

## **MEMORIAL DESCRIPTIVO DE COLETA DE PREÇOS**

**PROCESSO SAB0116/23**

**MEMORIAL DESCRIPTIVO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EQUIPE E GESTÃO DE RECEPÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PARA ATENDER A NECESSIDADE DAS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICAS DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ.**

### **1. PREÂMBULO**

1.1. Encontra-se disponível na FUNDAÇÃO DO ABC, localizada na Avenida Lauro Gomes, 2.000, Vila Sacadura Cabral, Santo André – SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 57.571.275/0027-31, **O MEMORIAL DESCRIPTIVO VISANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EQUIPE E GESTÃO DE RECEPÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PARA ATENDER A NECESSIDADE DAS UNIDADES DA ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ**, localizada na Avenida João Ramalho, nº 326, Vila Assunção, Santo André- SP, CEP: 09.030-320, nos termos do Regulamento Interno de Compras<sup>1</sup> disponibilizado no sítio eletrônico da Fundação do ABC, assim como, demais legislações aplicáveis, e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, os quais, são parte integrante deste Memorial.

1.2. O Memorial Descritivo estará disponível para download no site da Fundação do ABC ([www.fuabc.org.br](http://www.fuabc.org.br)), na aba “PUBLICAÇÕES OFICIAIS – EDITAIS”.

1.3. Os envelopes (**Envelope nº 1 – Proposta e Envelope nº 2 – Documentação**) deverão ser entregues no endereço supracitado, no Setor de Compras, até o dia **23/10/2023, das 08 hs às 16hs**, em conformidade com as disposições a seguir:

### **2. DO OBJETO**

2.1. A presente Coleta de Preços tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EQUIPE E GESTÃO DE RECEPÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PARA ATENDER A NECESSIDADE DAS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ**, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, parte integrante deste Memorial.

### **3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

3.1. Cada proponente deverá apresentar **2 (dois) envelopes**, um contendo o **ENVELOPE 1 - PROPOSTA COMERCIAL**, outro com o **ENVELOPE 2 -**

<sup>1</sup> [https://fuabc.org.br/portaldatransparencia/wp-content/uploads/2022/11/regulamento\\_compras\\_2022\\_diario\\_oficial.pdf](https://fuabc.org.br/portaldatransparencia/wp-content/uploads/2022/11/regulamento_compras_2022_diario_oficial.pdf)

**DOCUMENTAÇÃO** - que deverão ser entregues separadamente, única via, em envelopes fechados e lacrados, rubricados no fecho e identificados com o nome da empresa, o número do processo e o seu objeto, nome, telefone e e-mail com o nome do proponente e contendo em suas partes externas e frontais, em caracteres destacados, os seguintes dizeres em:

**ENVELOPE N° 01 - PROPOSTA COMERCIAL**

**FUNDAÇÃO DO ABC - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EQUIPE E GESTÃO DE RECEPÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PARA ATENDER A NECESSIDADE DAS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ.**

**COLETA DE PREÇOS Nº SAB0116/2023**

**RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE**

**CNPJ N° XXXX**

**NOME DO PROPONENTE:**

**EMAIL:**

**TELEFONE:**

**ENVELOPE N° 02 – DOCUMENTAÇÃO**

**FUNDAÇÃO DO ABC - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EQUIPE E GESTÃO DE RECEPÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PARA ATENDER A NECESSIDADE DAS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ.**

**COLETA DE PREÇOS Nº SAB0116/23**

**(RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE**

**CNPJ N° XXXX**

**NOME DO PROPONENTE:**

**EMAIL:**

**TELEFONE:**

3.1.1. Os envelopes **(ENVELOPE 1 – PROPOSTA E ENVELOPE 2 – DOCUMENTAÇÃO)** deverão ser entregues até a data e horário limites de recebimento dos envelopes, sob pena de, não o fazendo, ser considerada inabilitada para o certame.

3.2. A Razão ou Denominação Social da empresa constante dos envelopes ou de quaisquer outros documentos deverão ser a mesma constante do Cadastro Nacional de Pessoa jurídica, vedada a utilização de nome “fantasia” ou nome incompleto.

3.3. A proposta comercial deverá ser apresentada impressa, sem emendas ou rasuras.

3.4. Não será admitida a subcontratação de serviços na execução do contrato decorrente desta Coleta de Preços, salvo se houver prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

3.5. À CONTRATANTE, fica reservado o direito de efetuar diligências, em qualquer fase da Coleta de Preços, para verificar a autenticidade, veracidade e exequibilidade dos documentos e informações apresentadas nas Propostas, bem como esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação exigido neste Memorial.

3.6. Junto ao Envelope nº 01 – Proposta Comercial, o Proponentes deve apresentar “DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO REGULAMENTO DE COMPRAS E CONTRATAÇÃO DA FUNDAÇÃO DO ABC”, modelo anexo ao Regulamento Interno de Compras da Fundação do ABC, ANEXO X.

3.7. A contratação objeto deste certame terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses nos termos do Regulamento de Compras e Contratação da Fundação do ABC;

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

#### **4. DOCUMENTOS EXIGIDOS E DA ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO DA EMPRESA VENCEDORA DA PRESENTE COLETA DE PREÇOS (ENVELOPE Nº 2)**

4.1. A Documentação deverá estar contida no Envelope nº 02 – Documentação, devidamente lacrado, conforme item 3.1 acima.

4.1.1. O Envelope nº 2 (Documentação) deverá ser entregue juntamente com o Envelope nº 1 (Proposta Comercial), sob pena de, não o fazendo, ser considerada inabilitada para o certame.

4.1.2. Necessariamente a proposta comercial deverá ser entregue em envelope lacrado e identificado como envelope 1 e a documentação exigida pela cláusula 4 do presente Memorial, deverá ser entregue em **envelope separado** e identificado como Envelope 2.

4.1.3. O Setor de Compras, procederá à abertura dos ENVELOPES 1 – PROPOSTA COMERCIAL apresentados e após julgamento da melhor oferta, será aberto o ENVELOPE 2 – DOCUMENTAÇÃO. **Somente a empresa melhor classificada** terá sua documentação submetida à avaliação. O Envelope nº 2 (Documentação) deverá conter:

4.2. Registro comercial, no caso de empresa individual.

4.3 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. No ato constitutivo

deverá estar contemplada, dentre os objetivos sociais, a atividade que autorize a prestação de serviços exigidos no objeto desta coleta de preços.

4.4 Cartão de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), emitido em até 60 (sessenta) dias anteriores à data de publicação do Memorial Descritivo, desde que não tenha ocorrido alterações contratuais societárias após sua emissão.

4.5 Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo à sede da empresa participante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratado.

4.6 Prova de regularidade com as Fazendas Públicas:

4.6.1 Federal (Certidão conjunta fornecida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, respectivamente, em conjunto, nos termos da IN/RFB nº 734/07 e do Decreto nº 6.106/2007);

4.6.2 Estadual; e,

4.6.3 Municipal. (certidão de tributos mobiliários e imobiliários), conforme o domicílio ou sede da participante.

4.6.4 Serão admitidas certidões positivas com efeito de negativas ou outras equivalentes na forma da lei.

4.7 Certidão Negativa, de pedido de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida no período de até 30 (trinta) dias anteriores à data fixada para a entrega dos envelopes.

4.8 Prova de inexistência de débitos trabalhistas, 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 conforme a Lei nº 12.440/2011.

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

4.10 Balanço patrimonial **e** demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que vedada a substituição por balancete ou balanço provisório.

4.10.1 - Estão dispensadas da apresentação de balanço as microempresas - ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP;

4.11 Atestado de Capacidade Técnica, expedido por órgão governamental ou empresa privada, o qual em seu corpo venha discriminado de forma clara, contendo características, local, quantidades, identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome e o cargo do signatário, e descrição do serviço prestado, compatível com o objeto deste Memorial;

4.12 Declaração (Anexo IX) que, de acordo com as especificações fornecidas pela CONTRATANTE, há perfeitas condições para execução completa dos serviços.

4.13 Declaração (com logotipo da empresa) “Quadro Societário”, acerca da não incorrência da Proponente das vedações estabelecidas no artigo 6º do Regulamento Interno de Compras da Fundação do ABC, nos moldes do Anexo VI.

4.14 Declaração de não impedimentos, conforme Anexo VII.

4.15 Declaração de Cumprimento de Lei Anticorrupção e das políticas da Fundação do ABC, conforme modelo Anexo V.

4.16 Atestados de vistoria dos locais de execução dos serviços, onde será declarado que a Proponente tem pleno conhecimento dos locais em que se desenvolverão os serviços, dos acessos e de todas as demais condições e eventuais dificuldades para execução dos serviços do objeto, devendo a vistoria ser realizada pelo responsável técnico da empresa (Anexo III).

4.16.1 Caso a proponente opte pela não realização de visita técnica deverá apresentar declaração de declínio de sua realização, declarando ainda que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto da Coleta de Preço (Anexo IV).

## **5. VISTORIAS**

5.1. As vistorias deverão ser agendadas com antecedência, pelo telefone (11) 97335-7435 no horário das 8:00 às 17:00 com Sr. Gustavo Tomaz, situado a Rua: Catequese, 242 7º Andar – Jardim Santo André - Santo André - SP CEP 09090-400.

5.2. Durante a vistoria, os proponentes deverão observar todas as instalações, sanar qualquer tipo dúvidas quanto ao dimensionamento dos materiais, produtos, equipamentos e demais itens necessários para perfeita execução dos serviços;

5.3. No ato das vistorias serão fornecidos aos participantes da coleta de preços os respectivos atestados, em impresso próprio, devidamente rubricados pelos funcionários da Fundação do ABC - Santo André, que acompanharam a vistoria, com o “DE ACORDO” do representante da Proponente que procedeu às vistorias.

5.4. A vistoria deverá ser realizada por pessoa devidamente credenciada, por meio de documento emitido pela interessada, que identifique o vistoriador (a), que deverá ter

capacitação técnica para avaliar as condições dos locais, objeto da coleta de preço, incluindo as dificuldades e riscos.

5.4.1. A comprovação de vistoria, através do Termo de Vistoria é facultativa, não constituindo condição obrigatória para participação do certame.

5.5. Alegações posteriores relacionadas com o desconhecimento de condições locais, ou de projetos ou amostras porventura disponibilizadas, se for o caso, não serão consideradas para reclamações futuras, ou de forma a desobrigar a sua execução.

## 6. PROPOSTAS COMERCIAIS

6.1. A **proposta comercial** estará contida no Envelope nº 01 – Proposta Comercial, **devidamente lacrado**, conforme item 3.1 acima, devendo ser apresentada da seguinte forma:

6.2. A proposta Comercial em papel timbrado da empresa participante com o **valor global e mensal**, em algarismo e por extenso, conforme modelo de proposta no **Anexo II** do Memorial Descritivo.

6.3. Especificações dos serviços oferecidos em consonância com o objeto do presente Memorial.

6.4 Planilha de preços ofertados, contendo:

- Preço Unitário;
- Preço total mensal;
- Preço total anual;
- Valor mensal e anual escrito por extenso.

6.5. Os preços apresentados deverão ser em reais, com até duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, computados todos os custos básicos diretos, bem como tributos, encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto do memorial descritivo, relacionados à plena execução do objeto durante todos o período de contratação.

6.6. Prazo de validade da proposta: não inferior a 60 (sessenta) dias.

6.7. Deverão estar inclusos no preço global dos serviços apresentados na proposta eventuais serviços de mão de obra, e todas as despesas necessárias à execução dos serviços, incluindo-se transporte e pessoal, livres de quaisquer ônus para a CONTRATANTE, sejam estes de natureza trabalhista, previdenciária, ou ainda, transportes, veículos, combustível, materiais, tributos, dentre outros.

6.8. O preço global deverá ser compatível com o de mercado, na data da apresentação da proposta, formulada em moeda corrente nacional.

6.8.1 O valor máximo mensal para contratação é de R\$ 1.550.000,00 (um milhão, quinhentos e cinquenta mil reais), perfazendo o valor máximo global de R\$ 18.600.000,00 (dezoito milhões e seiscentos mil reais), pelo período de 12 (doze) meses.

6.9 A apresentação da proposta significará expressa aceitação de todas as disposições deste instrumento.

6.10. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente memorial descritivo e seus anexos, que sejam omissas ou apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, e ainda, aquelas que contemplem preços acima do valor máximo para contratação ou inexequíveis.

## 7. DO PROCESSAMENTO E JULGAMENTO

7.1. As propostas comerciais serão analisadas pelo Setor de Compras que lavrará o competente Termo de Julgamento, cabendo submetê-lo à decisão do Diretor Geral da Fundação do ABC, nos termos regimentais.

7.2. A presente Coleta de Preços é do tipo “menor preço global”, que serão julgados de acordo com os seguintes critérios:

- I. Adequação das propostas a especificação do produto/serviço a ser adquirido;
- II. Qualidade;
- III. Menor preço;
- IV. Prazo de fornecimento;
- V. Condições de pagamento e maior retorno econômico;
- VI. Outros critérios previstos no Regulamento de Compras.

7.3. O Setor de Compras procederá a classificação das empresas, por preço, do menor para o maior;

7.4. Será considerada vencedora a empresa que atenda todas as exigências formais do presente memorial, desde que os serviços estejam de acordo com todas as exigências e especificações mencionadas nos Anexos;

7.5. Em caso de empate, entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

7.5.1. Disputa final, hipótese em que os participantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

7.5.2 . Caso o empate persista, será realizado sorteio.

7.6. As propostas comerciais serão avaliadas pelo Setor de Compras, devidamente assessorada por Comissão Técnica nomeada, caso julgue necessário.

7.7. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Memorial.

7.7.1. Serão desclassificadas as propostas que:

- a) contiverem vícios insanáveis;
- b) não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital e seus anexos;
- c) apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
- d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Contratante;
- e) apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

7.7.2. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida;

7.8. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos e formação de preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais;

7.8.1. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo ser adotado, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- a) questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
- b) verificação de Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho;
- c) levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho;
- d) consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;
- e) pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
- f) verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;
- g) pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;
- h) verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;

- i) levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;
- j) estudos setoriais;
- k) consultas às Fazendas Federal, distrital, estadual ou Municipal; e
- l) análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços.

7.9. Quando o proponente apresentar preço final inferior a 30% da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos e formação de preços, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

7.10. Na hipótese de todas as Propostas serem desclassificadas e a critério do Setor de Compras, poderá ser fixado o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de nova proposta comercial.

7.11. O resultado final do presente certame será publicado no site da Fundação do ABC ([www.fuabc.org.br](http://www.fuabc.org.br)).

7.12. Os interessados deverão acompanhar o resultado final através do sítio eletrônico da Fundação do ABC.

## **8. DOS QUESTIONAMENTOS E ESCLARECIMENTOS**

8.1. Os questionamentos e/ou esclarecimentos do Memorial Descritivo deverão ser formalizados em papel timbrado da empresa e protocolados no Departamento de Compras da FUNDAÇÃO DO ABC, em até 02 (dois) dias úteis anterior à data fixada para entrega de propostas;

8.2. Havendo questionamento por quaisquer dos interessados no certame, a FUNDAÇÃO DO ABC poderá publicar a suspensão do ato convocatório, a fim de sanar as dúvidas eventualmente surgidas, se assim entender como necessária.

8.3. Os questionamentos e/ou esclarecimentos não suspendem o certame, salvo, em caso de análise técnica que demande tempo maior para análise, razão pela qual a suspensão será publicada no site da FUNDAÇÃO DO ABC ([www.fuabc.org.br](http://www.fuabc.org.br)).

## **9. DAS IMPUGNAÇÕES DO MEMORIAL**

9.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar os termos dos Atos Convocatórios, desde que formalmente e protocoladas, junto ao Departamento de Compras da Fundação do ABC, em até 2 (dois) dias úteis anteriores a data final fixada para recebimento das propostas, das 09:00 às 16:00 horas de segunda a sexta-feira.

9.2. A impugnação oferecida dentro do prazo estabelecido no item anterior, será encaminhada imediatamente à autoridade máxima da Unidade, para que esta se manifeste quanto à aplicação do efeito suspensivo ou não a essa.

9.3. Havendo acolhimento pelo Setor Jurídico da Fundação do ABC, das impugnações formuladas, o departamento responsável publicará no site da Fundação do ABC ([www.fuabc.org.br](http://www.fuabc.org.br)).

9.4. Não serão reconhecidas as impugnações cuja petição tenha sido apresentada fora do prazo. Também não são reconhecidas as impugnações que tenham sido encaminhadas por Fax ou qualquer outra forma que não a descrita neste item.

9.5. Se procedente e acolhida a impugnação deste Edital, seus vícios serão sanados e nova data será designada para a realização do certame.

## **10. DAS VISTAS**

10.1. Serão franqueadas vistas ao processo, a todos interessados, a partir da Publicação do resultado final, qual seja, expediente do Setor de Compras após análise da documentação da empresa classificada e convocada para referida entrega, ocasião em que será aberto prazo para Recursos e contrarrazões.

10.2. As vistas deverão ser realizadas formalmente e protocoladas, caso não seja a pessoa que compõe o quadro do contrato social, necessário apresentar de forma física a procuração dando a autorização, junto ao Departamento de Compras da Fundação da ABC, no período das 09:00 às 16:00 horas de segunda a sexta-feira.

## **11. DOS RECURSOS**

11.1. Caberá recurso das decisões do Setor de Compras da Fundação do ABC, no prazo de 02 (dois) dias úteis da publicação do resultado final no site [www.fuabc.org.br](http://www.fuabc.org.br), desde que formalmente e protocolados, junto ao Departamento de Compras da Fundação do ABC, das 09:00 às 16:00 horas de segunda a sexta-feira.

11.2. Estarão legitimados, na apresentação de recurso, os representantes legais da empresa e/ou aqueles que por procuração específica.

11.3. A Fundação do ABC, havendo interposição de recurso por quaisquer das empresas, notificará as demais através de e-mail, para que, havendo interesse, apresentem suas impugnações e/ou contrarrazões, por escrito, em 02 (dois) dias úteis, impreterivelmente da notificação, das 09:00 às 16:00.

11.4. Os recursos deverão observar os seguintes requisitos:

- a) serem dirigidos à autoridade competente para apreciá-los;
- b) serem digitados e devidamente fundamentados;
- c) serem rubricados e assinados por representante legal da recorrente, devidamente credenciado, ou por procurador devidamente habilitado.

11.5. Os recursos e contrarrazões deverão ser entregues sede da Fundação do ABC, endereçadas à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, até às 16:00 horas da data de seu vencimento.

11.6. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela proponente.

## **12. DO CONTRATO**

12.1. A participante vencedora deverá comparecer à sede da **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da convocação feita pela Seção competente para esse fim, apta para assinatura do respectivo Contrato, sob pena de, não o fazendo, ficar a mesma impossibilitada de participar de futuras Coletas de Preços da **CONTRATANTE**.

12.2. O presente Memorial, inclusive seus anexos, integrarão o contrato que vier a ser firmado com a empresa vencedora da Coleta de Preços.

12.3. Fica desde já eleito o foro da Comarca de Santo André para dirimir quaisquer questões oriundas da presente coleta de preços e do contrato que em decorrência dela vier a ser firmado.

## **13 - DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

13.1 – Os serviços serão iniciados, pela CONTRATADA, somente após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;

13.2 - A CONTRATADA deverá estar em condições de prestar os serviços a partir da data de assinatura do contrato, e manter essa condição durante a vigência do contrato, atendendo a demanda encaminhada pelos setores e departamentos da CONTRATANTE, incluindo-se eventuais acréscimos ou supressões ao objeto e, consequentemente, ao valor do contrato, limitando a 25% (vinte e cinco por cento);

13.3 - A CONTRATANTE fiscalizará obrigatoriamente a execução do contrato, a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observadas as especificações e demais requisitos nele previstos, reservando-se o direito de rejeitar os serviços que, a seu critério, não forem considerados satisfatórios;

13.4 - A fiscalização, por parte da CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas no Código Civil e dos danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus funcionários ou de seus prepostos na execução do Contrato.

13.5 - A CONTRATANTE, através da fiscalização contratual, monitorará a qualidade do serviço executado pelo corpo clínico da CONTRATADA, através dos seguintes indicadores:

- a) Adesão aos protocolos implantados pela CONTRATANTE
- b) Apontamentos nas Comissões.

## **14 - DAS PENALIDADES**

14.1 – Pela inexecução total ou parcial do contrato, a **CONTRATANTE** poderá, garantida a defesa prévia, aplicar à **CONTRATADA**, as seguintes penalidades:

14.2 – Multa de 3% (três por cento) do valor do contrato, na recusa da empresa vencedora em assiná-lo dentro do prazo estabelecido;

14.3 – Multa de 10% (dez por cento) por inexecução parcial do contrato, sobre o valor do contrato, podendo, a Fundação do ABC, autorizar a continuação do mesmo.

14.4 – Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, por inexecução total do mesmo;

14.5 – Multa de 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês em que ocorrer a infração, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações propostas e aceitas pela FUNDAÇÃO DO ABC;

14.6. – Multa de 1% (um por cento) por dia de atraso no cumprimento dos prazos estipulados em contrato;

14.7 – As multas são independentes entre si, podendo ser aplicadas cumulativamente. A aplicação de uma não exclui a das outras, bem como a das demais penalidades previstas em lei;

14.8– O valor relativo às multas, eventualmente aplicadas, será deduzido dos pagamentos que a FUNDAÇÃO DO ABC efetuar, mediante a emissão de recibo;

14.9– As penalidades serão propostas pela fiscalização da FUNDAÇÃO DO ABC e aplicadas, se for o caso, pela autoridade competente, garantindo o contraditório administrativo com defesa prévia.

## 15- DOS PAGAMENTOS

15.1 - A CONTRATANTE compromete-se a pagar o preço constante da proposta da CONTRATADA, observando-se as seguintes condições:

15.2 - A CONTRATANTE, efetuará análise nos documentos apresentados pela CONTRATADA, e aprovará os procedimentos executados e valores correspondentes, solicitando que a CONTRATADA emita a nota fiscal para o devido pagamento;

15.3 - A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal discriminando detalhadamente os serviços prestados:

15.4 - O pagamento será efetuado mediante a apresentação, pela CONTRATADA, dos seguintes documentos:

- a) Cartão CNPJ e Nota fiscal constando discriminação detalhada do serviço prestado;
- b) CND válida, provando regularidade do prestador de serviço contínuo de contrato formal, junto à Previdência Social e Receita Federal;
- c) Prova de regularidade perante o FGTS;
- d) CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida pela Justiça do Trabalho;

15.4.1 - A CONTRATADA deverá indicar no corpo da nota fiscal o número do Banco, Agência e da conta corrente bancária, preferencialmente do Santander a fim de agilizar o pagamento, informar também o número do Contrato de Gestão nº046/23 firmado entre o município de Santo André e a CONTRATANTE, número do processo de compras nº SAB0116/23, indicação da contratante, sendo Fundação do ABC – Santo André e fonte pagadora sendo, Prefeitura Municipal de Santo André:

**Local:** Rede de Atenção Básica do Município de Santo André

**Fonte Pagadora:** Prefeitura Municipal de Santo André;

**Nome da Contratante:** Fundação do ABC – Santo André

**Descrição dos Serviços:** Prestação de serviços de equipe e gestão de recepção

**Número do Processo:** SAB0116/23

**Contrato de Gestão:** 46/23;

15.4.2 - Em hipótese alguma será aceito boleto bancário como meio de cobrança;

15.4.3 - A CONTRATADA deverá enviar juntamente com a nota fiscal as Certidões de Regularidade Fiscal perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, de Contribuições Previdenciárias perante o INSS e do FGTS junto à Caixa Econômica

Federal, que somente serão aceitos dentro do prazo de validade neles assinalados.

15.5 - O pagamento pelos serviços prestados, serão realizados, mensalmente, no quinto dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante a emissão de nota fiscal e a sua devida atestação pela CONTRATANTE.

15.6 - No caso de eventuais atrasos no pagamento, os valores serão atualizados de acordo com a legislação vigente;

15.7 - A CONTRATANTE procederá a retenção tributária referente aos serviços prestados nas alíquotas legalmente devidas, incidentes sobre o valor destacado em nota fiscal;

15.8 - A CONTRATANTE realizará o pagamento por plantão efetivamente realizado, devendo a CONTRATADA encaminhar relatório dos mesmos juntamente com a nota fiscal;

15.9 - A CONTRATANTE se compromete a pagar o preço constante da proposta da CONTRATADA, desde que não ocorram atrasos e/ou paralisações dos repasses pela Secretaria de Saúde do Município de Santo André para a CONTRATANTE.

15.10 - No caso de eventuais atrasos, os valores serão atualizados de acordo com a legislação vigente, salvo quando decorram de atrasos e/ou paralisações dos repasses pela Secretaria de Saúde do Município de Santo André, a CONTRATANTE, em consonância com o disposto nas cláusulas 16.9 e 16.16.8 deste MEMORIAL.

## **16 - DO REAJUSTE DOS PREÇOS**

16.1. – Havendo prorrogação do presente contrato de prestação de serviços, após ocorrido 12 (doze) meses, poderá haver reajuste de preços, da seguinte forma:

16.2– Será utilizado o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) ou o IPCA (Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo – IBGE) a ser utilizado, observando os seguintes critérios:

16.2.1 - Na eleição do Índice:

16.2.1.1. – Dois meses de retroação da data base (mês da proposta);

16.2.2– Na periodicidade:

16.2.2.1– Será considerada a variação ocorrida no período de 12 (doze) meses, a contar do mês da proposta, observada a retroação de dois meses na eleição dos índices.

### 16.2.3 - Na incidência:

16.2.3.1 - A variação verificada no período de 12 (doze) meses, apurada na forma citada nos itens 16.2.1.1. e 16.2.2.1, será aplicada sobre o preço inicial (da proposta).

## 17 - DO REGIME DE EXECUÇÃO

17.1. A Prestação de Serviços deverá ser executada de acordo com o ANEXO I do presente Memorial;

17.2. Os serviços deverão estar sob a responsabilidade técnica de profissionais por período, com experiência comprovada, com os devidos registros nos conselhos competentes, para cada cargo executado;

17.3. Os serviços deverão ser prestados nos padrões técnicos recomendados e contar com quadro de pessoal técnico, operacional e administrativo qualificado e em número suficiente.

## 18- DA RESCISÃO

18.1. O não cumprimento das obrigações contratuais pelas partes ensejará rescisão contratual, sendo lícito, a qualquer das partes, denunciá-lo a qualquer tempo, com antecedência mínima de (30) trinta dias, sem que caiba a outra parte direito de indenização de qualquer espécie;

18.2. O presente Contrato poderá ser rescindido unilateralmente, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade superior, sem que caiba à CONTRATADA o direito de indenização de qualquer espécie;

18.3. Este instrumento poderá ser rescindido por ato unilateral da CONTRATANTE, verificando-se a ocorrência de descumprimento de cláusulas contratuais, assegurados, no entanto, o contraditório e a ampla defesa.

18.4. A presente avença extinguir-se-á automaticamente em caso de rescisão do contrato de gestão/convênio celebrado entre a CONTRATANTE e a Administração Pública, não cabendo indenização de qualquer natureza às partes.

18.5. A rescisão poderá ocorrer a qualquer momento, em defesa do interesse público;

18.6. No caso de não interesse de prorrogação do contrato por parte da CONTRATADA, a mesma deverá comunicar à CONTRATANTE, em um prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, ou manter o serviço contratado em funcionamento por igual período, após o vencimento do mesmo;

18.7. O contrato pode ser rescindido, antecipadamente, em caso de fim de vigência do Contrato de Gestão em que figuram como partes a Secretaria de Saúde do município de Santo André e a CONTRATANTE, sem que haja qualquer tipo de ônus para CONTRATANTE ou CONTRATADA.

## **19. DISPOSIÇÕES GERAIS**

19.1. Quaisquer esclarecimentos poderão ser obtidos na Fundação do ABC – situada na Avenida Lauro Gomes, 2.000 – Santo André – SP - CEP 09060-870, no horário das 09hs00min às 16hs00min.

19.2. Todas as dúvidas eventualmente surgidas deverão ser apresentadas por escrito e encaminhadas ao endereço mencionado na cláusula 1.1 deste Memorial.

19.3. A Fundação do ABC se reserva ao direito de, a qualquer tempo a seu exclusivo critério, adiar ou revogar a presente Coleta de Preços, sem que isso represente motivo para que as empresas interessadas pleiteiem qualquer tipo de indenização.

19.4. Seguem Anexos do presente Memorial:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA;

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA;

ANEXO III - MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA;

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DECLÍNIO DE VISTORIA;

ANEXO V- DECLARAÇÃO DE ANTICORRUPÇÃO;

ANEXO VI – DECLARAÇÃO QUADRO SOCIETÁRIO;

ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE NÃO IMPEDIMENTO;

ANEXO VIII - MODELO DE ETIQUETA DOS ENVELOPES;

ANEXO IX - DECLARAÇÃO DE PERFEITAS CONDIÇÕES

ANEXO X - DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO REGULAMENTO DE COMPRAS E CONTRATAÇÃO DA FUNDAÇÃO DO ABC (ENVELOPE Nº 1 – PROPOSTA)

ANEXO XI - MINUTA DE CONTRATO

### **ANEXO I**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM CONTRATAÇÃO DE EQUIPE E GESTÃO DE**

## **RECEPÇÃO PARA ATENDER AS NECESSIDADES DAS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ.**

### **1 - OBJETO**

1.1. Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa para a *"Prestação de serviços técnicos especializados em gestão de Recepção em unidades de saúde no município de Santo André"* a serem desenvolvidas nas unidades básicas de saúde da rede pública do município de SANTO ANDRÉ, vinculado à Secretaria de Saúde do Município de Santo André, em conformidade com a legislação vigente de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.

### **2. OBJETIVOS E CONDIÇÕES DE PROPOSTA**

2.2 A Prefeitura Municipal de Santo André, por intermédio da Secretaria de Saúde, objetivando através de melhorias constantes em seus processos de atendimento aos usuários da rede pública de saúde e buscando a melhoria da qualidade de vida da população vem através deste projeto instituir uma gestão de Recepção com o conceito e processo que visam a busca incessante do primeiro contato do paciente com um sistema mais acolhedor e humanizado com os seguintes objetivos:

- Garantir uma recepção cordial e eficiente aos pacientes nas unidades de saúde.
- Facilitar o processo de agendamento, registro e encaminhamento dos pacientes.
- Contribuir para a eficácia do atendimento ao público.
- Repcionar os usuários, sanar dúvidas e orientar fluxo nas unidades de saúde.
- Assegurar a presença de colaboradores nos locais de trabalho e a reposição de pessoal.

- Padronizar processos operacionais de recepção nas unidades de saúde

A motivação para contratar surge para satisfazer as necessidades demandadas das Unidades de Saúde vinculadas a Secretaria de Saúde que necessitam de gestão de recepção e fornecimento de recepcionistas no desenvolvimento de suas atividades.

O benefício direto, com a contratação, será em relação a maior presteza na execução das atividades em questão, pois haverá pessoas treinadas e com experiência devida na execução das referidas atividades.

Quanto ao benefício indireto será a diminuição do tempo de resposta de questões rotineiras, porém importantes para os desfechos dos trabalhos desenvolvidos na instituição, pois haverá apoio e celeridade na execução das tarefas comuns.

Por ser atividade executada por empresa especializada, traz vantagem de cunho profissional na execução do serviço com conhecimento das normas técnicas vigentes, da legislação pertinente à matéria assim como Portarias, Instruções Normativas.

**2.3** O preço global dos serviços, objeto, deverá ser indicado em algarismos e por extenso, com seu respectivo preço unitário, respeitando o solicitado neste instrumento, com valores que resultarão na apresentação do quadro resumo de preço total mensal para o período de 1 ano, grafados em moeda corrente nacional, sendo os valores numéricos calculados com 02 (duas) casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, devendo a mesma estar rubricada em todas as suas folhas pelo responsável legal;

**2.4** Deverão estar inclusos no preço global dos serviços apresentados na proposta: mão de obra e todas as despesas necessárias à execução dos serviços, incluindo-se transporte pessoal, livres de quaisquer ônus para a CONTRATANTE, sejam estes de natureza trabalhista, previdenciárias, ou ainda, transportes, veículos, combustível, materiais, tributos, dentro

outros;

2.5 O preço global deverá ser compatível com o de mercado, na data da apresentação da proposta, formulada em moeda corrente nacional, vedado qualquer previsão de reajuste ou revisão de preços durante o 1º ano da assinatura do contrato, ficando, no entanto, ressalvada a possibilidade de alterações das condições estabelecidas em face de superveniência de normas federais, estaduais ou municipais que regulem a matéria e maneira diversa.

2.6 A apresentação da proposta significará expressa aceitação de todas as disposições deste instrumento.

### **3. DO DIMENSIONAMENTO FUNCIONAL**

#### **3.1.Dos serviços a serem prestados:**

Prestação do Serviço Terceirizado de Recepção em Unidade de Saúde na rede Pública de Saúde de Santo André com 178 funcionários entre recepção, auxiliar administrativo e supervisor, conforme os postos fixados pela contratante, envolvendo a implantação de um sistema de gestão específico e alocação pela contratada de mão-de-obra capacitada e todos os materiais aqui especificados por este termo;

3.1.1 – Dos quantitativos totais de profissionais 90 (noventa) são para início imediato após a assinatura do contrato; os demais serão chamados de acordo com cronograma da Contratada;

3.1.2 – Os pagamentos serão efetuados de acordo com os profissionais alocados nas unidades de saúde;

#### **3.2 DOS SERVIÇOS E SUAS DEVIDAS ATUAÇÃO E RESPONSABILIDADES:**

##### **Recepção de Unidade de Saúde:**

## **Recepção**

Executam funções de recepção de Unidades Básicas de Saúde. Atuam no atendimento ao paciente após orientação médica, recebimento e retirada de guias, preenchimento de dados pessoais dos pacientes nas guias solicitadas, informações referentes a preparo de exames e locais de execução dos exames, agendamento de consultas, exames e retornos. Atendimento ao público, atuam na orientação de fluxo de entrada na unidade, retirada de senhas no totêmico, direcionamentos conforme necessidade do paciente. Recebem documentos necessários para execução de processos administrativos.

Responsabilidades Principais:

- Recepção dos pacientes: a recepcionista deve receber os pacientes com cordialidade, atenção e respeito, garantindo que sejam atendidos de forma rápida e eficiente.
- Realizar o cadastro dos pacientes: a recepcionista deve coletar as informações necessárias dos pacientes, como nome, endereço, telefone, entre outras informações que possam ser necessárias para o atendimento.
- Agendar consultas e exames: a recepcionista deve fazer o agendamento das consultas e exames solicitados pelos médicos e enfermeiros, garantindo que o paciente seja atendido na data e horário marcados.
- Orientar os pacientes: a recepcionista deve orientar os pacientes sobre os procedimentos a serem realizados, esclarecendo dúvidas e fornecendo informações relevantes para o atendimento.
- Realizar encaminhamentos: a recepcionista deve encaminhar os pacientes para os profissionais responsáveis pelo atendimento, garantindo que sejam atendidos de forma adequada.
- Manter a organização da recepção: a recepcionista deve manter a recepção organizada e limpa, garantindo que o ambiente seja agradável e acolhedor para os pacientes.
- Realizar atividades administrativas: a recepcionista pode ser responsável por

atividades administrativas como o controle de estoque de materiais de escritório e a elaboração de relatórios de atendimento.

- Além disso, a recepcionista deve ter habilidades como empatia, boa comunicação, paciência e capacidade de trabalhar em equipe. É importante que ela esteja sempre atualizada sobre as políticas e procedimentos da unidade de saúde, bem como sobre as normas e leis que regulamentam o funcionamento do serviço de saúde.
- Operar os totens de liberação de senha que são utilizados pelos pacientes para serem atendidos. Os totens de liberação de senha são equipamentos eletrônicos que permitem que os pacientes escolham a especialidade médica ou serviço que desejam receber, de acordo com a sua necessidade.
- Orientar os pacientes sobre o uso dos totens, garantindo que o processo seja eficiente e seguro. Após a liberação da senha pelo totem, o paciente é encaminhado para a recepção, onde a recepcionista faz o atendimento e realiza o cadastro do paciente.
- Acompanhar o fluxo de pacientes, garantindo que as filas sejam organizadas e que o atendimento seja realizado dentro do tempo previsto.
- Prestar informações gerais e orientar o fluxo dos usuários na Unidade de Saúde.
- Emitir encaminhamentos autorizados.

#### Gestão de Recepção:

- Registros movimentações de documentos e impressos em livro Ata;
- Arquivar, protocolar e verificar a distribuição de documentos;
- Apoiar o setor administrativo: digitalizar e/ou fotocopiar documentos, imprimir guias, exames, filipetas, inserir guias no sistema, organizar de guias impressas, elaborar capas de pastas e organização do ambiente de recepção;
- Solicitar registros e documentos ao setor administrativo;
- Atender chamadas telefônicas, anotar recados, fornecer informações essenciais aos pacientes por meio do telefone e direcionar ligações;
- Gerenciar tarefas não registradas em sistema, tais como: coleta de exames, entrega de guias, impressão de resultados e atribuições gerais de apoio ao

processo administrativo;

Atuação:

- A atuação do controlador de totem em conjunto com a recepção e o uso de totens de liberação de senha é uma forma eficiente de gerenciar o fluxo de pacientes em unidades de saúde, garantindo uma boa experiência para o paciente e a segurança da unidade.
- Cada unidade deverá possuir uma Repcionista com atribuição de liderança, onde está, deverá ter em sua formação a capacitação de replicar as rotinas de processos internos, efetuar ligações para agendamento de consultas e ser interlocutora entre a unidade e os funcionários contratados na ausência do supervisor regional.

### **Auxiliar Administrativo**

Auxiliar Administrativo Arquivista é responsável por receber visitantes, atender e efetuar chamadas telefônicas e gerenciar documentos físicos e eletrônicos de forma organizada e eficiente. Além disso, eles organizam documentos e informações, orientam usuários na recuperação de dados, disponibilizam fontes de dados, providenciam a aquisição de materiais, classificam documentos segundo critérios apropriados e prestam serviços relacionados à elaboração e manutenção de arquivos. Esta posição também inclui a movimentação de prontuários dentro de unidades de saúde, garantindo o acesso seguro e eficaz a informações médicas importantes.

Responsabilidades Principais:

- Receber visitantes receber os pacientes com cordialidade, atenção e respeito, garantindo que sejam atendidos de forma rápida e eficiente;
- Efetuar e Atender chamadas telefônicas, direcioná-las para os destinatários apropriados ou fornecer informações básicas quando necessário;
- Executar serviço de Suplente de recepcionista quando necessário;
- Conhecer as rotinas administrativas;
- Gerenciar documentos;

- Orientar e treinar recepcionistas sobre procedimentos e rotinas de atuação;
- Separar prontuários e acompanhar agenda médica;
- Solicitar abertura de agenda médica;

Gestão de Documentos:

- Organizar documentos e informações de maneira eficiente.
- Orientar usuários na recuperação de dados e informações.
- Disponibilizar fontes de dados para usuários.
- Providenciar aquisição de material e incorporar material ao acervo.
- Movimentar prontuários médicos dentro de unidades de saúde, garantindo a segurança e o acesso adequado às informações de saúde dos pacientes.

Arquivamento de Documentos:

- Classificar documentos segundo critérios apropriados para armazená-los e conservá-los.
- Arquivar documentos físicos e eletrônicos de acordo com os procedimentos estabelecidos.
- Serviços de Comutação e Elaboração de Estatísticas:
- Prestar serviço de comutação de documentos.
- Alimentar bases de dados e elaborar estatísticas conforme necessário.
- Gestão de Equipamentos Reprográficos e Preservação de Informações:
- Operar equipamentos reprográficos quando necessário.
- Recuperar e preservar informações por meio de formatos digitais, magnéticos ou em papel.

**Supervisores**

Os supervisores em uma equipe terceirizada de recepcionistas em unidades básicas de saúde podem atuar em regiões determinadas, tendo como objetivo dar subsídios aos funcionários e à administração para melhorar o desempenho da equipe e garantir a qualidade dos serviços prestados.

***Atuação operacional dos supervisores:***

- Acompanhamento das atividades dos recepcionistas: o supervisor deve realizar o acompanhamento das atividades dos recepcionistas, observando o desempenho de cada um e fornecendo feedbacks para a equipe. Esse acompanhamento pode ser feito por meio de observação direta, registros de desempenho ou avaliações de desempenho.
- Identificação de oportunidades de melhoria: o supervisor deve identificar oportunidades de melhoria nos processos de atendimento, propondo soluções e sugestões para a equipe e para a administração da unidade. Essas oportunidades podem ser relacionadas à organização do espaço, à comunicação com os pacientes, ao treinamento da equipe, entre outros aspectos.
- Treinamento e capacitação dos recepcionistas: o supervisor deve ser responsável por treinar e capacitar os recepcionistas, garantindo que eles estejam atualizados sobre as rotinas da unidade e as boas práticas de atendimento. Esse treinamento pode ser realizado por meio de palestras, workshops, materiais de treinamento, entre outras ferramentas.
- Gestão de conflitos: o supervisor deve gerenciar conflitos entre os funcionários e entre os funcionários e os pacientes, atuando como mediador e buscando soluções que garantam a satisfação de todas as partes envolvidas.
- Elaboração de relatórios: o supervisor deve elaborar relatórios com informações relevantes sobre o desempenho da equipe, os problemas identificados e as soluções propostas. Esses relatórios podem ser utilizados pela administração da unidade para monitorar e avaliar o desempenho da equipe terceirizada.
- Comunicação com a administração da unidade: o supervisor deve manter uma comunicação constante com a administração da unidade, fornecendo subsídios para a tomada de decisões relacionadas ao atendimento ao público. Essa comunicação pode ser feita por meio de reuniões, relatórios ou outros meios de comunicação.
- Em resumo, a atuação operacional dos supervisores em uma equipe terceirizada de recepcionistas em unidades básicas de saúde é fundamental para garantir a

qualidade do atendimento e o bom desempenho da equipe.

- Devem atuar como suporte técnico para os funcionários, identificando oportunidades de melhoria, treinando e capacitando a equipe, gerenciando conflitos e fornecendo subsídios para a administração da unidade.

### **Coordenador Geral**

- Gerenciam atividades de departamentos ou serviços de pessoal, recrutamento e seleção, cargos e salários, benefícios, treinamento e desenvolvimento, liderando e facilitando o desenvolvimento do trabalho das equipes. Assessoram diretoria e setores da empresa em atividades como planejamento, contratações, negociações de relações humanas e do trabalho. Atuam em eventos corporativos e da comunidade, representando a empresa.

### **3.2 Do plano de Trabalho:**

#### **3.2.1. Definição dos requisitos para os prestadores de serviço:**

- Elaborar um documento que descreva as características e habilidades que os prestadores de serviço devem possuir.
  - Experiência e Qualificações:
    - O prestador de serviços deve ter um histórico comprovado de fornecimento de serviços de recepção em ambientes semelhantes.
    - Deve ter pessoal qualificado e treinado para realizar as tarefas de recepção.
  - Apresentação Pessoal:
    - Todos os funcionários da recepção devem manter uma aparência profissional e usar uniformes.
    - Devem aderir a padrões rigorosos de higiene pessoal.
  - Comunicação:
    - Deve ser capaz de comunicar de forma eficaz, tanto verbalmente

quanto por escrito, em idioma(s) relevante(s) para o contexto.

- Habilidade de atender a chamadas telefônicas de forma cortês e eficiente.
- Conhecimento do Serviço:
  - Deve demonstrar compreensão profunda dos serviços, produtos ou informações específicas relacionadas à recepção.
  - Familiaridade com políticas e procedimentos da organização.
  - Deve apresentar o plano de contingência e mobilização de pessoal nos postos de trabalho, incluindo tempo de implementação e substituição.
- Atendimento ao Cliente:
  - Capacidade de oferecer um atendimento ao cliente excepcional, sendo cortês, prestativo e paciente.
  - Habilidade de lidar com reclamações ou preocupações dos usuários de maneira profissional.
- Organização:
  - Deve manter registros precisos e organizados, incluindo registros de visitantes, agendas e informações relevantes.
  - Deve manter a área de recepção limpa e organizada.
- Segurança e Confidencialidade:
  - Deve aderir a protocolos de segurança, incluindo a verificação de identificação de visitantes quando necessário.
  - Deve respeitar a confidencialidade das informações dos clientes e da organização.
- Tecnologia:
  - Proficiência em ferramentas de software relevantes, como sistemas de agendamento, software de gerenciamento de visitantes e sistemas de comunicação.
- Disponibilidade e Flexibilidade:
  - Disposto a trabalhar em locais e horários flexíveis, incluindo finais

de semana, feriados e turnos noturnos, conforme necessário.

- Documentação Legal:
  - Deve possuir todas as licenças, autorizações e seguros necessários para operar legalmente como prestador de serviços de recepção.
- Referências e Avaliações:
  - Deve fornecer referências sólidas de clientes anteriores que possam atestar sua competência e confiabilidade.
- Infraestrutura:
  - Elaborar um documento que descreva a infraestrutura, materiais e equipamentos empregados na gestão da recepção.
  - Deve possuir equipe Administrativa composta por auxiliares e técnicos de nível médio.
  - Deve possuir consultoria permanente por meio de Advogados parceiros ou efetivos.
  - Deve dispor de um gestor de contrato com vasta experiência em gestão com pós-graduação latu sensu.
  - Deve possuir Instrução de Trabalho com procedimentos de recepção, fluxograma de processos e boas práticas.
  - Deve possuir formulários de visita técnica e avaliação da recepção.
  - Deve possuir formulário de avaliação individual de desempenho.
  - Definir a carga horária de trabalho dos prestadores de serviço;
  - Definir a localização de trabalho dos prestadores de serviço.
  - Apresentar Certificações de Capacidade gerenciamento de qualidade, meio-ambiente e segurança do trabalho.

### 3.2.2. Seleção e contratação dos prestadores de serviço:

- Elaborar chamamento através de plataforma de mídia disponíveis ou empresas

de recrutamento estabelecendo as condições para a contratação dos prestadores de serviço e seus devidos processo de recrutamento.

- Realizar a seleção dos prestadores de serviço de acordo com as condições estabelecidas pela CONTRATANTE;
- Recrutamento e Seleção de currículos profissionais, por relevância e experiência;
- Realizar avaliação de conhecimentos específicos, língua portuguesa, informática e atendimento ao cliente;
- Realizar avaliação comportamental, dicção, oratória, empatia e atendimento humanizado;
- Garantir que o processo de seleção seja transparente e baseado em critérios objetivos para evitar discriminação ou favoritismo.
- Elaborar o contrato de prestação de serviço com os prestadores selecionados, especificando as obrigações, responsabilidades e remuneração.

#### 3.2.3 Treinamento dos prestadores de serviço:

- Realizar um treinamento para os prestadores de serviço, para que eles possam compreender as rotinas e processos das unidades básicas de saúde.
- Realizar treinamentos obrigatórios relacionados a qualidade e segurança no trabalho, em conformidade com o E-social e boas práticas.
- Orientá-los quanto às normas e procedimentos de segurança, higiene e qualidade do atendimento ao público.
- Capacitá-los para o uso adequado de equipamentos e sistemas de informação.

#### 3.2.4. Supervisão do contrato de prestação de serviço:

- Designar uma equipe de supervisão para acompanhar o desempenho dos prestadores de serviço.
- Estabelecer indicadores de desempenho para monitorar a qualidade do serviço prestado, tais como tempo médio de espera dos pacientes, índice de satisfação dos usuários, quantidade de atendimentos realizados, dentre outros.

- Realizar auditorias periódicas para verificar o cumprimento das obrigações contratuais pelos prestadores de serviço.
- Elaborar relatório de visita com avaliação das unidades de saúde nos quesitos: serviços de gestão de recepção, cortesia, atendimento, necessidades, eficiência, desenvolvimento, conhecimento sobre normas e procedimentos, avaliação da experiência dos usuários e aprimoramento dos serviços prestados;
- Identificar e corrigir eventuais problemas de desempenho dos prestadores de serviço.

### 3.2.5. Tabulação dos resultados:

- Coletar e tabular os dados referentes ao desempenho dos prestadores de serviço.
- Elaborar relatórios de acompanhamento e avaliação do contrato de prestação de serviço, com os principais indicadores de desempenho e as ações de correção implementadas.
- Apresentar os resultados aos gestores das unidades básicas de saúde, visando à melhoria contínua do serviço prestado.
- Apresentar os resultados de avaliação de desenvolvimento das unidades de saúde.

### 3.2.6 Algumas recomendações adicionais que são escopo para implantação do plano de trabalho:

- Estabelecer um sistema de comunicação eficiente entre os prestadores de serviço, a equipe de gerenciamento e as unidades básicas de saúde, a fim de garantir uma troca de informações fluida e ágil.
- Realizar reuniões periódicas com a equipe de gerenciamento e os prestadores de serviço para discutir o desempenho do contrato e definir ações de melhoria.
- Estabelecer um sistema de incentivos para premiar os prestadores de serviço que se destacarem no desempenho de suas funções.

- Garantir a disponibilidade de recursos materiais e tecnológicos necessários para a execução do contrato de prestação de serviço.
- Definir um plano de contingência para lidar com eventuais problemas que possam surgir durante a execução do contrato.
- Avaliar regularmente o desempenho do plano de trabalho e fazer ajustes quando necessário.
- Garantir a seguridade dos prestadores de serviço, bem como, estar em conformidade com as exigências do E-social.

### **3.3 Do material de trabalho a ser utilizado:**

Materiais e equipamentos que serão utilizados para a operação do Contrato de Terceirização de Recepção em Unidades de Saúde de Santo André para a Fundação do ABC/ SECRETARIA DE SAUDE DE SANTO ANDRE:

<b>MATERIAIS</b>	<b>Descrição</b>
VEÍCULOS AUTIMOTORES 1.0	01 (UM) VEÍCULO DE ATUAÇÃO EXCLUSIVA PARA CADA SUPERVISOR
UNIFORMES FEMININOS E MASCULINOS	<p style="text-align: center;"><b>FEMININO</b></p> 02 (DUAS) - SAIA SOCIAL ALTURA JOELHO 02 (DUAS) - CAMISA SOCIAL COM LENÇO 01 (UM) - TRICOT 02 (DOIS) - SAPATOS <p style="text-align: center;"><b>MASCULINO</b></p> 02 (DUAS) - CAMISA POLO 02 (DUAS) - CALÇA JEANS 01 (UM) - TRICOT 02 (DOIS) SAPATOS
CONTROLE DE PONTO	SISTEMA DE PONTO - ATUAÇÃO ONLINE ATRAVÉS DE GEOLOCALIZAÇÃO OU SIMILAR
CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO	CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO EM PVC COM AS CARACTERÍSTICAS: FOTO, NOME COMPLETO E FUNÇÃO
EQUIPE DE APOIO JURÍDICO	Consultoria permanente através de Advogados parceiros ou efetivos.
EQUIPE DE APOIO ADMINISTRATIVO	Equipe Administrativa composta por auxiliares de escritório e técnicos de nível médio.

<p><b>BASE OPERACIONAL REGIONAL</b>  (SANTO ANDRE)</p>	<p>Base operacional contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• recepção</li> <li>• sala de reunião</li> <li>• sala de treinamento</li> <li>• sala de gerência</li> <li>• sala de supervisores</li> <li>• sala de recursos Humanos</li> <li>• sala Administrativa</li> <li>• Banheiro masculino e feminino</li> <li>• Copa</li> <li>• Área de convivência</li> </ul>
--	---

- Os uniformes a serem fornecidos pela empresa aos empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão contratante (logomarca: SUS/PMSA/QUALISAÚDE), sem qualquer repasse do custo para o empregado e entregues anualmente ou sob reposição por desgaste.
- As peças serão confeccionadas com tecido, material de qualidade.
- O profissional iniciará suas atividades desde o primeiro dia de trabalho devidamente uniformizado;
- A CONTRATADA ficará responsável pelos ajustes de alfaiataria que se fizerem necessários à boa apresentação dos uniformes;
- Os modelos dos uniformes deverão ser aprovados pela CONTRATANTE antes da sua confecção. Caberá a CONTRATADA enviar a Secretaria de Saúde a amostra do uniforme para aprovação.

### **3.4 Do Quadro operacional:**

#### **3.4.1 Quadro operacional dimensionado:**

Abaixo está descrita a escala de operações para a Prestação de Serviço Terceirizados de Recepção de Unidade de Saúde para a FUNDAÇÃO ABC - SECRETARIA DE SAÚDE DE SANTO ANDRÉ:

<p><b>QUADRO SUPERVISORES E COORDENAÇÃO</b></p>	
---	--

Descrição do posto	Função	Horário de cobertura	Escala	Efetivo
MP1	Coordenador Municipal	07:00 às 21:00	8 hr	1
TR1	Supervisor regional Território "1"	07:00 às 17:00	8 hr	1
TR2	Supervisor regional Território "2 e 3"	07:00 às 17:00	8 hr	1
TR3	Supervisor regional Território "4 e 5"	07:00 às 17:00	8 hr	1
TR4	Supervisor regional Território "6 e 7"	07:00 às 17:00	8 hr	1
<b>TOTAL EFETIVO:</b>				<b>5</b>

**QUADRO RECEPCIONISTA E AUX. ADMINISTRATIVO**

Descrição do posto	Função / Local	Horário de cobertura	Escala	Efetivo Recepção	Efetivo Aux. ADM
P1	Recepção Vila Lucinda	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P2	Recepção Parque das Nações	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P3	Recepção Dr. Moyses Fucs	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P4	Recepção Utinga	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P5	Recepção Parque Novo Oratório	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P6	Recepção Centro de Saúde Escola	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P7	Recepção Parque João Ramalho	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P8	Recepção Jardim Ana Maria	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P9	Recepção Sorocaba	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P10	Recepção Santo Alberto	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P11	Recepção Alzira Franco	07:00 às 17:00	8 hr	4	1

P12	Recepção Centro	07:00 às 21:00	8 hr	4	1
P13	Recepção Campestre	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P14	Recepção Vila Guiomar	07:00 às 21:00	8 hr	7	1
P15	Recepção Vila Palmares	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P16	Recepção Valparaiso	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P17	Recepção Bairro Paraíso	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P18	Recepção Bom Pastor	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P19	Recepção Jd. Alvorada	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P20	Recepção Vila Helena	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P21	Recepção Vila Linda	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P22	Recepção Jardim Carla	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P23	Recepção Centreville	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P24	Recepção Humaitá	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P25	Recepção Cidade São Jorge	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P26	Recepção Vila Luzita	07:00 às 21:00	8 hr	4	1
P27	Recepção Jardim Irene	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P28	Recepção Cipreste	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P29	Recepção Jardim Santo André	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P30	Recepção Cruzado	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P31	Recepção Parque Miami	07:00 às 21:00	8 hr	8	1
P32	Recepção Recreio da Borda	07:00 às 17:00	8 hr	3	1

TOTAL EFETIVO:	139	34
----------------	-----	----

- As quantidades de funcionários em cada local poderão sofrer alteração conforme solicitação da CONTRATANTE, alterando os postos conforme sua necessidade sem prejuízo para a CONTRATADA.
- Novos postos poderão ser abertos e os deslocamentos de funcionários poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, atendendo a necessidade, sem prejuízo para a CONTRATADA.
- A CONTRATANTE poderá efetuar a liberação dos postos de trabalho conforme demanda operacional sem prejuízo para a CONTRATADA.
- O dimensionamento apurado no quadro acima levar em consideração a Operação completa deste CONTRATO cabendo a coordenação da Secretaria saúde de Santo André e Fundação ABC a disposição operacional conforme demanda local.
- Aplicação do adicional de insalubridade aos funcionários expostos para tal benefício.

#### **4. DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

##### **RECEPCIONISTA / AUX. ADM**

- Segundo grau completo;
- Idade mínima igual ou maior de 18 anos;
- Conhecimentos intermediários em informática (Windows, Word, Excel, Internet e Intranet) e habilidades em redação de expedientes e correspondências, além de proficiência em digitação.
- Atendimento humanizado aos usuários, competência, responsabilidade, organização e habilidades de comunicação oral e escrita.
- Capacidade de trabalho em equipe e comportamento ético.
- Conhecimento do sistema de prontuário eletrônico padrão SUS.
- Treinamento em ergonomia conforme NR 17.

- Treinamento em ordem de serviço conforme NR 01.
- Treinamento em riscos biológicos conforme NR 32.
- Conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Treinamento em atendimento ao cliente, simpatia e empatia.
- Treinamento em atendimento humanizado.
- Familiaridade com o sistema SISSONLINE ou similar.
- Conhecimento em rotinas administrativas

## **SUPERVISOR**

- Segundo grau completo;
- Idade mínima igual ou maior de 18 anos;
- Conhecimentos intermediários em informática (Windows, Word, Excel, Internet e Intranet) e habilidades em redação de expedientes e correspondências, além de proficiência em digitação.
- Experiência prévia em funções de atendimento ao cliente ou recepção, com histórico comprovado de liderança e supervisão.
- Excelentes habilidades de comunicação oral e escrita são essenciais para se comunicar com a equipe e com os clientes de forma clara e eficaz.
- Familiaridade com sistemas de gestão de recepção, softwares de reservas e conhecimento básico de informática são frequentemente necessários.
- Habilidade de gerenciar eficazmente o tempo e as tarefas para cumprir prazos e manter a eficiência da equipe.
- Capacidade de liderar, motivar e desenvolver a equipe, promovendo um ambiente de trabalho positivo.
- Habilidade em identificar e resolver problemas relacionados ao atendimento ao cliente ou operações da recepção.

- Capacidade de trabalho em equipe e comportamento ético.
- Conhecimento do sistema de prontuário eletrônico padrão SUS.
- Treinamento em ergonomia conforme NR 17.
- Treinamento em ordem de serviço conforme NR 01.
- Treinamento em riscos biológicos conforme NR 32.
- Conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Treinamento em atendimento ao cliente, simpatia e empatia.
- Treinamento em atendimento humanizado.
- Familiaridade com o sistema SISSONLINE ou similar.
- Conhecimento em rotinas administrativas

## **COORDENADOR GERAL – REGIONAL**

- Ensino Superior completo;
- Especialização em gestão lato sensu;
- Idade mínima igual ou maior de 35 anos;
- Conhecimentos intermediários em informática (Windows, Word, Excel, Internet e Intranet) e habilidades em redação de expedientes e correspondências, além de proficiência em digitação;
- Sólida experiência em cargos relacionados e demonstraram habilidades de liderança;
- Excelentes habilidades de comunicação são fundamentais para interagir com a equipe, clientes e partes interessadas, além de apresentar informações de forma clara e eficaz;
- Habilidade em tomar decisões informadas e estratégicas, muitas vezes sob pressão;
- Capacidade de liderar, motivar e desenvolver equipes, promovendo um ambiente de trabalho produtivo e positivo;
- Conhecimento técnico relevante para o setor em que atuam, bem

- como familiaridade com os processos e sistemas da organização;
- Capacidade de pensar de forma estratégica e a longo prazo, planejando e implementando estratégias para atingir os objetivos da organização;
  - Habilidade para gerenciar eficazmente o tempo e priorizar tarefas para alcançar metas;
  - Capacidade de identificar e resolver problemas complexos e tomar decisões informadas.
  - Conhecimento do sistema de prontuário eletrônico padrão SUS.
  - Instrutor de Treinamento em ergonomia conforme NR 17.
  - Instrutor de Treinamento em ordem de serviço conforme NR 01.
  - Instrutor de Treinamento em riscos biológicos conforme NR 32.
  - Instrutor de Treinamento de Conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
  - Instrutor de Treinamento em atendimento ao cliente, simpatia e empatia.
  - Instrutor de Treinamento em atendimento humanizado.
  - Familiaridade com o sistema SISSONLINE ou similar.
  - Conhecimento em rotinas administrativas.

## 5. DA ORDEM DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

A Fundação/Secretaria de Saúde de Santo André convocará a contratada, após a assinatura do contrato, para emissão da Ordem de Início dos serviços, devendo esta apresentar:

- a) Plano de Trabalho, contendo o Plano de Controle de Planejamento dos Serviços, definido
- b) em comum acordo com a Fundação e Secretaria de Saúde de Santo André. O planejamento dos serviços deverá estar em conformidade com Legislação federal, estadual e municipal vigente.

- c) Apresentação da equipe chave elencada no processo;
- d) Apresentar documentos que compõem as metodologias utilizadas para o processo seletivo de contratação;
- e) Apresentar modelos de uniformes, E.p.i.s e todos os materiais necessários para o pleno desenvolvimento das atividades contratadas.
- f) A Convenção Coletiva de Trabalho em vigor, Acordo Coletivo ou Dissídio Coletivo em vigor, devidamente registrado (a) na Delegacia Regional do Trabalho.
- g) Relação dos empregados, contendo nome, número de CPF e RG, endereço e telefone.
- h) Comprovação de sua condição de empregadora direta dos funcionários que irão compor o objeto contratual (CTPS assinada e Ficha de Registro do Empregado).
- i) Atestado de Saúde Ocupacional e atestado de antecedentes criminais expedido pela Secretaria de Segurança Pública do Estado do São Paulo, de toda mão-de-obra que será empregada na execução dos serviços, não sendo aceitos protocolos.

**Observações:**

- As peças devem ser confeccionadas com tecido, material de qualidade.
- O profissional deverá iniciar suas atividades desde o primeiro dia de trabalho devidamente uniformizado;
- A contratada ficará responsável pelos ajustes de alfaiataria que se fizerem necessários à boa apresentação dos uniformes;
- O modelo do uniforme deve ser aprovado pela Contratante antes da sua confecção. Caberá a contratada enviar a Secretaria de Saúde a amostra do uniforme para aprovação.
- O funcionário da empresa contratada deverá utilizar cordão e crachá com identificação de: foto, nome completo e função.

- A equipe técnica operacional deve ser mobilizada pela contratada conforme as necessidades dos trabalhos e das atividades, sendo constituída por profissionais das formações especificadas no contexto acima, de modo a garantir tanto o bom andamento dos trabalhos, com o cumprimento dos prazos estipulados, como a interdisciplinaridade que a execução do objeto requer.
- A Empresa deverá manter durante a vigência do Contrato, escritório com equipamentos suficientes para o bom desenvolvimento dos serviços contratados, inclusive veículo para deslocamentos da equipe técnica da Contratante em decorrência dos serviços a serem prestados.
- Consideramos como benefícios para os funcionários:
  - Cesta básica;
  - Vale refeição;
  - Vale transporte;
  - Plano de Participação nos Resultados;
  - Salário Família;
  - Cursos Periódicos de treinamento e aperfeiçoamento;
  - Plano de Carreira.
  - PCMSO, de acordo com as normas legais de saúde.
  - Adicional de insalubridade

Troca por falta disciplinar - A CONTRATADA assegura que todos os funcionários que cometerem falta disciplinar qualificada como de natureza grave, não deverão ser mantidos, nem retornar às instalações da Unidade que estavam lotados tampouco outras Unidades aqui relacionadas.

Modelo de Execução do Objeto - O contrato deverá produzir os resultados pretendidos desde o seu início até o seu encerramento, com a disponibilização dos recepcionistas nas

unidades de saúde mencionadas para desempenhar suas funções com empatia e humanização, além da gestão eficaz da recepção em cada unidade.

**Modelo de Gestão do Contrato** - A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelo (Fundação ABC/Secretaria de Saúde de Santo André), conforme os termos estabelecidos no contrato. Será designado um gestor responsável por monitorar o desempenho dos recepcionistas e pela gestão eficiente da recepção em cada unidade de saúde, garantindo a conformidade com as obrigações contratuais.

Este Termo de Referência está em conformidade com as disposições legais vigentes e servirá como base para a seleção e contratação dos serviços de recepcionistas e serviço de gestão de recepção nas unidades de saúde mencionadas, com foco na empatia e na humanização do atendimento aos usuários.

As quantidades de funcionários em cada local poderão sofrer alteração conforme solicitação da CONTRATANTE, alterando os postos conforme sua necessidade sem prejuízo para a CONTRATADA.

Novos postos poderão ser abertos e os deslocamentos de funcionários poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, atendendo a necessidade, sem prejuízo para a CONTRATADA.

## **6. REAJUSTE DO PREÇO**

O reajuste do preço ocorrerá da seguinte forma:

6.1. – Havendo prorrogação do presente contrato de prestação de serviços, após ocorrido 12 (doze) meses, poderá haver reajuste de preços, da seguinte forma:

6.2– Será utilizado o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) ou o IPCA (Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo – IBGE) a ser utilizado, observando os seguintes critérios:

6.2.1 - Na eleição do Índice:

6.2.1.1. – Dois meses de retroação da data base (mês da proposta);

#### 6.2.2– Na periodicidade:

6.2.2.1– Será considerada a variação ocorrida no período de 12 (doze) meses, a contar do mês da proposta, observada a retroação de dois meses na eleição dos índices.

#### 6.2.3 - Na incidência:

6.2.3.1 - A variação verificada no período de 12 (doze) meses, apurada na forma citada nos itens 6.2.1.1. e 6.2.2.1, será aplicada sobre o preço inicial (da proposta).

### **7. EXECUÇÃO DOS TRABALHOS**

A execução dos trabalhos técnicos deverá ser realizada em regime misto: com apoio da coordenação técnica do município e da Fundação ABC; e a gestão, supervisão e execução através de empresa contratada.

As quantidade de funcionários mínimo para cada local foram determinados conforme levantamento da Coordenação da Secretaria de Saúde de Santo André através de levantamento dos serviços propostos para a execução de suas atividades em razão do fluxo de processos, rotinas administrativas, documentos e outros que tramitam em cada unidade, bem como, permitir a logística de serviço e manutenção de uma atividade rotineira conforme determinado e suas respectivas escala de trabalho 5x2 (de segunda a sexta-feira) cabendo a cada unidade, se necessário, a implantação de 2 turnos através de demanda local

### **8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1. Executar os serviços assistenciais, contratando e gerindo profissionais especializados, capacitados e devidamente treinados para o perfeito e regular atendimento aos pacientes da CONTRATANTE;

8.2. Promover ajustes, sempre que necessários ou requisitados, para alteração de procedimentos e planejamento, de forma a manter a perfeita prestação dos serviços atendendo a qualidade exigida pela CONTRATANTE;

8.3. Prestar os serviços observando as melhores práticas e técnicas aplicadas no mercado.

8.4. A CONTRATADA deverá fornecer as informações para o cadastro dos seus profissionais no CNES para executar o objeto desse instrumento contratual, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de início da prestação dos serviços;

8.5. A CONTRATADA deve cumprir as Boas Práticas para Serviços de Saúde postuladas na RDC nº 63/2011 de ANVISA, adequando seus processos a essas recomendações;

8.6. 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;

8.7 Cumprir todas as normas, regras e leis aplicáveis à execução do objeto do Contrato;

8.8 Cumprir integralmente todas as suas obrigações tributárias, fiscais, sociais, previdenciárias, trabalhistas, acidentárias, comerciais e civis;

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

8.10 Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação em vigor;

8.11 Selecionar e preparar, rigorosamente, os funcionários que irão prestar os serviços, encaminhando pessoas com funções legalmente registradas nos órgãos competentes ao objeto deste contrato;

8.12 Fornecer Mão de Obra compatível com o desenvolvimento dos trabalhos, bem como orientar os empregados que estes assumam diariamente os postos devidamente asseados, uniformizados e portando crachás com fotografia

recente;

8.13 Efetuar a reposição da mão de obra nos postos, de imediato, em eventual ausência;

8.14 Assegurar que todos os profissionais que cometer falta disciplinar qualificada como de natureza grave, não deverá ser mantido nem retornar às instalações da unidade;

8.15 Atender, de imediato, as solicitações da unidade, quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;

8.16 Instruir os funcionários quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;

8.17 Manter controle de frequência/pontualidade de seus empregados, sob o contrato;

8.18 Relatar a Fundação do ABC e a unidade toda e qualquer irregularidade observada nos postos durante a execução dos serviços, e quais medidas serão tomadas para solução das mesmas;

8.19 Zelar pelos equipamentos utilizados, fazendo uso dos mesmos somente dentro das especificações técnicas recomendadas pelos fabricantes;

8.20 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, imediatamente após a constatação de quebra, defeito, desgaste ou qualquer outro problema apresentado nos aparelhos e/ou equipamentos, utilizados pelos médicos, que reduzam ou impossibilitem o seu uso normal;

8.21 Responsabilizar-se pelo reparo ou substituição do equipamento e/ou

aparelho da CONTRATANTE, caso ocorram problemas em decorrência do mau uso, pelo profissional da CONTRATADA;

8.22 Não exigir cobrança de qualquer paciente ou terceiro, por quaisquer serviços hospitalares ou complementares da assistência devida ao paciente, por profissional preposto e/ou sócio da empresa em razão da execução dos serviços contratados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal daqueles;

8.23 Não subcontratar os serviços, ora objeto de contrato, bem como não executar os serviços através de terceiros;

8.24 Responsabilizar-se civil e/ou criminalmente por danos decorrentes de ação, omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus funcionários e/ou sócios, nessa qualidade, causarem a qualquer pessoa, bens públicos, privados, móveis, imóveis, e equipamentos deste, nos termos da Legislação

Vigente;

8.25 Atuar constantemente com as equipes médicas e categorias profissionais (enfermeiros, assistentes sociais e outros), formando, assim, uma equipe multidisciplinarharmônica;

8.26 Apresentar, anualmente, a renovação da licença sanitária e funcionamento, bem como, outros que se fizerem necessários;

8.27 Observar estritamente as normas e rotinas internas da Conjunto Hospitalar do Mandaqui do Município de São Paulo.

8.28 A CONTRATADA deverá estar em condições de prestar os serviços a partir da datada assinatura do Contrato e manter essa condição durante a vigência do

contrato, atendendo a demanda destacada no Anexo II, incluindo-se eventuais acréscimos ou supressões, limitando a 25% (vinte e cinco por cento) de profissionais previstos;

8.29 Executar os serviços, objeto do contrato, rigorosamente em conformidade com

todas as suas condições e normas legais;

8.30 Arcar com os encargos fiscais, comerciais, trabalhistas, sociais, previdenciários, acidentários, administrativos e civis, bem como pelos impostos e demais encargos resultantes da execução da prestação de serviços, além de casos de acidentes de trabalho que tenham relação com a consecução do objeto deste instrumento;

8.31 Assumir diretamente a obrigação de cumprir com o objeto deste instrumento, não realizando a prestação de serviços através de terceiros;

8.32 Garantir, durante a execução do serviço, que o acompanhamento seja realizado pela CONTRATANTE, mediante supervisão direta e/ou indireta, a qual observará o cumprimento das exigências contratuais;

8.33 - Assumir que o acompanhamento dos serviços, pela CONTRATANTE, não lhe eximirá de sua plena responsabilidade perante a instituição, os pacientes e os terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato;

8.34 A CONTRATADA deverá adotar medidas, precauções e cuidados tendentes a evitar danos materiais e pessoais a seus funcionários, a seus prepostos e a terceiros, pelos quais será inteira responsável;

8.35 Durante a execução do contrato, a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e seguros decorrentes e todas aquelas necessárias à prestação dos serviços, objeto da

presente Coleta de preços;

8.36 Queixas e reclamações de usuários, conhecimento dos casos e medidas de resolução, deverão ser avaliadas e pontuadas;

8.37 A CONTRATADA deverá substituir imediatamente qualquer profissional solicitado pela CONTRATANTE;

8.38 Atender as Comissões instituídas nas Unidades de Saúde da Rede de Atenção Básica do município de Santo André

8.39 Na falta de profissional, a CONTRATADA deverá substituí-lo imediatamente;

## **9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

A Contratante compromete-se a:

9.1 Disponibilizar estrutura física adequada para a prestação de serviços ora contratada, respeitando as especificações técnicas apresentadas pela CONTRATADA;

9.2 Arcar com os custos de manutenção preventiva e corretiva da estrutura física cedida, mantendo-a sempre em perfeitas condições de uso;

9.3 Indicar responsável para fiscalização dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA;

9.4 Promover os pagamentos avençados pelos serviços efetivamente prestados,  
nas condições e prazos especificados e ora acordados;

## 10. DO PAGAMENTO

10.1 A FUNDAÇÃO DO ABC, compromete-se a pagar o preçoconstante da proposta da CONTRATADA, observadas as seguintes condições:

10.2 Os pagamentos serão realizados mensalmente no quinto dia do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços, mediante emissão de notas fiscais, apóssatestação dos serviços realizados no período, observando a retenção determinada pelaOrdem de Serviço nº 203 de 29/01/99 do INSS;

10.3 No caso de eventuais atrasos, os valores serão atualizados de acordo com alegislação vigente;

10.4 A CONTRATADA deverá indicar, com a documentação fiscal, o número da conta corrente e a agência preferencialmente, do Santander, a fim de agilizar o pagamento;

10.5 Em hipótese alguma será aceito boleto bancário como meio de cobrança;

10.6 As notas fiscais referentes aos serviços prestados deverão se entregues em tempo considerável (primeiro dia útil do mês), para que a CONTRATANTE possa proceder com as análises devidas e o subsequente pagamento dos valores;

10.7 A CONTRATANTE procederá a retenção tributária referente aos serviços prestadosnas alíquotas legalmente devidas, incidentes sobre o valor destacado em nota fiscal;

10.8 A CONTRATANTE realizará o pagamento por profissionais efetivamente alocados nos postos de trabalhos das Unidades do item 3.4,

## 11 DA FORMAÇÃO E ENVIO DE RELÁTORIOS MENSAIS E NOTAS

## FISCAIS

11.1 Juntamente com as respectivas notas fiscais mensais, a CONTRATADA, necessariamente, deverá apresentar, à CONTRATANTE, relatório referente ao período dos serviços realizados sempre em papel timbrado, de forma clara e inequívoca, com apontamento quanto ao cumprimento de suas efetivas cargas horárias, todos dia de fechamento de cada mês;

11.2 O relatório deverá ser protocolado dentro da data de fechamento do mês estabelecida, sempre subscrito por preposto indicado pela CONTRATADA, que responderá pela veracidade das informações prestadas;

11.3 A CONTRATANTE deverá formalmente receber a cada um dos relatórios, mediante protocolo físico, em conjunto com a respectiva Nota Fiscal, para liquidação mensal;

## 12.DA FORMAÇÃO E ENVIO DE RELÁTORIOS MENSais E NOTAS FISCAIS

12.1 Os pagamentos, pela prestação dos serviços ocorrerão obedecendo o cronograma de apresentação dos relatórios, conforme já fixado, e mediante análise e aceitação dos mesmos, por parte da CONTRATANTE.

## 13.DA COMPOSIÇÃO DE EQUIPES DE ATENDIMENTO

13.1 A composição das equipes de atendimento da unidade será solicitada pela CONTRATANTE à CONTRATADA, quanto aos seus respectivos volumes pessoais, como também a necessidade de posição de SOBREAVISO;

13.2 A equipe de atendimento, composta pela CONTRATADA, deverá, obrigatoriamente, ser submetida à aprovação, por parte da CONTRATANTE,

devendo, ainda, conter nome de cada um dos seus componentes, registro comprovado e válido junto ao Conselho competente de cada objeto e respectiva certificação, se necessária na condição de especialista;

13.3 Havendo necessidade de substituição de profissional que componha a equipe, a mesma deverá ser comunicada a CONTRATANTE para efeito de aceitação, que se dará de forma expressa;

13.4 – Dos profissionais dimensionados, 90 (noventa) são para início imediato após a assinatura do contrato, os demais serão chamados de acordo com cronograma da contratada;

## 14 . DO PRAZO

14.1 O prazo de vigência do contrato é de 12(doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato.

14.2 O prazo contratual poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, em até 60 (sessenta) meses por conveniência da **CONTRATANTE**, desde que presentes a obtenção de preços condições mais vantajosas para a **CONTRATANTE**.

**NEXO II**  
**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**  
[logotipo da empresa e papel timbrado]

A Fundação do ABC - Referente ao Processo n°SAB0116/23

1. A empresa (razão social da participante), inscrita no CNPJ n.º xx.xxx.xxx/xxxxxx, com sede no (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) (nome do representante Legal), infra-assinado, para os fins do Processo n° XXXX/2023, apresenta a seguinte proposta de preço:

ITEM	DESCRIÇÃO	TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL
1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM CONTRATAÇÃO DE EQUIPE E GESTÃO DE RECEPÇÃO PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA UNIDADE ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ.	R\$	R\$

**Valor Total Mensal (em algarismos): xxxxxx**

**Valor Total Mensal (por extenso): \_\_\_\_\_**

**Valor Total Global 12 (doze) meses (em algarismos): xxxxxxxx**

**Valor Total Global 12(doze) meses (por extenso) : \_\_\_\_\_**

1.1. A participante deverá apresentar preço por item, sendo vencedora a empresa de menor preço global. contidas neste Termo de Referência e seus anexos quanto à execução dos

serviços,

1.2. O pagamento será realizado pelo **serviço efetivamente realizado**.

1.3. **DA VALIDADE DA PROPOSTA:** A proposta deverá conter prazo de validade mínimo de 60 (sessenta) dias, contados da adjudicação dos serviços ofertados.

1.4. **DECLARAMOS**, para os devidos fins, **QUE CONSIDERAMOS, NA FORMULAÇÃO DOS CUSTOS DA PROPOSTA DE PREÇOS, OU SEJA**, todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta coleta de preço tais como: custos com mão de obra, equipamentos, materiais, utensílios e transporte, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto.

**1.5 DADOS DA EMPRESA:**

Empresa/Razão Social:

Endereço:

CEP:

CNPJ:

Telefone:

E-mail:

Banco: Agência / Conta-Corrente:

**1.6 QUALIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PARA ASSINATURA DO CONTRATO:**

Nome completo:

CPF:

RG:

(Local),..... de ..... de 2023.  
**REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA**  
**(Nome, Assinatura, Identificação – CPF)**

**ANEXO III**  
**[logotipo da empresa]**  
**ATESTADO DE VISTORIA**

Declaramos que a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, esteve presente através de seu representante Sr(a) \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade nº \_\_\_\_\_ realizando vistoria nas UBS – Município de Santo André conforme relação anexa abaixoo, onde deverá ser executado os serviços **constantes deste anexo abaixo e Especificações de Serviços:**

Descrição do posto	Função / Local	Horário de cobertura	Escala	Efetivo Recepção	Efetivo Aux. ADM
P1	Recepção Vila Lucinda	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P2	Recepção Parque das Nações	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P3	Recepção Dr. Moyses Fucs	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P4	Recepção Utinga	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P5	Recepção Parque Novo Oratório	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P6	Recepção Centro de Saúde Escola	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P7	Recepção Parque João Ramalho	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P8	Recepção Jardim Ana Maria	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P9	Recepção Sorocaba	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P10	Recepção Santo Alberto	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P11	Recepção Alzira Franco	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P12	Recepção Centro	07:00 às 21:00	8 hr	4	1
P13	Recepção Campestre	07:00 às 17:00	8 hr	4	1

P14	Recepção Vila Guiomar	07:00 às 21:00	8 hr	7	1
P15	Recepção Vila Palmares	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P16	Recepção Valparaiso	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P17	Recepção Bairro Paraíso	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P18	Recepção Bom Pastor	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P19	Recepção Jd. Alvorada	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P20	Recepção Vila Helena	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P21	Recepção Vila Linda	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P22	Recepção Jardim Carla	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P23	Recepção Centreville	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P24	Recepção Humaitá	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P25	Recepção Cidade São Jorge	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P26	Recepção Vila Luzita	07:00 às 21:00	8 hr	4	1
P27	Recepção Jardim Irene	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P28	Recepção Cipreste	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P29	Recepção Jardim Santo André	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P30	Recepção Cruzado	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P31	Recepção Parque Miami	07:00 às 21:00	8 hr	8	1
P32	Recepção Recreio da Borda	07:00 às 17:00	8 hr	3	1

Estando a mesma ciente das obrigações, natureza e vulto dos serviços, bem como, informados a respeito de todas as condições locais que direta e indiretamente se relacionem com a execução dos trabalhos e serviços.

\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

---

Fundação do ABC  
De acordo:

---

Representante da empresa participante

## ANEXO IV

[logotipo da empresa]

### MODELO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAR A VISITA TÉCNICA

Eu, \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_ e  
do CPF nº \_\_\_\_\_, na condição de representante legal de  
\_\_\_\_\_ (nome Empresa), inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_,  
com sede no endereço \_\_\_\_\_, interessado em participar da Coleta de Preços nº \_\_\_\_\_,  
DECLARO que a Empresa não realizou a visita técnica prevista no Memorial e que,  
mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos,  
optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada.  
A Empresa está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Memorial,  
não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou  
condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer  
benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre os locais  
em que serão executados os serviços.

Local, data.

Nome da Empresa e de seu representante legal.

**ANEXO V**  
[logotipo da empresa]  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ANTICORRUPÇÃO**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF/MF n. \_\_\_\_\_, representante legal da empresa (Razão Social da Empresa), estabelecida na \_\_\_\_\_.(endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º\_\_\_\_\_, no uso de minhas atribuições, **DECLARO** que a pessoa jurídica conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, direta ou indireta, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 , ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, tais como:

- I – Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – Comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – No tocante a licitações e contratos:
  - a) Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
  - b) Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
  - c) Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
  - d) Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
  - e) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
  - f) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
  - g) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

Local, data.

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL  
CPF

**ANEXO VI**

**[logotipo da empresa]**

**DECLARAÇÃO**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF/MF n. \_\_\_\_\_, representante legal da empresa (Razão Social da Empresa), estabelecida na \_\_\_\_\_.(endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º \_\_\_\_\_, **DECLARO**, para todos os fins de direito, sob as penas da lei, não possuir no quadro da Empresa pessoa que figure como dirigente ou sócio cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até terceiro grau inclusive de profissionais integrantes de órgãos de deliberação ou direção da Fundação do ABC, exceto o previsto nos parágrafos 3º e 4º do artigo 6º do Regulamento Interno de Compras da Fundação do ABC.

Ainda, declaro que no quadro da empresa não possui sócios que sejam agentes políticos de Poder, membros do Ministério Público, ou dirigentes de órgão ou entidade da Administração Pública celebrante, bem como seus respectivos cônjuges, companheiros ou parentes, até o segundo grau, em linha reta, colateral ou por afinidade

[LOCAL] [DATA]

---

Empresa  
Representante Legal

**ANEXO VII**

**[logotipo da empresa]**

**DECLARAÇÃO NÃO IMPEDIMENTOS**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF/MF n. \_\_\_\_\_, representante legal da empresa (Razão Social da Empresa), estabelecida na \_\_\_\_\_.(endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º \_\_\_\_\_, **DECLARO**, para todos os fins de direito, sob as penas da lei, de que inexiste impedimento em contratar com a Fundação do ABC ou com a Administração Pública.

**ANEXO VIII**  
**MODELOS DE ETIQUETAS PARA CAPA DOS ENVELOPES**

**ENVELOPE N° 01 – PROPOSTA COMERCIAL**

**FUNDAÇÃO DO ABC - UNIDADE**

**COLETA DE PREÇOS N° XXXX/XXXX**

Razão Social: \_\_\_\_\_;

CNPJ N° \_\_\_\_\_;

Endereço do Proponente: \_\_\_\_\_;

Nome do Representante Legal/Responsável \_\_\_\_\_;

E-mail: \_\_\_\_\_;

Telefone: \_\_\_\_\_;

Data de Recebimento \_\_\_\_\_.

Horário \_\_\_\_\_ hrs \_\_\_\_\_ min.

**ENVELOPE N° 02 – DOCUMENTAÇÃO**

**FUNDAÇÃO DO ABC – UNIDADE  
COLETA DE PREÇOS Nº XXXX/XXXX**

Razão Social: \_\_\_\_\_;

CNPJ N° \_\_\_\_\_;

Endereço do Proponente: \_\_\_\_\_;

Nome do Representante Legal/Responsável \_\_\_\_\_;

E-mail: \_\_\_\_\_;

Telefone: \_\_\_\_\_;

Data de Recebimento \_\_\_\_\_.

Horário \_\_\_\_\_ hrs \_\_\_\_\_ min.

**ANEXO IX [logotipo da empresa]**

**DECLARAÇÃO DE PERFEITAS CONDIÇÕES**

Declaro, para todos os fins de direito, que de acordo com as especificações fornecidas pela CONTRATANTE, há perfeitas condições para execução completa dos serviços.

[LOCAL] [DATA]

---

Contratada  
Representante Legal

**ANEXO X**

**DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO REGULAMENTO DE COMPRAS E  
CONTRATAÇÃO DA FUNDAÇÃO DO ABC**

**[logotipo da empresa]**

À FUNDAÇÃO DO ABC

Prezados Senhores,

Pelo presente, informamos que analisamos atentamente o Regulamento de Compras e Contratação da Fundação do ABC – FUABC e manifestamos plena aceitação aos termos e condições previstas no documento, não reputando qualquer vício ou discordância expressa e/ou tácita com as suas condições renunciando expressamente a qualquer discussão acerca de suas cláusulas, e concordando expressamente com o seu conteúdo.

Declaramos outrossim que o sócio/representante que abaixo assina tem plenos poderes para celebrar tal declaração.

Sem mais para o momento.

Atenciosamente,

---

Representante legal:

Empresa:

CNPJ:

## ANEXO XI

### MINUTA DE CONTRATO

#### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROCESSO Nº SAB0116/2023

EMENTA: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EQUIPE E GESTÃO DE RECEPÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PARA ATENDER A NECESSIDADE DA UNIDADE ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ.

**CONTRATADA:** \_\_\_\_\_.

Por este instrumento, as partes, de um lado a **FUNDAÇÃO ABC - SANTO ANDRÉ**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o nº 57.571.275/0027-31, estabelecida na Avenida João Ramalho, nº 326, Vila Assunção, Santo André- SP, CEP: 09.030-320, neste ato representada pelo seu Diretor Geral Sr. \_\_\_\_\_, <qualificação>, portador da cédula de identidade RG nº XXXXXXXXXX, inscrito no CPF/MF sob o nº XXXXXXXXXXXX, doravante denominada simplesmente “**CONTRATANTE**”, e de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. \_\_\_\_\_, com sede na Rua \_\_\_\_\_, nº\_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ – SP – CEP: \_\_\_\_\_, neste ato representada na forma de seu contrato social, doravante designada “**CONTRATADA**”, tendo em vista o Processo Administrativo nº SAB0116/23,e

**Considerando que:**

- a) A Fundação do ABC celebrou com o Município de Santo André/Convênio visando a gestão de seus equipamentos públicos;
- b) Diante da celebração do instrumento, a Fundação do ABC recebe repasses públicos do ente da Administração Pública para as contratações necessárias para o funcionamento dos equipamentos públicos de saúde;
- c) A presente contratação está vinculada à celebração do instrumento com a Administração Pública e aos repasses por ela realizados;

As partes ajustam e celebram o presente instrumento, nos termos do Regulamento de Compras da Fundação do ABC, e do Memorial – Processo Administrativo nº SAB0116/2023, parte integrante deste Contrato, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

## **1 - DO OBJETO**

1.1 – O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de contratação de equipe e gestão de recepção, visando atender as necessidades da unidade de Atenção Básica do município de Santo André, rigorosamente conforme especificações e condições estabelecidas no Memorial Descritivo de Coleta de Preços, Processo administrativo, Proposta Comercial que desde já integram o presente contrato, junto a seus anexos.

## **2 - PRAZO**

2.1 - O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir do dia \_\_\_\_\_ de 2023, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período, no limite de 60 (sessenta) meses, a exclusivo critério da CONTRATANTE, nos termos e condições permitidos por seu Regulamento de Compras.

## **3 - CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

3.1 - Os serviços serão iniciados pela CONTRATADA após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.

3.2 - A CONTRATANTE fiscalizará obrigatoriamente a execução do contrato, por meio de preposto nomeado, a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observadas as especificações e demais requisitos nele previstos, reservando-se o direito de rejeitar os serviços que, a seu critério, não forem considerados satisfatórios;

3.3 – Deverá a CONTRATADA, tendo ciência do valor anual máximo disposto na Cláusula 10.0 deste contrato, manter controle próprio da execução do objeto, não ultrapassando o limite financeiro anual estipulado.

3.4 – O valor anual máximo poderá ser ultrapassado única e exclusivamente mediante solicitação da CONTRATANTE desde que devidamente motivado, sendo acompanhado do respectivo Termo Aditivo.

3.5 – Havendo solicitação da CONTRATANTE e aditamento de acréscimo ao valor do contrato, poderá a CONTRATADA continuar a execução do objeto observando o novo valor estipulado.

3.6 – Sendo ultrapassado o valor mensal estimado na Cláusula 10.0, deverá a CONTRATADA informar imediatamente a CONTRATANTE, a fim de que esta redistribua execução do contrato ou solicite o aditamento de valor devido, limitando-se ao disposto na Cláusula 4.7 do presente instrumento.

3.7 – O descumprimento das Cláusulas 3.3 a 3.6 sujeitará a CONTRATADA ao não recebimento dos valores executados que ultrapassem o valor anual máximo.

3.6 – Em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018 - as partes se obrigam a respeitar os termos e condições estabelecidos no Anexo I do presente contrato.

### 3.7 - Dos serviços a serem prestados:

Prestação do Serviço Terceirizado de Recepção em Unidade de Saúde na rede Pública de Saúde de Santo André com 90 funcionários entre recepção, controle de acesso e supervisor, conforme os postos fixados pela contratante, envolvendo a alocação pela contratada de mão-de-obra capacitada;

### 3.8 - Dos Serviços e suas devidas atuação e responsabilidades:

#### 3.8.1 - Recepção de Unidade de Saúde:

3.8.1.1 - Recepcionar os pacientes: a recepcionista deve receber os pacientes com cordialidade, atenção e respeito, garantindo que sejam atendidos de forma rápida e eficiente.

3.8.1.2 - Realizar o cadastro dos pacientes: a recepcionista deve coletar as informações

necessárias dos pacientes, como nome, endereço, telefone, entre outras informações que possam ser necessárias para o atendimento.

**3.8.1.3 - Agendar consultas e exames:** a recepcionista deve fazer o agendamento das consultas e exames solicitados pelos médicos e enfermeiros, garantindo que o paciente seja atendido na data e horário marcados.

**3.8.1.4 - Orientar os pacientes:** a recepcionista deve orientar os pacientes sobre os procedimentos a serem realizados, esclarecendo dúvidas e fornecendo informações relevantes para o atendimento.

**3.8.1.5 - Realizar encaminhamentos:** a recepcionista deve encaminhar os pacientes para os profissionais responsáveis pelo atendimento, garantindo que sejam atendidos de forma adequada.

**3.8.1.6 - Manter a organização da recepção:** a recepcionista deve manter a recepção organizada e limpa, garantindo que o ambiente seja agradável e acolhedor para os pacientes.

**3.8.1.7 - Realizar atividades administrativas:** a recepcionista pode ser responsável por atividades administrativas como o controle de estoque de materiais de escritório e a elaboração de relatórios de atendimento.

**3.8.1.8 - Além disso,** a recepcionista deve ter habilidades como empatia, boa comunicação, paciência e capacidade de trabalhar em equipe. É importante que ela esteja sempre atualizada sobre as políticas e procedimentos da unidade de saúde, bem como sobre as normas e leis que regulamentam o funcionamento do serviço de saúde.

### **3.8.2 - Controle de Acesso e operador de Totem:**

**3.8.2.1 - Operar os totens de liberação de senha** que são utilizados pelos pacientes para serem atendidos. Os totens de liberação de senha são equipamentos eletrônicos que permitem que os pacientes escolham a especialidade médica ou serviço que desejam receber, de acordo com a sua necessidade.

**3.8.2.2 - O controlador de acesso** é responsável por orientar os pacientes sobre o uso

dos totens, garantindo que o processo seja eficiente e seguro. Após a liberação da senha pelo totem, o paciente é encaminhado para a recepção, onde a recepcionista faz o atendimento e realiza o cadastro do paciente.

3.8.2.3 - O controlador de acesso também pode acompanhar o fluxo de pacientes, garantindo que as filas sejam organizadas e que o atendimento seja realizado dentro do tempo previsto.

3.8.2.4 - A atuação do controlador de acesso em conjunto com a recepção e o uso de totens de liberação de senha é uma forma eficiente de gerenciar o fluxo de pacientes em unidades de saúde, garantindo uma boa experiência para o paciente e a segurança da unidade.

### 3.8.3 - Supervisores

3.8.3.1 -Os supervisores em uma equipe terceirizada de recepcionistas em unidades básicas de saúde podem atuar em regiões determinadas, tendo como objetivo dar subsídios aos funcionários e à administração para melhorar o desempenho da equipe e garantir a qualidade dos serviços prestados.

### 3.8.4 -Atuação operacional dos supervisores :

3.8.4.1 -Acompanhamento das atividades dos recepcionistas: o supervisor deve realizar o acompanhamento das atividades dos recepcionistas, observando o desempenho de cada um e fornecendo feedbacks para a equipe. Esse acompanhamento pode ser feito por meio de observação direta, registros de desempenho ou avaliações de desempenho.

3.8.4.2 -Identificação de oportunidades de melhoria: o supervisor deve identificar oportunidades de melhoria nos processos de atendimento, propondo soluções e sugestões para a equipe e para a administração da unidade. Essas oportunidades podem ser relacionadas à organização do espaço, à comunicação com os pacientes, ao treinamento da equipe, entre outros aspectos.

3.8.4.3 -Treinamento e capacitação dos recepcionistas: o supervisor deve ser responsável por treinar e capacitar os recepcionistas, garantindo que eles estejam atualizados sobre as rotinas da unidade e as boas práticas de atendimento. Esse

treinamento pode ser realizado por meio de palestras, workshops, materiais de treinamento, entre outras ferramentas.

**3.8.4.4 -Gestão de conflitos:** o supervisor deve gerenciar conflitos entre os funcionários e entre os funcionários e os pacientes, atuando como mediador e buscando soluções que garantam a satisfação de todas as partes envolvidas.

**3.8.4.5 -Elaboração de relatórios:** o supervisor deve elaborar relatórios com informações relevantes sobre o desempenho da equipe, os problemas identificados e as soluções propostas. Esses relatórios podem ser utilizados pela administração da unidade para monitorar e avaliar o desempenho da equipe terceirizada.

**3.8.4.6 -Comunicação com a administração da unidade:** o supervisor deve manter uma comunicação constante com a administração da unidade, fornecendo subsídios para a tomada de decisões relacionadas ao atendimento ao público. Essa comunicação pode ser feita por meio de reuniões, relatórios ou outros meios de comunicação.

**3.8.4.7 -A atuação operacional dos supervisores em uma equipe terceirizada de recepcionistas em unidades básicas de saúde é fundamental para garantir a qualidade do atendimento e o bom desempenho da equipe.** Devem atuar como suporte técnico para os funcionários, identificando oportunidades de melhoria, treinando e capacitando a equipe, gerenciando conflitos e fornecendo subsídios para a administração da unidade.

### **3.9 - Do plano de Trabalho:**

#### **3.9.1 - Definição dos requisitos para os prestadores de serviço:**

**3.9.1.1 - Elaborar um documento que descreva as características e habilidades que os prestadores de serviço devem possuir, tais como: escolaridade, experiência profissional, conhecimentos técnicos, habilidades comportamentais, dentre outras.**

**3.9.1.2 - Definir a carga horária de trabalho dos prestadores de serviço.**

#### **3.9.2 - Seleção e contratação dos prestadores de serviço:**

3.9.2.1 - Elaborar chamamento através de plataforma de mídia disponíveis ou empresas de recrutamento estabelecendo as condições para a contratação dos prestadores de serviço e seus devido processo de recrutamento.

3.9.2.2 - Realizar a seleção dos prestadores de serviço de acordo com as condições estabelecidas pela CONTRATANTE.

3.9.2.3 - Elaborar o contrato de prestação de serviço com os prestadores selecionados, especificando as obrigações, responsabilidades e remuneração.

3.9.3 - Treinamento dos prestadores de serviço:

3.9.3.1 -Realizar um treinamento para os prestadores de serviço, para que eles possam compreender as rotinas e processos das unidades básicas de saúde.

3.9.3.2 -Orientá-los quanto às normas e procedimentos de segurança,higiene e qualidade do atendimento ao público.

3.9.3.3 -Capacitá-los para o uso adequado de equipamentos e sistemas de informação.

3.9.4 - . Supervisão do contrato de prestação de serviço:

3.9.4.1 - Designar uma equipe de supervisão para acompanhar o desempenho dos prestadores de serviço.

3.9.4.2 - Estabelecer indicadores de desempenho para monitorar a qualidade do serviço prestado, tais como tempo médio de espera dos pacientes, índice de satisfação dos usuários, quantidade de atendimentos realizados, dentre outros.

3.9.4.3-Realizar auditorias periódicas para verificar o cumprimento das obrigações contratuais pelos prestadores de serviço.

3.9.4.4 - Identificar e corrigir eventuais problemas de desempenho dos prestadores de serviço.

3.9.5 - Tabulação dos resultados:

3.9.5.1 - Coletar e tabular os dados referentes ao desempenho dos prestadores de serviço.

3.9.5.2 - Elaborar relatórios de acompanhamento e avaliação do contrato de prestação de serviço, com os principais indicadores de desempenho e as ações de correção implementadas.

3.9.5.3 - Apresentar os resultados aos gestores das unidades básicas de saúde, visando à melhoria contínua do serviço prestado.

3.9.6 - Algumas recomendações adicionais que são escopo para implantação do plano de trabalho:

3.9.6.1 - Estabelecer um sistema de comunicação eficiente entre os prestadores de serviço, a equipe de gerenciamento e as unidades básicas de saúde, a fim de garantir uma troca de informações fluida e agil.

3.9.6.2 - Realizar reuniões periódicas com a equipe de gerenciamento e os prestadores de serviço para discutir o desempenho do contrato e definir ações de melhoria.

3.9.6.3 - Estabelecer um sistema de incentivos para premiar os prestadores de serviço que se destacarem no desempenho de suas funções.

3.9.6.4 - Garantir a disponibilidade de recursos materiais e tecnológicos necessários para a execução do contrato de prestação de serviço.

3.9.6.5 - Definir um plano de contingência para lidar com eventuais problemas que possam surgir durante a execução do contrato.

3.9.6.6 - Avaliar regularmente o desempenho do plano de trabalho e fazer ajustes quando necessário.

3.10 - Do material de trabalho a ser utilizado:

3.10.1 - Materiais e equipamentos que serão utilizados para a operação do Contrato de

Terceirização de Recepção em Unidades de Saúde de Santo André para a Fundação do ABC:

MATERIAIS	DESCRÍÇÃO
<b>VEÍCULOS AUTIMOTORES 1.0</b>	<b>01 -(UM) VEÍCULO DE ATUAÇÃO EXCLUSIVA PARA CADA SUPERVISOR</b>
	<b>FEMININO</b>
	02 (DUAS) - SAIA SOCIAL ALTURA JOELHO
	02 (DUAS) - CAMISA SOCIAL COM LENÇO
	01 (UM) - TRICOT
	02 (DOIS) - SAPATOS
<b>UNIFORMES FEMININOS E MASCULINOS</b>	<b>MASCULINO</b>
	02 (DUAS) - CAMISA POLO
	02 (DUAS) - CALÇA JEANS
	01 (UM) - TRICOT
	02 (DOIS) SAPATOS
<b>CONTROLE DE PONTO</b>	SISTEMA DE PONTO - ATUAÇÃO ONLINE ATRAVÉS DE GEOLOCALIZAÇÃO OU SIMILAR
<b>CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO</b>	CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO EM PVC COM AS CARACTERÍSTICAS: FOTO, NOME COMPLETO E FUNÇÃO

3.10.2 - Os uniformes a serem fornecidos pela empresa aos empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão contratante (logomarca: SUS/PMSA/QUALISAÚDE), sem qualquer repasse do custo para o empregado e entregues anualmente ou sob reposição por desgaste.

3.10.3 - As peças serão confeccionadas com tecido, material de qualidade.

3.10.4 - O profissional iniciará suas atividades desde o primeiro dia de trabalho devidamente uniformizado;

3.10.5 - A CONTRATADA ficará responsável pelos ajustes de alfaiataria que se fizerem necessários à boa apresentação dos uniformes;

3.10.6 - Os modelos dos uniformes deverão ser aprovados pela CONTRATANTE antes da sua confecção. Caberá a CONTRATADA enviar a Secretaria de Saúde a amostra do uniforme para aprovação.

### 3.11 - Do Quadro operacional:

3.11.1 - Abaixo está descrita a escala de operações para a Prestação de Serviço Terceirizados de Recepção de Unidade de Saúde para a FUNDAÇÃO ABC:

<b>QUADRO SUPERVISORES E COORDENAÇÃO</b>					
<b>Descrição do posto</b>	<b>Função</b>	<b>Horário de cobertura</b>	<b>Escala</b>	<b>Efetivo</b>	
MP1	Coordenador Municipal	07:00 às 21:00	8 hr	1	
TR1	Supervisor regional Território “1”	07:00 às 17:00	8 hr	1	
TR2	Supervisor regional Território “2 e 3”	07:00 às 17:00	8 hr	1	
TR3	Supervisor regional Território “4 e 5”	07:00 às 17:00	8 hr	1	
TR4	Supervisor regional Território “6 e 7”	07:00 às 17:00	8 hr	1	
<b>TOTAL EFETIVO:</b>				5	
<b>QUADRO RECEPCIONISTA E AUX. ADMINISTRATIVO</b>					
<b>Descrição do posto</b>	<b>Função / Local</b>	<b>Horário de cobertura</b>	<b>Escala</b>	<b>Efetivo Recepção</b>	<b>Efetivo Aux. ADM</b>
P1	Recepção Vila Lucinda	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P2	Recepção Parque das Nações	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P3	Recepção Dr. Moyses Fucs	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P4	Recepção Utinga	07:00 às 17:00	8 hr	5	1

P5	Recepção Parque Novo Oratório	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P6	Recepção Centro de Saúde Escola	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P7	Recepção Parque João Ramalho	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P8	Recepção Jardim Ana Maria	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P9	Recepção Sorocaba	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P10	Recepção Santo Alberto	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P11	Recepção Alzira Franco	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P12	Recepção Centro	07:00 às 21:00	8 hr	4	1
P13	Recepção Campestre	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P14	Recepção Vila Guiomar	07:00 às 21:00	8 hr	7	1
P15	Recepção Vila Palmares	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P16	Recepção Valparaiso	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P17	Recepção Bairro Paraíso	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P18	Recepção Bom Pastor	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P19	Recepção Jd. Alvorada	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P20	Recepção Vila Helena	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P21	Recepção Vila Linda	07:00 às 17:00	8 hr	5	1
P22	Recepção Jardim Carla	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P23	Recepção Centreville	07:00 às 17:00	8 hr	4	1

P24	Recepção Humaitá	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P25	Recepção Cidade São Jorge	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
P26	Recepção Vila Luzita	07:00 às 21:00	8 hr	4	1
P27	Recepção Jardim Irene	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P28	Recepção Cipreste	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P29	Recepção Jardim Santo André	07:00 às 17:00	8 hr	6	1
P30	Recepção Cruzado	07:00 às 17:00	8 hr	4	1
P31	Recepção Parque Miami	07:00 às 21:00	8 hr	8	1
P32	Recepção Recreio da Borda	07:00 às 17:00	8 hr	3	1
<b>TOTAL EFETIVO:</b>				139	34

3.11.2 - O quadro operacional apresentado deverá ser dimensionado com base em informações por parte da Fundação ABC;

3.11.3 - As quantidades de funcionários em cada local poderão sofrer alteração conforme solicitação da CONTRATANTE, alterando os postos conforme sua necessidade sem prejuízo para a CONTRATADA.

3.11.4 - Novos postos poderão ser abertos e os deslocamentos de funcionários poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, atendendo a necessidade, sem prejuízo para a CONTRATADA.

3.11.5 – O quadro operacional para inicio imediato, após a assinatura do contrato são de 90 (noventa) profissionais, os demais serão chamados de acordo com o cronograma da contratada;

#### **4 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

São obrigações da CONTRATADA:

- 4.1 - Prestar os serviços observando as melhores práticas e técnicas aplicadas no mercado.
- 4.2 - Cumprir todas as normas, regras e leis aplicáveis a execução do objeto do Contrato.
- 4.3 - Observar estritamente as normas internas dos locais da prestação dos serviços.
- 4.4 - Cumprir integralmente todas as suas obrigações tributárias, fiscais, sociais, previdenciárias, trabalhistas, acidentárias, comerciais e civis.
- 4.5 - Indenizar, imediatamente, a CONTRATANTE por quaisquer danos que seus representantes legais, prepostos, empregados ou terceiros credenciados causem, por culpa, dolo, ação ou omissão, à CONTRATANTE ou a terceiros.
- 4.6 - Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados nos termos da legislação em vigor.
- 4.7 – Ter condições de prestar os serviços a partir da data da assinatura do Contrato e manter essa condição durante a vigência do contrato, atendendo a demanda contratada, incluindo-se eventuais acréscimos ou supressões que não deverão ultrapassar os 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do Regulamento de Compras da Fundação do ABC.
- 4.8 - Adotar medidas, precauções e cuidados tendentes a evitar danos materiais e pessoais a seus funcionários, a seus prepostos e a terceiros, pelos quais será inteira responsável, fornecendo os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) necessários a execução dos serviços.
- 4.9 –Garantir a realização dos serviços através de pessoas habilitadas e treinadas para sua execução.

4.10 - Manter, durante todo o período do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame.

4.11 - Assumir a responsabilidade Civil e Criminal pela legitimidade de suas assinaturas e ou de seu representante e pela autenticidade dos documentos apresentados, assim como as informações prestadas.

4.12- Fica vedada à CONTRATADA a subcontratação dos serviços, ora objeto de contrato, bem como a execução destes através de terceiros sem expressa anuênciada CONTRATANTE.

4.13 - Responsabilizar-se integralmente por quaisquer ações administrativas e/ou judiciais, movidas por seus prestadores, empregados ou ex-empregados, nas quais figure a CONTRATANTE como responsável subsidiária ou solidária, em decorrência do presente contrato, comprometendo-se a requerer a exclusão da CONTRATANTE do polo passivo de eventual demanda judicial, sem prejuízo do direito de regresso contra a CONTRATADA, caso o pedido de exclusão seja negado.

4.14- 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.

4.15- Disponibilizar profissionais em quantidade necessária para garantir a execução dos serviços nos termos ora estabelecidos.

4.16- Efetuar a reposição da mão de obra nos postos, de imediato, em eventual ausência do profissional, sem que enseje em qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

4.17- Entregar a relação de profissionais que executarão os serviços, antecipadamente à CONTRATANTE.

4.18- Assegurar que todos os profissionais que cometerem falta disciplinar qualificada como de natureza grave, não deverão ser mantidos, nem deverão retornar à execução dos serviços.

4.19- Atender, de imediato, as solicitações da CONTRATANTE, quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.

4.20- A CONTRATADA se responsabiliza em assumir e isentar a CONTRATANTE por quaisquer requerimentos, cíveis, criminais, trabalhistas, fiscais e/ou administrativos, seja na esfera extrajudicial e/ou judicial, independente da matéria, foro ou requerimento relacionados aos serviços prestados pela CONTRATADA.

4.21- Garantir a prestação dos serviços de maneira ininterrupta, sob pena de aplicação de multa e/ou rescisão contratual.

4.22 - Instruir os funcionários quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;

4.23 - Manter controle de frequência/pontualidade de seus empregados, sob o contrato;

4.24 - Relatar a Fundação do ABC e a unidade toda e qualquer irregularidade observada nos postos durante a execução dos serviços, e quais medidas serão tomadas para solução das mesmas;

4.25 - Zelar pelos equipamentos utilizados, fazendo uso dos mesmos somente dentro das especificações técnicas recomendadas pelos fabricantes;

4.26 - Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, imediatamente após a constatação de quebra, defeito, desgaste ou qualquer outro problema apresentado nos aparelhos e/ou equipamentos, utilizados pelos médicos, que reduzam ou impossibilitem o seu uso normal;

4.27 - Responsabilizar-se pelo reparo ou substituição do equipamento e/ou aparelho da CONTRATANTE, caso ocorram problemas em decorrência do mau uso, pelo profissional da CONTRATADA;

4.28 - Não exigir cobrança de qualquer paciente ou terceiro, por quaisquer serviços hospitalares ou complementares da assistência devida ao paciente, por profissional preposto e/ou sócio da empresa em razão da execução dos serviços contratados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal daqueles;

4.29 - Não subcontratar os serviços, ora objeto de contrato, bem como não executar os serviços através de terceiros;

4.30 - Responsabilizar-se civil e/ou criminalmente por danos decorrentes de ação, omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus funcionários e/ou sócios, nessa qualidade, causarem a qualquer pessoa, bens públicos, privados, móveis, imóveis, e equipamentos deste, nos termos da Legislação Vigente;

4.31 - Atuar constantemente com as equipes médicas e categorias profissionais (enfermeiros, assistentes sociais e outros), formando, assim, uma equipe multidisciplinar harmônica;

4.32 - Apresentar, anualmente, a renovação da licença sanitária e funcionamento, bem como, outros que se fizerem necessários;

4.33 - A CONTRATADA deverá dispor de colaboradores para realização dos plantões, conforme anexo II;

4.34 -Assumir diretamente a obrigação de cumprir com o objeto deste instrumento, não realizando a prestação de serviços através de terceiros;

4.35 - Garantir, durante a execução do serviço, que o acompanhamento seja realizado pela CONTRATANTE, mediante supervisão direta e/ou indireta, a qual observará o cumprimento das exigências contratuais;

4.36 - Queixas e reclamações de usuários, conhecimento dos casos e medidas de resolução, deverão ser avaliadas e pontuadas;

## **5 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

A Contratante compromete-se a:

5.1 - Disponibilizar estrutura física adequada para a prestação de serviços ora contratada, respeitando as especificações técnicas apresentadas pela CONTRATADA.

5.2 - Indicar responsável para fiscalização dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA.

5.3 - Promover os pagamentos avençados pelos serviços efetivamente prestados, nas condições e prazos especificados e ora acordados, desde que atendidas as condições previstas na cláusula de pagamento.

5.4 – Fornecer relatório mensal de todas as atividades realizadas pela CONTRATADA.

## **6 - DA FISCALIZAÇÃO**

6.1 – A CONTRATANTE fiscalizará a execução dos serviços através de funcionário (s) designado (s) para esse fim, com a incumbência de relatar ao supervisor as falhas ou irregularidades que porventura verificar, as quais, se não forem sanadas, serão objetos de comunicado oficial, expedido pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

6.2 – A execução do contrato será fiscalizada em todos os aspectos pertinentes ao objeto ajustado, inclusive, reservando o direito de resolução de quaisquer casos omissos ou duvidosos não previstos no memorial, no termo de referência ou neste contrato, em especial às especificações, requisitos, sinalizações e segurança, implicando o direito de rejeitar os serviços insatisfatórios, intimando a execução das devidas modificações, quando for o caso.

6.3 – O exercício de fiscalização por parte da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades pelos danos materiais e pessoais que vier a causar

a terceiros ou à CONTRATANTE, por culpa ou dolo de seus prepostos, na execução do contrato, nos termos do Código Civil.

## **7 - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS**

7.1 - A CONTRATANTE compromete-se a pagar o preço constante da proposta da CONTRATADA, observando-se as seguintes condições:

7.2 - A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, a CONTRATANTE, documento contendo a relação dos serviços efetivamente realizados.

7.3 - A CONTRATANTE, efetuará análise nos documentos apresentados pela CONTRATADA, e aprovará os procedimentos executados e valores correspondentes, solicitando que a CONTRATADA emita a nota fiscal para o devido pagamento.

7.4 - A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal discriminando detalhadamente os serviços prestados.

7.4.1 - Em hipótese alguma será aceito boleto bancário como meio de cobrança;

7.4.2- O pagamento será efetuado mediante a apresentação, pela CONTRATADA, dos seguintes documentos, que serão arquivados pela CONTRATANTE:

- a) Cartão CNPJ e Nota Fiscal constando discriminação detalhada do serviço prestado;
- b) CND válida, provando regularidade do prestador de serviço contínuo de contrato formal, junto à Previdência Social;
- c) Prova de regularidade perante o FGTS.
- d) CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida pela Justiça do Trabalho;
- e) Cópia de guia de recolhimentos do INSS, acompanhada da folha resumo da GEFIP correspondente. Quando isento, o prestador deverá apresentar justificativa e

comprovante, nos termos da instrução normativa RFB N 971/2009;

- f) Relação nominal atualizada de todos os profissionais que trabalham na empresa, prestando serviços diretamente nas dependências da CONTRATANTE;
- g) Demonstrativos dos pagamentos realizados a todos os empregados (salário, vale transporte e benefícios), acompanhado do respectivo recibo firmado pelo empregado.

7.4.3 - A CONTRATADA deverá indicar no corpo da nota fiscal as exigências contidas na resolução 23/2022, que aprova as alterações as instruções n 1/2020, do Tribunal de contas do Estado de São Paulo, as notas fiscais deverão obrigatoriamente conter:

- a) Indicação da Contratante: **FUNDAÇÃO DO ABC**
- b) Número do processo de compras Nº SAB0116/23
- c) Contrato de Gestão Nº 46/23
- d) Fonte pagadora: Prefeitura Municipal de Santo André

7.4.4- A CONTRATADA deverá fazer constar na Nota Fiscal, o número do Banco, Agência e da conta corrente bancária, a fim de agilizar o pagamento.

7.4.5 - O pagamento pelos serviços prestados, serão realizados, mensalmente, no quinto dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante a emissão de nota fiscal e a sua devida atestação pela CONTRATANTE.

7.5 - No caso de eventuais atrasos no pagamento, os valores serão atualizados de acordo com a legislação vigente;

7.5.1 – As notas fiscais, referentes aos serviços prestados, deverão ser entregues em tempo considerável (quinto dia útil do mês), para que a CONTRATANTE possa proceder com as análises devidas e o subsequente pagamento dos valores;

7.6 - A CONTRATANTE procederá a retenção tributária, referente aos serviços prestados, nas alíquotas legalmente devidas, incidentes sobre o valor destacado em nota fiscal.

7.7 - A CONTRATADA, neste ato, declara estar ciente de que os recursos utilizados para o pagamento dos serviços, ora contratados, serão aqueles repassados pelo Município de Santo André, em razão do Convênio nº 219/23, firmado entre a CONTRATANTE e o Município de Santo André.

7.8 - A CONTRATANTE compromete-se a pagar o preço constante da proposta da CONTRATADA, desde que não ocorram atrasos e/ou paralisações dos repasses pelo Município de Santo André para a CONTRATANTE, relativo ao custeio do objeto do Convênio nº 46/23.

7.9 - No caso de eventuais atrasos, os valores serão atualizados de acordo com a legislação vigente, salvo quando decorram de atrasos e/ou paralisações dos repasses pelo Município de Santo André, a CONTRATANTE, em consonância com o disposto nas cláusulas 7.7 e 7.8 deste CONTRATO.

## **8 - DO REAJUSTE DOS PREÇOS**

8.1 – Havendo prorrogação do presente contrato de prestação de serviços, após ocorrido 12 (doze) meses, poderá haver reajuste de preços, da seguinte forma:

8.2 – Será utilizado o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) ou o IPCA (Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo – IBGE) a ser utilizado, observando os seguintes critérios:

8.2.1 – Na eleição do Índice:

8.2.1.1 – Dois Meses de retroação da data base (mês da proposta);

8.2.2 – Na periodicidade:

8.2.2.1 – Será considerada a variação ocorrida no período de 12 (doze) meses, a contar do mês da proposta, observada a retroação de dois meses na eleição dos índices.

8.2.3 – Na incidência:

8.2.3.1 – A variação verificada no período de 12 (doze) meses apurada na forma citada nos itens 8.2.1.1. e 8.2.2.1, será aplicada sobre o preço inicial (da proposta).

8.3 – A CONTRATADA ficará responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros que resultarem dos compromissos no contrato.

8.4 – A CONTRATANTE não assumirá responsabilidade alguma pelo pagamento de impostos e encargos que competirem à CONTRATADA, nem estará obrigada a restituir-lhe valores, principais e acessórios, que porventura despender com pagamento dessa natureza.

## **9 – DO RECEBIMENTO**

9.1 – O recebimento do objeto contratado poderá ser feito mediante recibo.

9.2 – A CONTRATADA mensalmente apresentará relatório circunstanciado das atividades desenvolvidas, podendo a CONTRANTE REJEITAR o todo ou em parte eventual execução em desacordo com o contrato.

## **10 – DO VALOR**

10.1 – Dar-se-á ao presente contrato o valor estimado de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) mensais, perfazendo o valor anual máximo no importe de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

## **11 - DAS PENALIDADES**

11.1 – As penalidades serão propostas pela fiscalização da CONTRATANTE e aplicadas, se for o caso, pela autoridade competente, garantindo o contraditório administrativo com defesa prévia;

11.2 – Multa de 10% (dez por cento) por inexecução parcial do contrato, sobre a parcela inexecutada, podendo, a CONTRATANTE, autorizar a continuação do mesmo.

11.3 – Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, por inexecução total do mesmo.

11.4 – Multa de 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês em que ocorrer a infração, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações propostas e aceitas pela CONTRATANTE;

11.5. – Multa de 1% (um por cento) por dia de atraso no cumprimento dos prazos estipulados em contrato;

11.7 – As multas são independentes entre si, podendo ser aplicadas cumulativamente. A aplicação de uma não exclui a das outras, bem como a das demais penalidades previstas em lei;

11.8 – O valor relativo, às multas eventualmente aplicadas, será deduzido de pagamentos que a CONTRATANTE efetuar, mediante a emissão de recibo.

## **12 - DA RESCISÃO**

12.1 – O não cumprimento das obrigações contratuais pelas partes ensejará rescisão contratual, sendo lícito, a qualquer das partes, denunciá-lo a qualquer tempo, com antecedência mínima de (30) trinta dias, sem que caiba a outra parte direito de indenização de qualquer espécie;

12.2 – O presente Contrato poderá ser rescindido unilateralmente, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade superior, sem que caiba à CONTRATADA o direito de indenização de qualquer espécie;

12.3 – Este instrumento poderá ser rescindido por ato unilateral da CONTRATANTE, verificando-se a ocorrência de descumprimento de cláusulas contratuais, assegurados, no entanto, o contraditório e a ampla defesa.

12.4 – A presente avença extinguir-se-á automaticamente em caso de rescisão do contrato de gestão/convênio celebrado entre a CONTRATANTE e a Administração Pública, não cabendo indenização de qualquer natureza às partes. Em caso de

formalização de novo Contrato de Gestão celebrado entre o Município de Santo André e a Fundação do ABC, em substituição ao atual, esta contratação estará abrangida pelo novo contrato.

12.5 - A rescisão poderá ocorrer a qualquer momento, em defesa do interesse público;

12.6 - No caso de não interesse de renovação do contrato por parte da CONTRATADA, a mesma deverá comunicar à CONTRATANTE, em um prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, ou manter o serviço contratado em funcionamento por igual período, após o vencimento do mesmo;

### **13 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

13.1 – Este ajuste regular-se-á pelas suas disposições e partes integrantes tais como, processo administrativo, seus anexos, proposta da CONTRATADA, Regulamento de Compras da Fundação do ABC e legislação vigente e demais normas de direito aplicáveis.

13.2 - A tolerância por qualquer das Partes em exercer qualquer de seus direitos sob o presente não deverá ser considerada renúncia ou novação, e não afetará o subsequente exercício de tal direito. Qualquer renúncia produzirá efeitos somente se for especificamente outorgada por escrito.

13.3 -Na hipótese em que quaisquer termos ou disposições do presente contrato venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexequibilidade não afetará o restante do contrato, que permanecerá em pleno vigor e eficácia, como se tais disposições jamais lhe houvessem sido incorporadas.

13.4 -O presente contrato não cria qualquer vínculo empregatício, societário, associativo, de representação, agenciamento, consórcio, ou assemelhados entre as Partes, arcando cada qual com suas respectivas obrigações nos termos do ordenamento jurídico em vigor

13.5 – Fica eleito o foro da Comarca de Santo André para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

E, por estarem as partes de comum acordo sobre as estipulações, termos e condições deste instrumento, firmam-no em 03 (três) vias, na presença de 02 (duas) testemunhas.

Santo André, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

---

**(CONTRATANTE)**

Nome:

CPF:

---

**(CONTRATADA)**

Nome:

CPF:

Testemunhas:

1- \_\_\_\_\_

Nome:

CPF:

2- \_\_\_\_\_

Nome:

CPF:

**ANEXO I – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - PROCESSO Nº SAB0116/23  
DA PROTEÇÃO DE DADOS**

1.1. Quando utilizados neste Contrato os seguintes termos, no singular ou no plural, terão o significado atribuído a eles abaixo, exceto se expressamente indicado ou acordado entre as Partes de outra forma:

Dado(s) Pessoal(ais)” significa qualquer informação que identifique ou possa identificar uma pessoa física, como, por exemplo, nome, CPF, endereço, e-mail, número de IP, número de conta corrente, dentre outras.

“Dado(s) Pessoal(ais) Sensível(eis)” significa qualquer informação que revele, ou qualquer tratamento que venha revelar, em relação a uma pessoa física, sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a Organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes a saúde ou a vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

“Titular(es)” significa qualquer pessoa física identificada ou que possa vir a ser identificada a partir dos Dados Pessoais.

“Tratamento” significa toda e qualquer atividade realizada com os Dados Pessoais, incluindo (mas não se limitando à/ao), coleta, armazenamento, compartilhamento, destruição, agregação, dentre outros.

“Violação de Dados” significa um incidente de segurança não autorizado que provoque (i) destruição, (ii) perda, (iii) alteração, (iv) divulgação ou (v) acesso acidental ou ilegal a Dados Pessoais.

**LEGISLAÇÃO DE Proteção de Dados:** significa qualquer lei sobre privacidade e proteção a dados, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), à(s) qual(is) a CONTRATADA esteja sujeita em conexão com o Contrato (incluindo, sem limitação, e a título de exemplo, interpretações, decisões, acordos ou diretrizes de qualquer autoridade governamental);

**LGPD:** significa a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018, assim como suas eventuais alterações, regulamentações ou substituições.

Todos os demais termos não definidos neste Contrato que possuem definição na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) serão compreendidos como ali descritos.

1.2. As Partes, neste ato, se comprometem a cumprir toda a legislação aplicável sobre a segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), seu decreto regulamentar (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) (LGPD), e as demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, se comprometendo a tratar os dados

pessoais e sensíveis (“Dados”) de acordo com as melhores práticas de proteção de dados utilizadas no mercado, se comprometendo a:

- (i) Atender eventuais solicitações de autoridades brasileiras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”);
- (ii) Respeitar, no Tratamento de Dados, os princípios descritos no artigo 6º da LGPD, disponibilizando aos Titulares todas as informações obrigatórias previstas na LGPD e nas demais legislações aplicáveis;
- (iii) Manter um programa de segurança da informação apropriado, razoável e por escrito, que inclua medidas físicas, técnicas e organizacionais proporcionais à natureza do dado pessoal tratado sob este Contrato, medidas que correspondam ou superem padrões e boas práticas industriais e que sejam adequadas a prevenir a Violação de Dados Pessoais;
- (iv) As Partes cumprirão a Legislação de Proteção de Dados que tenha conexão com este Contrato;
- (v) Não reter quaisquer Dados por período superior ao necessário para o cumprimento das suas obrigações ou para cumprimento de prazo fixado em lei específica, salvaguardas e hipóteses em sentido contrário;
- (vi) Respeitar os direitos dos Titulares previstos na LGPD, e responder às solicitações dos Titulares;
- (vii) Manter registro dos Tratamentos realizados e
- (viii) Notificar, quando exigido pela legislação, as autoridades competentes e os Titulares sobre eventual a Violação de Dados, nos termos do artigo 48 da LGPD.

1.3. As Partes declaram que têm compromisso com a privacidade de seus clientes, parceiros e empregados, sendo sua atuação guiada pelos seguintes princípios: (a) limitação de uso de dados pessoais ao extremamente necessário para atender aos propósitos empresariais; (b) acesso aos dados pessoais apenas por pessoas imprescindíveis e eliminação de dados quando não mais necessários; (c) cuidado

adicional no tratamento de dados pessoais sensíveis; (d) transparência com clientes, parceiros e empregados; (e) segurança dos dados pessoais.

1.4. A parte prejudicada terá o direito de ser reembolsada pela parte infratora por quaisquer perdas, danos, multas, custos ou despesas (incluindo despesas e desembolsos legais) incorridos pela parte prejudicadas e que resultem de uma Violação de Dados Pessoais, falha na adoção de medidas de segurança exigidas pelo artigo 46 da LGPD ou da violação de algum item desta cláusula em relação a quaisquer dados pessoais tratados em conexão com o Contrato, e que tais valores serão considerados perdas diretas e serão devidos pela arte infratora à parte prejudicada, mediante comprovação.

Santo André, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

---

**(CONTRATANTE)**

Nome:

CPF:

---

**(CONTRATADA)**

Nome:

CPF: