

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO DE SELEÇÃO 32/2023 PSC (HIMABA)

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada em **SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO**, contemplando Gestão de indicadores, serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita - DDG na modalidade de 0800 e locação de estrutura física composta por Posto de Atendimento (PA) e estrutura física tecnológica, com o objetivo de atender as necessidades do Hospital Estadual Infantil e Maternidade Alzir Bernardino Alves (HIMABA), no Estado do Espírito Santo, referente ao CONTRATO DE GESTÃO nº 001/2021, firmado entre o CONTRATANTE e o Estado do Espírito Santo.

2. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

2.1 Os serviços serão executados nas dependências da empresa contratada.

3. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Considerando o “Ofício/Direção Geral – 585/2023 – Himaba”, para a Comissão de Seleção, onde traz:

“São ofertadas, em várias especialidades, mais de cinco mil consultas para atender a toda população capixaba. Desta forma, são necessárias as marcações de consultas de retorno, para acompanhamento, ou marcação de consulta para outras especialidades para complemento do atendimento.

“Portanto, a contratação do serviço de Teleatendimento, visa disponibilizar aos usuários um canal totalmente gratuito e acessível para marcação dessas consultas.

(...)

Portanto, considerando a necessidade para melhor atendimento junto a unidade, conclui-se que se faz necessária a contratação dos serviços pleiteados nesta oportunidade, com o objetivo de garantir a qualidade no atendimento ora ofertados.

4. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1 Os Documentos de Habilitação deverão ser encaminhados no e-mail compraseselecao.himaba@institutoacqua.org.br, no formato de PDF em arquivos devidamente nomeados e as declarações em papel timbrado da empresa assinadas pelo representante legal da empresa.

4.2 Os interessados deverão apresentar obrigatoriamente os seguintes **Documentos de Habilitação** para participar do presente Processo:

4.2.1 A **habilitação jurídica** será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

- a) A concorrente deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, contendo, a especificação dos serviços executados com no mínimo 04 (quatro) Postos de Atendimento.
- b) Para comprovação da capacidade técnico operacional da empresa, no atestado deverá conter o número de ligações recebidas em um período contínuo igual ou superior a 12 (doze) meses comprovando capacidade técnica para atendimento a um volume médio mensal no mínimo de 5.000 (cinco Mil) ligações/mensais;
- c) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato até 12 (doze) meses anterior a este certame ou, no caso de serviços contínuos, se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução;
- d) O(s) atestado(s) deverá(ão) possuir informações suficientes para qualificar o seu objeto, bem como possibilitar o CONTRATANTE confirmar sua veracidade, junto à instituição emissora do atestado e deverá constar no mínimo as seguintes informações:
 - Nome do órgão/empresa que contratou os serviços;
 - Nome e CNPJ da empresa que prestou os serviços;
 - Tipo do serviço prestado;
 - Período de execução dos serviços;
 - Descrição dos serviços prestados;
 - Quantidade de atendimentos realizados;
 - Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo, ou função que exerce e número de telefone).

- e) Declaração do licitante de que no decorrer da execução do objeto contratual disponibilizará, na Região Metropolitana de Vitória/ES, as instalações, equipamentos e pessoal técnico especializado, essenciais ao eficiente cumprimento do contrato;
- f) Cartão de CNPJ;
- g) Alvará de Funcionamento;
- h) Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais. No caso de sociedade por ações, apresentar também documento de eleição de seus administradores. Registro Comercial em se tratando de empresa individual;
- i) Prova de Regularidade com a Fazenda Nacional;
- j) Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- k) Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual;
- l) Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal;
- m) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

4.2.2 **A capacidade econômica e financeira** será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

- a) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física;
- b) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis ou Speed fiscal eletrônico do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, SALVO QUANDO SE TRATAR DE EMPRESA CONSTITUÍDA HÁ MENOS DE UM ANO (QUANDO ENTÃO SERÃO ACEITOS BALANCETES MENSAIS), que comprove a boa situação financeira.

5. DOS SERVIÇOS

5.1 A CONTRATADA executará os serviços de relacionamento com os usuários do nosocômio, contemplando:

- a) Planejamento;
- b) Implantação;
- c) Controle;
- d) Gestão;
- e) Operacionalização;
- f) Monitoramento.

5.2 É também de responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Equipe backoffice;

- b) Infraestrutura Física (espaço físico);
- c) Infraestrutura Tecnológica;
- d) Mobiliário;
- e) Materiais de consumo;
- f) Central telefônica;
- g) Franquia de 30.000 (trinta mil) minutos;

5.3 A CONTRATADA deverá fornecer equipe técnica, com experiência, para realizar a gestão e todos os serviços conforme dispostos neste Termo de Referência, conforme quadro abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	UNID. MEDIDA
1	Espaço físico da prestação do serviço + infraestrutura tecnológica (computador e acessórios)	4 PA's	Mensal
2	Equipe BackOffice	1	Unidade
3	Material de Consumo	1	Unidade
4	0800 - Franquia mensal	30.000 Min	Mensal

5.4 A prestação do serviço compreende atendimento ao usuário através de número 0800 por telefone.

5.5 O custo das ligações receptivas/ativas ficará a cargo da CONTRATADA.

5.6 O atendimento consistirá na marcação e confirmação de consultas, exames e procedimentos, através do acolhimento (registro), encaminhamento, tratamento e controle das solicitações recebidas por meio da Central de Atendimento.

5.7 O serviço deverá ser executado de segunda a sexta-feira das 7h (sete horas) às 17h (dezesete horas).

5.8 Durante a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá executar as atividades apresentadas nos quadros abaixo:

SERVIÇO	DESCRIPTIVO	QUANTITATIVOS
Atendimento telefônico receptivo	Acolhimento (registro), encaminhamento, tratamento e controle das solicitações recebidas para marcação e confirmação de consultas, exames e procedimentos.	04 (quatro) Postos de Atendimento,
Atendimento telefônico ativo	Acolhimento (registro), encaminhamento, tratamento e controle das solicitações dos contatos originados para confirmação de consultas, exames e procedimentos.	

5.9 A prestação do serviço deverá contemplar o fornecimento e treinamento de mão de obra especializada em teleatendimento telefônico, além de equipamentos necessários a plena execução dos serviços;

5.10 A CONTRATADA deverá capacitar os teleatendentes que atuarão no atendimento ao paciente nos termos das portarias e políticas do Sistema Único de Saúde (SUS) e protocolos estabelecidos pela Secretaria Estadual de Saúde.

5.11 A CONTRATADA deverá fornecer estrutura telefônica – Contact Center, contemplando no mínimo:

- a) Central Telefônica Digital (com funções de espelhamento e redundância);
- b) Sistema de gravação online; Sistema de Distribuição Automática de Chamadas – DAC;
- c) Unidade de Resposta Audível - URA;
- d) Estrutura para chamadas simultâneas;
- e) Fila de espera;
- f) Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para número 0800, Sistema CRM (Customer Relationship Management);
- g) Integração CTI com a plataforma de telefonia;
- h) Infraestrutura de voz e dados, com sistema hospedado em servidor dual, com espelhamento em tempo real, servidor e entre outras funcionalidades que garantam a plena e perfeita execução do objeto, observando as especificações contidas no Anexo I-A apêndice deste Termo de Referência.

5.12 A arquitetura para a Central de Atendimento deve possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;
- c) Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
 - Capacidade de processamento;
 - Armazenamento de dados;
 - Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
 - Acréscimo do número de relatórios contemplados.
 - Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade do Contact Center.

- d) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;
- e) Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer TelephonyIntegration), de acordo com a demanda futura do CONTRATANTE, compondo um ambiente integrado de voz e dados;
- f) Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;
- g) O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, as chamadas.

5.13 O atendimento deverá ser feito por meio telefônico na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita), sistema de tarifação reversa, devendo este ser gratuito ao usuário dos serviços a serem prestados e/ou outros que o CONTRATANTE vier a definir.

5.14 As linhas destinadas à realização do atendimento receptivo e ativo serão fornecidas pela CONTRATADA, sendo que as ligações originadas nessas linhas devem ser efetuadas única e exclusivamente para atender as demandas do CONTRATANTE.

5.15 A rede privada de comutação telefônica (PABX e RAMAIS) será de responsabilidade da CONTRATADA.

5.16 A CONTRATADA deve disponibilizar em seu ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade (gestão e custos) as terminações ou as adequações sistêmicas a serem programadas no serviço do teleatendimento.

5.17 O dimensionamento dos troncos deverá ser elaborado pela empresa contratada, de forma a garantir o pleno atendimento aos usuários dos serviços e aos requisitos de qualidade.

5.18 O sistema de telefonia deverá contar com a DAC (Distribuição Automática de Chamada) e para cada chamada deve ser gerado um número de protocolo da ligação.

5.19 O Distribuidor Automático De Chamadas (DAC) a ser utilizado pela empresa contratada, inicialmente, deverá atender as seguintes funcionalidades:

- a) Integração via URA (Unidade De Resposta Audível);
- b) Integração com Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- c) Comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);
- d) Tolerância a falhas;
- e) Capacidade para que todos os parâmetros do Atendimento acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;

- f) Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros pré-definidos;
- g) O DAC deverá ser capaz de fornecer informações em tempo real sobre tráfego na rede, simultaneamente enquanto processa chamadas;
- h) Capacidade de calcular o tempo em que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- i) Capacidade de rotear uma ligação;
- j) Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- k) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- l) Permitir ao teleatendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- m) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar consulta;
- n) Interface de música para chamada em espera;
- o) A gravação de fraseologias para as mensagens de chamada em espera ocorrerá, única e exclusivamente, a expensas da empresa contratada, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações de fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação do CONTRATANTE;
- p) Vocalização de mensagens de status do serviço (ex: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível etc.).

5.20 A CONTRATADA deverá fornecer relatórios de fechamento mensal, para avaliação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o quinto dia do mês seguinte.

5.21 A CONTRATANTE deverá ter acesso local e remoto ao sistema do Distribuidor Automático de Chamada up-to-date para acompanhamento das células e níveis de atendimento, com acesso a relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação do Contact Center, tais como:

- a) Nome do operador;
- b) Estado do atendimento (em geral e por operador);
- c) Atendentes em pausa, disponíveis, indisponíveis, em atendimento;
- d) Número de protocolo da ligação;

- e) Chamadas recebidas;
- f) Chamadas abandonadas;
- g) Chamadas atendidas;
- h) Tempo da chamada;
- i) Tempo médio de espera;
- j) Total de chamadas atendidas por operador;
- k) Tempo médio de conversação por operador;
- l) Horário de logon e logout do operador;
- m) Ramal do operador.

5.22 Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela empresa contratada, via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para o CONTRATANTE.

5.23 A Unidade de Resposta Auditável (URA) deverá ser integrada na solução e deverá possuir as seguintes características:

- a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- b) Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- c) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
- d) Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de CUT Through);
- e) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- f) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

5.24 A árvore de Atendimento URA será construída pela empresa Contratada em conjunto com o CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento.

5.25 As gravações fraseológicas correrão a expensas da empresa Contratada, cujos custos deverão estar contemplados na proposta.

5.25.1 Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da CONTRATANTE, antes de entrarem em produção;

5.26 A programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE.

5.27 As funcionalidades mínimas exigidas das soluções tecnológicas especificadas, para o Sistema CRM (Software De Gestão De Relacionamento) são:

- a) Sistema de Gestão do relacionamento;
- b) Telemarketing Receptivo e Ativo (este para retorno de chamadas, inclusive as não atendidas);
- c) Integração com o suporte de informática e atendimento especializado;
- d) Recebimento e tratamento das demandas originadas por telefone e canais multimeios;
- e) Workflow das solicitações.

5.28 A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura, conforme os seguintes requisitos e exigências mínimas:

5.28.1 Sistema de Rede Física e Lógica:

- a) O ambiente deve prover de um link de internet que tenha a largura de banda que atenda às necessidades satisfatoriamente.
- b) Possuir conexão à Internet (Web) permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações, relatórios, outros, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários.

5.29 Os requisitos de segurança na CONTRATADA, são:

5.29.1 Firewall:

- a) Deverá haver soluções de firewall em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação entre a empresa contratada e com o CONTRATANTE, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;
- b) Todas as configurações das funcionalidades firewall, IPS, controle de aplicação, VPN e filtragem web, referentes às conexões com a CONTRATADA devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas ao CONTRATANTE quando por ele solicitado;
- c) A solução de firewall deverá gerar logs administrativos por pelo menos por 1 mês, sendo do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, fornecendo ao corpo técnico do CONTRATANTE quando por ele solicitado.

5.29.2 Antivírus:

- a) A solução de antivírus deverá ser capaz de detectar e remover vírus, cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas.

- b) Deverá ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado;
- c) As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus deverão ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto desta licitação;
- d) Os equipamentos deverão ter suas vacinas atualizadas diariamente.

5.29.3 Segurança da Conexão:

- a) A empresa contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE.
- b) Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos teleatendentes e profissionais envolvidos na prestação dos serviços, utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha/password, pois todas as ações efetuadas através deste serão de responsabilidade do funcionário da empresa contratada.

5.30 Sobre os Recursos de Contingência:

5.30.1 Todos os sistemas de telefonia e informática utilizados pela Central de Atendimento deverão contemplar os seguintes recursos:

- a) Nobreak / Baterias com autonomia de, no mínimo, 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;
- b) Nobreak / Baterias com autonomia de, no mínimo, 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;
- c) Gerador de energia elétrica com partida automática com autonomia de, no mínimo, de 3h (três horas) em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;
- d) O chaveamento elétrico entre a rede elétrica, no-break e gerador deve ser transparente, garantindo a operação ininterrupta do sistema;
- e) A empresa contratada deverá disponibilizar um link de acesso à Internet com velocidade mínima necessária ao atendimento, dedicado para a Central de Atendimento e outros sistemas, que deverá ser acionado apenas no caso de ocorrer problemas com os links de comunicação de dados.

6. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1 A contratada deve cumprir todas as obrigações, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

- 6.2 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.
- 6.3 A Contratada deverá manter devidamente limpos os locais onde se realizarem os serviços.
- 6.4 Responder por perdas e danos que venham a sofrer as Unidades e/ou terceiros, em razão de ação e ou omissão dolosa de seus empregados, quando nas suas dependências, reparando ou indenizando os prejuízos, independentemente de outras cominações legais a que estiver sujeita.
- 6.5 Manter seus empregados com uniformes/vestimentas limpas, em bom estado de conservação, portando crachá de identificação com fotografia recente, constando nome, matrícula, função e provê-los com os equipamentos de proteção individual – EPI’S, arcando com as despesas advindas desta exigência, em conformidade com a Norma Regulamentadora Número 6, do Ministério do Trabalho, de acordo com o exigido para cada categoria.
- 6.6 Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todas as informações solicitadas, com referência à execução dos serviços.
- 6.7 Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e social dos profissionais alocados, inclusive no que se refere à jornada de trabalho e ao pagamento de salário no prazo legal e, ainda, comprovação mensal em conjunto com a apresentação da Nota Fiscal.
- 6.8 A Contratada obedecerá às normas e os procedimentos internos atinentes às rotinas diárias dos locais onde os serviços serão prestados.
- 6.9 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.
- 6.10 Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- 6.11 Providenciar às suas próprias custas, equipamentos, materiais individuais e coletivos e demais despesas para execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer fato que porventura ocorra em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato
- 6.12 Disponibilizar linha (s) telefônica (s) suficiente (s) para cumprir com o escopo dos serviços em questão, arcando com o (s) pagamento (s) da (s) respectiva (s) conta (s) telefônica (s), incluindo a linha 0800 com recebimento de chamada por telefone móvel.

6.13 Fornecer colaboradores aptos e tecnicamente capacitados para a prestação dos serviços previstos.

6.14 Ministar treinamento relacionado às técnicas de atendimento, gestão de teleatendimento/call center, bem como capacitação nos termos das portarias e políticas do Sistema Único de Saúde (SUS) e protocolos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde.

6.15 Manter, por si e seus empregados, irrestrito e total sigilo sob quaisquer dados ou informações que lhe sejam fornecidos, não podendo reproduzir, copiar, publicar ou divulgar de qualquer forma e meio.

6.16 Disponibilizar informações do andamento de suas atividades que permitam o acompanhamento contínuo por parte do CONTRATANTE de forma remota, ou seja, permitindo acesso ao sistema de informação da Contratada e aos relatórios operacionais e gerencias, permitindo o acompanhamento dos serviços prestados pela Central de atendimento em tempo real (online).

6.17 A CONTRATADA que porventura não estiver estabelecida no Estado do Espírito Santo é obrigada a abrir filial em até 90 (noventa) dias da assinatura do Contrato.

7. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e exigências informadas neste Termo de Referência

7.2 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente à prestação do serviço, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

7.3 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por empregado 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

7.4 O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados a esta contratação, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8. O PREÇO DE REFERÊNCIA

8.1 Considerando o “§6º do Art. 14” do Regulamento de Compras e Contratação de Obras e Serviços, do Instituto Acqua, para o Hospital Estadual Infantil e Maternidade Alzir Bernardino Alves – Himaba, publicado no dia 04 de março de 2022, no Diário Oficial do Espírito Santo:

“Art. 14. O procedimento de Contratação, Aquisição ou Compra compreende o cumprimento das etapas a seguir especificadas:

(...)

“§6º. Os procedimentos previstos no presente regulamento, em qualquer modalidade, observarão sempre os valores de mercado, garantindo a apuração de preços com a participação de, preferencialmente, 03 (três) fornecedores/prestadores, ou por utilização dos valores até então já praticados na unidade, também entendidos como valores de mercado.”

8.2 O preço de referência para Prestação de **Serviços de Teleatendimento** e para fins de proposta do presente seletivo deve corresponder ao valor mensal necessário para cobertura do período total dos serviços descritos neste Termo de Referência, observando o VALOR DE REFERÊNCIA, máximo, estabelecido, é de **R\$ 21.125,00 (vinte e um mil, cento e vinte e cinco reais).**

9. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 Os pagamentos à CONTRATADA, serão efetuados até o dia 30 (trinta) do mês seguinte da prestação dos serviços, mediante a apresentação da NOTA FISCAL, devidamente atestada pelos empregados responsáveis pela fiscalização e verificação do cumprimento do objeto do contrato (contendo: Prestação de Serviços de Teleatendimento, referente ao Contrato nº **XXX**, no período de **XX** a **XX** de **XXXXXX** de **202X**, Hospital Estadual Infantil e Maternidade Alzir Bernardino Alves – HIMABA, com contrato de gestão nº 01/2021 firmado entre o Instituto Acqua e o Estado do Espírito Santo, e os *Dados bancários*), juntamente com:

- a) Das certidões de regularidade com o Fisco Federal, Estadual, Municipal, Seguridade Social (CND) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- b) Cópia da escala de trabalho;
- c) Relatório detalhado de execução de serviço.
- d) Relatório com informações e documentos comprobatórios sobre os vínculos funcionais e forma de pagamento dos profissionais que se encontram na escala.

9.2 A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome/razão social: INSTITUTO ACQUA – AÇÃO, CIDADANIA, QUALIDADE URBANA E AMBIENTAL, CNPJ: 03.254.082/0019-18, na qual deve constar expressamente a vinculação do presente contrato ao CONTRATO DE GESTÃO nº 001/2021, firmado entre o CONTRATANTE e o Estado do Espírito Santo.

9.3 O pagamento da Nota Fiscal/Fatura à CONTRATADA fica condicionado a entrega dos itens constantes na cláusula 9.1 deste termo de referência (subitens A à D).

9.4 No ato de apresentação da Nota Fiscal para pagamento dos serviços, não havendo comprovação de recolhimento dos tributos, o CONTRATANTE irá proceder com a retenção e recolhimento dos impostos, e abatimento do valor devido.

9.5 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser atestada pelo CONTRATANTE e, no caso de ocorrer a não aceitação dos serviços faturados, o fato será, de imediato, comunicado à CONTRATADA, para retificação das causas de seu indeferimento.

10. DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

10.1 O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período, no limite da vigência do Contrato de Gestão.

10.2 O contrato decorrente do presente termo de referência é vinculado diretamente à vigência do Contrato de Gestão nº 001/2021 firmado entre o INSTITUTO ACQUA – AÇÃO, CIDADANIA, QUALIDADE URBANA E AMBIENTAL e GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, por intermédio da Secretaria de Saúde do Estado do espírito Santo.

10.3 A vinculação aqui referida impõe a extinção simultânea do contrato que decorrer do presente Termo de Referência, pela não renovação/prorrogação ou pela rescisão, independente do motivo, do Contrato de Gestão.

10.4 As partes poderão rescindir o presente instrumento a qualquer tempo, mediante aviso prévio, por escrito, de 30 (trinta) dias.

10.5 Para o início da execução dos serviços, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, para mobilizar a equipe necessária.

11. DA PROPOSTA

11.1 A proposta deverá ser apresentada conforme ANEXO II de maneira:

- a) Não conter rasuras ou emendas;
- b) Estar assinada, carimbada e rubricada em todas as suas vias pelo representante legal, com indicação do cargo por ele exercido na empresa;
- c) Conter com clareza e sem omissões as especificações do serviço ofertado, mencionando a descrição, quantidade, valor global, de forma a obedecer à discriminação do objeto;
- d) Os valores deverão ser apresentados em Reais;
- e) A proposta deverá ser emitida com validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de abertura das propostas;
- f) A apresentação da proposta implica a declaração de conhecimento e aceitação de todas as condições do presente termo de referência;
- g) O CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA SERÁ O DE MENOR VALOR, TOMANDO COMO REFERÊNCIA VALORES JÁ PRATICADOS NO NOSOCÔMIO.

12. DAS PENALIDADES

12.1 Caso a CONTRATADA não inicie a execução dos serviços a partir do prazo estipulado na ordem de serviço e nas condições avençadas, ficará sujeita à multa de mora de 1% (um por cento) sobre o valor total da contratação, por dia de atraso injustificado, limitada sua aplicação até o máximo de 3 (três) dias.

12.2 Após o 3º (terceiro) dia os serviços poderão, a critério da Administração, não mais ser aceitos, configurando-se a inexecução total do contrato, com as consequências previstas em lei, no ato convocatório e no instrumento contratual.

12.3 A CONTRATADA, durante a execução do contrato, ficará sujeita a penalidades, contudo as penalidades de advertência e multa serão variáveis de acordo com a gravidade dos casos a seguir:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Advertência
2	1% sobre o valor mensal do contrato
3	5% sobre o valor mensal do contrato
4	10% sobre o valor mensal do contrato

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente;	1

2	Deixar de fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados;	2
3	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do fiscal;	2
4	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, conforme Termo de Referência;	3
5	Zelar pelas instalações utilizadas nas Unidades de Saúde;	3
6	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência não previstos nesta tabela;	3
7	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e seus Anexos, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador;	4
8	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	4
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	4

12.4 A multa aplicada sempre será precedida de notificação à CONTRATADA para apresentar suas justificativas, e poderá ser descontada/glosada do valor do pagamento.

12.5 A multa a que alude este artigo não impede que a CONTRATANTE rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas em contrato.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 Todas as anotações, análises, compilações, produtos e subprodutos, estudos e demais documentos elaborados pela CONTRATADA com relação ao Projeto ou serviço contratado serão também considerados “Informações Confidenciais”, e será de propriedade do CONTRATANTE, não cabendo à outra parte nenhum direito sobre eles, salvo acordo entre elas, expresso e por escrito.

Vila Velha, 30 de agosto de 2023.

INSTITUTO ACQUA
Ação, Cidadania, Qualidade Urbana e Ambiental