preços que contemplará em todos os seus itens o regime contributivo por ele adotado e constante da Declaração de Sistema de Contribuição Previdenciária Patronal adotado (Anexo E).

11.5. Os preços ofertados, serão de exclusiva responsabilidade do proponente, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

11.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a 30 (trinta) dias, a contar da data de sua apresentação.

XII – VIGÊNCIA E EXECUÇÃO DO CONTRATO

12.1. O contrato terá vigência pelo período de até 180 (cento e oitenta dias), ou até a conclusão do processo licitatório em curso, com fulcro no artigo 24, IV da Lei 8.666, de 1993.

12.2. O Contrato poderá ser RESOLVIDO sem direito à indenização para a contratada, caso venha a celebrar a contratação pelo procedimento mencionado no item 12.2.

12.3. O prazo para início dos serviços será de no máximo de até 5 (cinco) dias, após a assinatura do Contrato.

12.4. A qualidade do serviço executado será avaliada por padrões técnicos e administrativos, sendo aferidos de acordo com o ANS, anexo G.

XIII – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

13.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

13.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

13.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

13.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

13.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

- a. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- b. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- c. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

13.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

13.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

13.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

13.10. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

XIV - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Emitir Declaração quanto ao pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço (Anexo F)

14.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas;

14.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

14.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

14.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

14.6. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

14.7. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

14.8. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

14.9. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

14.10. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

14.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

14.12. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações deste Termo.

14.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

14.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência;

14.15. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015 e Lei Estadual n.º 7258 de 12/04/2016.

14.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

14.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto deste Termo de Referência, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.18. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

14.19. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

14.20. Assegurar à CONTRATANTE:

- a. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- b. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

14.21. Responsabilizar-se pelas plenas condições de uso e funcionamento de bem adquirido quando não se tratar de equipamento novo, nos termos do art. 4º-A da Lei nº 13.979/20.

14.22. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

14.23. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento médico e social dos seus empregados, disponibilizados para prestação do serviço, acidentados ou com mal súbito.

14.24. Cumprir e responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, normas de segurança e disciplinares internas da Fundação Saúde.

14.25. Observar os horários de trabalho estabelecidos pela Contratante, em conformidade com as leis trabalhistas.

14.26. Prever o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros casos análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.

14.27. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste contrato, não transferindo a Fundação Saúde, em caso de inadimplência da Contratada, com referência a esses encargos, a responsabilidade por seu pagamento, nem podendo onerar o objeto do contrato.

14.28. Promover o pagamento mensal dos salários dos prestadores de serviço impreterivelmente até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês trabalhado, conforme disposto no art. 459, § 1º da CLT.

14.29. A contratada deverá fornecer auxílio-refeição ou auxílio-alimentação ao prestador do serviço, seu contratado, respeitando-se o valor mínimo definido na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, considerando a jornada diária de trabalho do prestador.

14.30. A contratada deverá fornecer vale-transporte aos prestadores de serviço no valor necessário ao seu deslocamento desde sua residência e respectivo retorno, conforme legislação vigente.

14.31. Manter os profissionais identificados, mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, disciplinados nos locais de serviço e devendo ainda, apresentarem-se sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no de higiene pessoal.

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

14.33. Garantir que todos os empregados compareçam ao local de trabalho no horário estipulado, devidamente identificado com crachá da empresa.

14.34. A CONTRATADA deverá fornecer capacitação para os seus funcionários de acordo com as diretrizes esperadas para operacionalização do serviço SAMU;

14.35. A CONTRATADA deverá disponibilizar seus funcionários para participar de capacitações desenvolvidas pela CONTRATANTE;

14.36. A CONTRATADA deverá providenciar e manter mecanismo de controle da frequência dos seus profissionais;

14.37. A CONTRATADA deverá elaborar mensalmente e disponibilizar para a Coordenação Geral do SAMU, até o 20º (vigésimo) dia de cada mês, a escala dos profissionais designados para as funções estabelecidas no objeto deste TR em formato digital e editável;

14.38. A CONTRATADA deverá manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiado em razão deste contrato, sendo eles de interesse do CONTRATANTE, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar consentimento a terceiros a esta contratação, sob pena da lei;

14.39. A CONTRATADA deverá permitir a realização, pela CONTRATANTE, a qualquer momento e sem prévio aviso, de auditoria a com relação aos atendimentos dos usuários, tanto do ponto de vista administrativo como técnico;

14.40. Apresentar, mensalmente, relatório qualitativo e quantitativo dos serviços prestados;

14.41. Prestar os serviços observando as melhores práticas e técnicas aplicadas no mercado, bem como atender todas as resoluções pertinentes a área, em especial a RDC nº 63/2011 de ANVISA, adequando para tanto, seus processos a essas recomendações;

14.42. Indenizar, imediatamente, a CONTRATANTE por quaisquer danos que seus representantes legais, prepostos, empregados ou terceiros credenciados causem, por culpa, dolo, ação ou omissão, a CONTRATANTE ou a terceiros;

XV - DO PAGAMENTO

15.1. O pagamento será realizado de acordo com o serviço efetivamente prestado, condicionado à apresentação das notas fiscais/faturas, as quais deverão ser devidamente atestadas pelos fiscais da CONTRATANTE.

15.2. O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da nota fiscal devidamente atestada.

15.3. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa do contratado, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

15.4. Juntamente com as respectivas notas fiscais mensais, a CONTRATADA deverá apresentar

à CONTRATANTE relatório referente ao período de prestação de serviços, sempre em papel timbrado, de acordo com modelo a ser definido pela CONTRATANTE.

15.5. A avaliação da qualidade dos serviços prestados será realizada a partir do acordo de níveis de serviço, os quais deverão ser pactuados entre as partes em até 30 dias após a assinatura do Contrato.

XVI - DO REAJUSTE

16.1. O Preço será fixo e irrevogável.

XVII - DA GARANTIA

17.1. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contado da data da assinatura deste instrumento, comprovante de prestação de garantia da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, a ser restituída após sua execução satisfatória.

17.2. A Contratante poderá reter a garantia prestada, pelo prazo de até 03 (três) meses após o encerramento da vigência do contrato, liberando-a mediante a comprovação, pela Contratada, do pagamento das verbas rescisórias devidas aos empregados vinculados ao contrato ou reaproveitamento dos empregados em outra atividade da Contratada.

XVIII - DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos Art. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

18.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

18.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve sub dimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

18.6. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de

forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

18.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo I, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

18.10. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

18.11. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

18.11. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

18.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

18.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

18.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA.

18.15. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

18.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

XIX - DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

19.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

19.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

19.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal, após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

- a. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- b. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- c. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- d. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- e. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

19.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

- a. 16.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- b. 16.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- c. 16.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

19.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

19.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

XX - DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

20.1. A contratada deverá elaborar e manter um programa interno de treinamento de seus empregados para redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

20.2. A contratação também requer que o prestador de serviços exerça práticas de sustentabilidade previstas no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis.

20.3. Nos termos do Manual de licitações sustentáveis da AGU/CJU, além de observar as normas citadas no Termo de Referência, a contratada deverá adotar as seguintes providências:

- a. Utilizar papéis originários de áreas de reflorestamento para a reprodução de documentos.
- b. Buscar na execução de suas atividades, o menor impacto de recursos naturais como água e energia.

20.4. Os dirigentes e a equipe que prestarão o serviço deverão ser instruídos sobre a importância das políticas de sustentabilidade, tanto nos aspectos que regulem a interação do homem com a natureza em atividades cotidianas, visto que os recursos naturais são finitos, quanto na questão social, com atenção especial aos direitos trabalhistas e à proteção aos direitos humanos.

20.5. Os proponentes, sempre que possível, ao enviarem as documentações utilizem impressões frente e verso e em folhas recicláveis.

20.6. É obrigação da contratada a administração de situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente.

20.7. É obrigação da contratada destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços.

XXI -DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos no chamamento; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

XXII - DAS SANÇÕES E PENALIDADES

22.1. O proponente que, convocado no prazo de 03 (três) dias úteis, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito as seguintes sanções:

a) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com a consequente suspensão de seu registro no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

b) Demais sanções previstas na Lei 8.666/93.

22.2. As condutas do contratado, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins deste item são assim consideradas:

- a. Retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do proponente que prejudique o bom andamento do certame, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato;
- b. Não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo proponente, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;
- c. Falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;
- d. Fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

- e. Comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento administrativo, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

22.3. Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá (ão) ser graduada (s) de acordo com a gravidade da infração:

a) advertência

b) multa administrativa;

c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;

d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

22.4. A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à Administração Pública e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

22.5. Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no item 22.1 também deverão ser considerados para a sua fixação.

22.6. A imposição das penalidades é de competência exclusiva da Fundação Saúde, devendo ser aplicada pela Autoridade Competente.

22.7. As sanções previstas na alínea b do item 22.1 e nas alíneas a e b, do item 22.2 e serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80.

22.8. As sanções previstas na alínea a do item 22.1 e na alínea c, do item 22.2 serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80, devendo ser submetidas à apreciação do Secretário de Estado da Pasta a que a Entidade se encontra vinculada.

22.9. A aplicação da sanção prevista na alínea d, do item 22.2, é de competência exclusiva do Secretário de Estado da Pasta a que a Entidade se encontra vinculada.

22.10. As multas administrativas, previstas na alínea b do item 22.1 e na alínea b, do item 22.2:

a) corresponderão ao valor de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, aplicadas de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;

b) poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;

c) não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

d) deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;

e) nas reincidências específicas, deverão corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;

f) deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

22.11. A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do item 22.2:

a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

b) sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;

22.12. A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do item 22.2, perdurará pelo tempo em que 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 Pública pelos prejuízos causados.

22.13. O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará o CONTRATADO à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.

22.14. Se o valor das multas previstas na alínea b do item 22.1, na alínea b, do item 22.2 e no item 22.7, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

22.15. A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

22.16. A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

22.17. Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

22.18. A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

22.19. A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a e b do item 22.1 e nas alíneas a, b e c, do item 22.2, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d, do item 22.2.

22.20. Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

22.21. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato dentro do prazo estipulado pela Entidade, sem que haja justo motivo para tal, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e determinará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo, ainda, a aplicação das demais sanções administrativas, de acordo com as peculiaridades do caso concreto.

22.22. As penalidades previstas nos itens 22.1 e 22.2 também poderão ser aplicadas aos proponentes e ao adjudicatário.

22.23. Os proponentes, adjudicatários e contratados ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações;

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

22.24. As penalidades impostas aos Proponentes serão registradas pelo ÓRGÃO CONTRATANTE no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

22.25. Após o registro mencionado no item acima, deverá ser emitido o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea a do item 22.1 e nas alíneas c e d do item 22.2, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

22.26. A aplicação das sanções mencionadas no subitem 22.15 deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

22.27. Não correrão os prazos processuais em desfavor da CONTRATADA em processo administrativo para aplicação das sanções deste item enquanto perdurar o estado de calamidade de que trata o Decreto Legislativo nº 6, de 2020, nos termos do art. 6º-C da Lei nº 13.979/20

XXIII - DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação.

XXIV - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

1. Descrição das Características do Posto de Trabalho (ANEXO A);
2. Orientações sobre a estimativa e formação dos custos (ANEXO B)
3. Planilha de custos e formação de preços (ANEXO C)
4. Declaração relativa Cumprimento ao Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal (ANEXO D)
5. Declaração de Sistema de Contribuição Previdenciária Patronal adotado (Anexo E).
6. Declaração quanto ao pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço (ANEXO F)
7. Avaliação da qualidade de serviços (ANEXO G)

Rio de Janeiro, 29 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 10/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 12/05/2021, às 13:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Pacheco Sarmiento, Coordenador Geral**, em 26/05/2021, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site



http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **16367811** e o código CRC **73214B05**.

Referência: Processo nº SEI-080007/002831/2021

SEI nº 16367811

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO A

DESCRIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS/ ATRIBUIÇÕES DO POSTO DE TRABALHO

A - TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA – TARM

No serviço de Tele atendimento SAMU 192, o técnico operador é TARM (Telefonista Auxiliar de Regulação Médica). São os profissionais responsáveis pelo registro inicial da chamada, cumprindo as atribuições conforme previsto pela Portaria nº 2.048/2002.

Esse profissional atende os chamados oriundos da população, dos profissionais da área de saúde civil, militar e agentes de segurança do Estado, realizando abertura de eventos e transferência para o setor responsável pela demanda, para a conclusão dos mesmos. Tais profissionais devem possuir a habilidade de identificar a agência responsável nos casos em que a ligação se trata de situações a serem tratadas pelas agências 193 e 190.

Devem realizar o atendimento telefônico de primeiro nível destinado à regulação do SAMU 192, primária e secundária, através da central de atendimento e seguindo roteiros e instruções predefinidas, registrando a abertura de eventos de solicitações de socorro para a população.

O serviço é prestado de acordo com as rotinas administrativas de funcionamento, protocolos médicos e de enfermagem e protocolos de regulação médica de urgência definidos pela contratante. As rotinas abordam todos os processos envolvidos na assistência, que contemplem desde os aspectos organizacionais até os operacionais e técnicos.

Detalhamento:

Carga Horária: 06/horas diárias.

Quantidade: 20 posições dia e 15 posições noite.

Jornada de Trabalho: A ser definida conforme necessidade do posto.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

B - RÁDIO OPERADOR

Os profissionais que ocupam essa posição deverão operar o sistema de radiocomunicação e telefonia nas Centrais de Regulação; comparecer, atuando ética e dignamente, ao seu local de trabalho; exercer o controle operacional da frota de veículos do sistema de atendimento pré-hospitalar móvel; manter a equipe de regulação atualizada a respeito da situação operacional de cada veículo da frota; conhecer a malha viária e as principais vias de acesso de todo o território abrangido pelos Serviços de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel.

Detalhamento:

Carga Horária: 12/horas diárias.

Quantidade: 07 posições dia e 05 posições noite

Jornada de Trabalho: 12X36 horas.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

C - MONITOR TARM

Os profissionais desse segmento, são responsáveis pelas atividades de apoio, monitorando e oferecendo *feedback* às atividades dos TARMS.

Os monitores deverão possuir experiência com assistência ao TARM da área da saúde. Acompanhar o trabalho destes profissionais durante os atendimentos, fornecendo apoio, orientações e esclarecendo dúvidas, visando o aprimoramento do processo de atendimento aos solicitantes.

Esse profissional deverá desempenhar função de controlar em tempo real, os Tarms *logados* e *deslogados* e o número de clientes em fila de espera, através do sistema de telefonia, objetivando melhorar o atendimento para atender às necessidades, e elaborar relatório de ligações recebidas, atendidas, abandonadas, TMA e TME, assim como analisar relatórios, acessando o sistema de gestão e selecionando as informações pertinentes ao setor, com o objetivo de conferir a performance da equipe;

Auxiliam na gestão de pessoal, controlando pausas de entrada e saída, a fim de manter o nível de atendimento;

Detalhamento:

Carga Horária: 12/horas diárias.

Quantidade: 2 posições dia e 1 posição noite

Jornada de Trabalho: 12X36 horas.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

D - MONITOR RO

Os profissionais desse segmento, são responsáveis pelas atividades de apoio, monitorando às atividades dos Rádio Operadores.

Os monitores deverão possuir experiência com assistência a Rádio Operadores da área da saúde. Acompanhar o trabalho destes profissionais durante os atendimentos, fornecendo apoio, orientações e esclarecendo dúvidas, visando o aprimoramento do processo de atendimento aos solicitantes.

Esse profissional deverá elaborar relatório acerca da função operacional de cada veículo de frota; deverá manter a equipe integrada com a regulação e compilar as informações pertinentes ao setor, com o objetivo de conferir a performance da equipe;

Auxiliam na gestão de pessoal, controlando pausas de entrada e saída, a fim de manter o nível de atendimento;

Detalhamento:

Carga Horária: 12/horas diárias.

Quantidade: 1 posição dia e 1 posição noite.

Jornada de Trabalho: 12X36 horas.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

E - SUPERVISOR TARM

Os profissionais desempenharão o cargo de Supervisor, serão responsáveis pelo planejamento e supervisão dos serviços.

Entende-se por planejamento e supervisionamento da equipe de TARMS, o acompanhamento de suas rotinas, analisando o desempenho através de indicadores operacionais, da qualidade e/ou gestão de pessoas visando a capacitação da equipe para manter e/ou melhorar o serviço executado além de dar suporte à regulação médica orientando, tirando dúvidas, intermediando e procurando solucionar as demandas juntos aos setores, acompanhando desempenho da equipe;

Tais profissionais deverão possuir conhecimento das normas de medicina e segurança do trabalho, principalmente no que diz respeito ao uso de equipamentos de segurança e ergonomia; devem monitorar e identificar possíveis falhas. Deverá também estar atribuído às funções desse profissional a observância em melhorar os roteiros e scripts, fornecendo feedbacks para que os operadores sempre melhorem o atendimento;

Também será função desses profissionais, instruir e acompanhar o tempo médio de atendimento, supervisionando as metas a serem cumpridas individualmente e pelas equipes, além de supervisionar as escalas de trabalho e desempenhar a supervisão e acompanhamento de todos os processos e etapas de trabalho.

Detalhamento:

Carga Horária: 06/horas diárias.

Quantidade: 1 posição dia e 1 posição noite.

Jornada de Trabalho: A ser definida conforme necessidade do posto.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

F - SUPERVISOR RÁDIO OPERADOR

Os profissionais desempenharão o cargo de Supervisor, serão responsáveis pelo planejamento e supervisão dos serviços exercidos pelos Rádio Operadores.

Entende-se por planejamento e supervisionamento da equipe de Rádio Operadores, o acompanhamento de suas rotinas, analisando o desempenho através de indicadores operacionais, da qualidade e/ou gestão de pessoas visando a capacitação da equipe para manter e/ou melhorar o serviço executado além de dar suporte à regulação médica orientando, tirando dúvidas, intermediando e procurando solucionar as demandas juntos aos setores, acompanhando desempenho da equipe;

Tais profissionais deverão possuir conhecimento das normas de medicina e segurança do trabalho, principalmente no que diz respeito ao uso de equipamentos de segurança e ergonomia; devem monitorar e identificar possíveis falhas. Deverá também estar atribuído às funções desse profissional a observância em melhorar os roteiros e scripts, fornecendo feedbacks para que os operadores sempre melhorem o atendimento;

Também será função desses profissionais, instruir e acompanhar o tempo médio de atendimento, supervisionando as metas a serem cumpridas individualmente e pelas equipes, além de

supervisionar as escalas de trabalho e desempenhar a supervisão e acompanhamento de todos os processos e etapas de trabalho.

Detalhamento:

Carga Horária: 12/horas diárias.

Quantidade: 1 posição dia e 1 posição noite.

Jornada de Trabalho: 12X36 horas.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

G - AUXILIAR DE TELEATENDIMENTO

O profissional ocupante desse cargo deverá desempenhar funções de apoio operacional dos serviços, de acordo com os procedimentos e técnicas de atendimento e operação, garantindo uma eficiente dinâmica e comunicação interpessoal entre os diversos setores envolvidos no pré-atendimento.

Detalhamento:

Carga Horária: 44horas semanais.

Quantidade: 1 posição

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

Rio de Janeiro, 30 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 10/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Pacheco Sarmento, Coordenador Geral**, em 27/05/2021, às 15:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **16413122** e o código CRC **E51A9217**.

Referência: Processo nº SEI-080007/002831/2021

SEI nº 16413122

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO B

SAMU - Projeto Básico											
Provisão de Custos (teto)											
Categoria Profissional	Carga Horária Semanal	Quantidade de Posições	Vagas	Salário	Remuneração	Benefícios Mensais e Diários	Insumos Diversos	Encargos Sociais e Trabalhistas	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Custo Total	Custo Total
				Base						Unitário	
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Dia	36h	20	52	1.557,79	1.557,79	507,4	-	1.079,88	1.091,14	4.236,21	220.282,92
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Noite 1	36h	15	19	1.557,79	1.664,62	507,4	-	1.153,93	1.153,90	4.479,86	85.117,30
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Noite 2	36h	15	19	1.557,79	1.824,83	507,4	-	1.264,99	1.248,01	4.845,23	92.059,28
Monitor de Atendimento - Dia	36h	2	3	1.947,23	1.947,23	484,03	-	1.349,84	1.311,81	5.092,91	15.278,74
Monitor de Atendimento - Noite 1	36h	1	1	1.947,23	2.080,77	484,03	-	1.442,41	1.390,26	5.397,47	5.397,47
Monitor de Atendimento - Noite 2	36h	1	1	1.947,23	2.281,02	484,03	-	1.581,23	1.507,89	5.854,18	5.854,18
Supervisor TARM - Dia	36h	1	2	2.492,46	2.492,46	451,32	-	1.727,80	1.620,75	6.292,33	12.584,66
Supervisor TARM - Noite 1	36h	1	1	2.492,46	2.663,39	451,32	-	1.846,29	1.721,16	6.682,17	6.682,17
Supervisor TARM - Noite 2	36h	1	1	2.492,46	2.919,72	451,32	-	2.023,98	1.871,74	7.266,75	7.266,75
Rádio Operador - Dia	12x36	8	16	2.000,00	2.000,00	416,2	-	1.386,42	1.319,28	5.121,90	81.950,37
Rádio Operador - Noite	12x36	6	12	2.000,00	2.265,98	416,2	-	1.570,80	1.475,52	5.728,50	68.742,04
Monitor Rádio Operador -	12x36	1	2	2.800,00	2.800,00	406,6	-	1.940,99	1.785,90	6.933,49	13.866,98

Dia												
Monitor Rádio Operador - Noite	12x36	1	2	2.800,00	3.172,37	406,6	-	2.199,12	2.004,64	7.782,73	15.565,47	
Supervisor de Rádio Operação - Dia	12x36	1	2	3.200,00	3.200,00	626,92	-	2.218,27	2.097,31	8.142,51	16.285,01	
Supervisor de Rádio Operação - Noite	12x36	1	2	3.200,00	3.668,12	626,92	-	2.542,78	2.372,31	9.210,13	18.420,25	
Auxiliar Administrativo	44h	1	1	1.734,00	1.734,00	673	-	1.202,03	1.252,11	4.861,14	4.861,14	
								Custo Total Mensal		670.214,73		
								Custo Total (6 meses)		4.021.288,38		

Rio de Janeiro, 30 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 10/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Pacheco Sarmiento, Coordenador Geral**, em 27/05/2021, às 15:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **16413315** e o código CRC **E18B0A93**.

Referência: Processo nº SEI-080007/002831/2021

SEI nº 16413315

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO C

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
MODELO PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS		
1	Tipo de serviço	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria Profissional	
5	Data base da categoria	

Módulo 1 - Composição da Remuneração		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Outros (especificar)	
Total		
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	

B	Férias e Adicional de Férias		
Total			
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI – SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)	
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Benefício xxx		
D	Outros (especificar)		
Total			
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)	
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		

Total			
Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais	Valor (R\$)	
A	Férias		
B	Ausências Legais		
C	Licença-Paternidade		
D	Ausência por acidente de trabalho		
E	Afastamento Maternidade		
F	Outros (especificar)		
Total			
Submódulo 4.2 – Intra jornada			
4.2	Intra jornada	Valor (R\$)	
A	Intervalo para repouso e alimentação		

Total			
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)	
4.1	Ausências Legais		
4.2	Intrajornada		
Total			
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)	
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
Total			
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)	

A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		
Subtotal (A + B +C+ D+E)			
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por Empregado			

Equipamentos									
Descrição	UN	Marca/Modelo	Quant. Anual	Custo Unit.	Custo Total Anual	Custo Total Mensal	Vida útil	% Anual Depreciação	Depreciação Mensal
HEADSET									
Valor Total									

Rio de Janeiro, 30 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 10/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Pacheco Sarmiento, Coordenador Geral**, em 27/05/2021, às 15:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **16413654** e o código CRC **F2DF8815**.

Referência: Processo nº SEI-080007/002831/2021

SEI nº 16413654

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
 Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO D

MODELO

DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO AO INCISO V, DO ART. 27, DA LEI Nº 8.666/93

(EM PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À

Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

_____ (Entidade) _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo) _____, neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador da cédula de identidade nº _____, expedida por _____, **DECLARA**, sob as penas da Lei, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, em conformidade com o previsto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor(es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos.

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

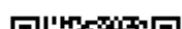
Rio de Janeiro, 30 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 10/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Pacheco Sarmiento, Coordenador Geral**, em 27/05/2021, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).





A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador

16438823 e o código CRC 89A8D518.

Referência: Processo nº SEI-080007/002831/2021

SEI nº 16438823

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000

Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO E

MODELO

DECLARAÇÃO - SISTEMA DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA PATRONAL

(EM PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À

Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

_____ (Entidade) _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo) _____, neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador da cédula de identidade nº _____, expedida por _____, **DECLARA**, sob as penas da Lei, que o regime de contribuição previdenciária patronal adotado, nos termos do que dispõe a Lei federal nº 13.161/2015, é _____ (o proponente deve indicar: a) sistema de alíquota de 20% sobre a folha de pagamento da Lei Federal nº 8.212/1991; ou b) regime da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta – CPRB, nos termos da Lei Federal nº 12.546/2011).

ENTIDADE

Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

Rio de Janeiro, 30 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 10/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Pacheco Sarmiento, Coordenador Geral**, em 27/05/2021, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site



http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **16438994** e o código CRC **C921136A**.

Referência: Processo nº SEI-080007/002831/2021

SEI nº 16438994

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO F

MODELO

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

(EM PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À

Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

_____(Entidade)____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo) _____, neste ato representada pelo seu representante legal, o Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, **DECLARA** que conhece os detalhes do objeto contratual (situação atual do local, eventuais equipamentos e extensão dos serviços), tendo sido esclarecidas todas as dúvidas, considerando-as atendidas e plenamente capacitada a elaborar a proposta, nos termos e condições estabelecidas no edital e seus anexos, assumindo a responsabilidade por eventuais problemas na sua execução, não podendo ser alegado desconhecimento das condições de execução contratual como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato, atrasos em sua implementação ou alterações do objeto contratual.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20xx.

ENTIDADE

(Nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is) com firmas reconhecidas



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 10/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Pacheco Sarmiento, Coordenador Geral**, em 27/05/2021, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **16439555** e o código CRC **0BEA94FA**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO G

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. Definição: Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou Acordo de Nível de Serviços (ANS) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Sua implementação será realizada mediante a definição de situações que caracterizem os níveis de qualidade pactuados para o serviço, e atribuição de respectivos descontos sob a fatura mensal (glosas) na hipótese dos serviços não serem prestados na qualidade pactuada (quebra de IMR).

1.3. Para a presente contratação, o nível de qualidade dos serviços prestados será medido em função da disponibilidade de atendimento. A medição será realizada considerando a disponibilidade de pessoal e de equipamentos necessários para a prestação do serviço. Para tal, deverão ser respeitados os seguintes prazos máximos:

Item	Descrição	Prazo Máximo
1	Substituição/Reparação de equipamento fornecido pela contratada que apresentar defeito durante sua utilização.	2 horas
2	Substituição de prestador de serviço afastado por desempenho insatisfatório ou conduta inadequada.	2 dias

1.4. Os prazos serão contados a partir da notificação realizada à contratada pela fiscalização do contrato.

1.5. Para manter os níveis de qualidade, disponibilidade e desempenho adequados dos serviços contratados, a contratada deverá considerar as metas descritas a seguir:

Indicadores de Disponibilidade de Atendimento			
Nome do Indicador	Descrição	Meta Exigida	Glosa

Índice de substituição de equipamentos realizada dentro do prazo	Total de substituições de equipamentos realizadas dentro do prazo previsto / Total de substituições solicitadas x 100	= 100%	2%
Índice de substituição de prestador de serviço realizada dentro do prazo	Total de substituições de pessoal realizadas dentro do prazo previsto / Total de substituições solicitadas x 100	= 100%	2%

1.6. O descumprimento dos indicadores de nível de serviço configurará quebra do IMR e implicará na aplicação de glosa sobre a fatura mensal dos serviços conforme discriminados na tabela acima, de forma a promover a remuneração proporcional à qualidade do serviço prestado.

1.7. A fiscalização do contrato realizará mensalmente a aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço, relativos aos indicadores de disponibilidade de serviço e a encaminhará juntamente com Nota Fiscal, com a informação sobre eventuais valores a serem glosados.

1.8. Qualquer indicador que, tenha sido, comprovadamente, influenciado negativamente por problemas causados pelo contratante não ensejará ajustes no pagamento.

1.9. As medições dos indicadores serão realizadas logo após o final de cada mês de competência de prestação de serviço.

1.10. Pelo descumprimento das metas exigidas na tabela de indicadores de nível de serviço serão aplicados os percentuais de glosa, discriminados na última coluna, ao valor total da Nota Fiscal de Serviços do mês de prestação dos serviços.

1.11. Poderão ser aplicadas glosas cumulativas se houver o não cumprimento das duas metas da tabela de indicadores de nível de serviço.

1.12. A contar da ciência da quebra do IMR, a empresa poderá apresentar pedido de reconsideração no prazo de 05 dias, o qual será analisado pela fiscalização do contrato, e, em sendo deferido, será realizado, juntamente com o pagamento da fatura subsequente, o pagamento complementar referente ao valo glosado.

1.13. O ressarcimento da referida glosa contestada ocorrerá conforme a decisão final da Administração sobre a validade ou não da mesma.

1.14. A aplicação das glosas não impede o desconto dos valores relativos às parcelas não executadas dos serviços, nem impede a aplicação das penalidades previstas.

2. MODELO DE ANS/IMR

AVALIAÇÃO TÉCNICA DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO:

UNIDADE:		MÊS DE COMPETÊNCIA:	
ITEM	DESCRIÇÃO	SIM	NÃO
1	O Serviço contratado foi interrompido sem motivo de força maior ou caso fortuito		
OBS: Descrever o motivo em caso positivo			

2	Em algum momento houve necessidade de acionar o sítio backup?		
OBS: Justificar em caso positivo			
3	Houve necessidade de substituição de equipamento?		
OBS: Informar o equipamento e/ou material			
4	Se positivo o item 2, ocorreu dentro do prazo determinado?		
OBS: Justificar em caso negativo			
5	Houve necessidade de substituição de pessoal?		
OBS: Justificar em caso positivo			
6	Se positivo o item 4, ocorreu dentro do prazo determinado?		
OBS: Justificar em caso negativo			
7			

Rio de Janeiro, 30 abril de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 10/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 12/05/2021, às 13:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Pacheco Sarmiento, Coordenador Geral**, em 27/05/2021, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador



Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br