



ESTADO DE GOIÁS
SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS E MILITARES DO ESTADO DE GOIÁS

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de serviços de auditoria concorrente médico-odontológica e visita técnica para credenciamento, visando atender as áreas de abrangência do **IPASGO SAÚDE**, conforme especificações, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e compatíveis com as práticas de mercado.

1.1. DO PREÇO

1.1.1. O objeto deste Termo de Referência deverá atender às especificações e os quantitativos constantes na tabela abaixo. O custo estimado da presente contratação é de **R\$ 990.882,00**, valor calculado conforme planilha de preços (nº do evento SEI 59132119):

LOTE ÚNICO				
SERVIÇO AUDITORIA CONCORRENTE MÉDICO-ODONTOLÓGICA				
ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QTDE	VALOR MÉDIO UNITÁRIO	VALOR MÉDIO MENSAL
01	Visitas hospitalares em Goiânia e Região Metropolitana	131	R\$ 129,00	R\$ 16.899,00
02	Visitas hospitalares em localidades de até 100 (cem) KM de Goiânia	08	R\$ 208,00	R\$ 1.664,00
03	Visitas hospitalares em localidades acima de 100 (cem), e até 200 (duzentos) KM de Goiânia	26	R\$ 228,00	R\$ 5.928,00
04	Visitas hospitalares em localidades acima de 200 (duzentos), e até 350 (trezentos e cinquenta) KM de Goiânia	20	R\$ 288,00	R\$ 5.760,00
05	Visitas hospitalares em localidades acima de 350 (trezentos e cinquenta), e até 500 (quinhentos) KM de Goiânia	03	R\$ 303,00	R\$ 909,00
06	Visitas hospitalares em localidades acima de 500 (quinhentos) KM de Goiânia	01	R\$ 318,00	R\$ 318,00
SERVIÇO DE VISITAS TÉCNICAS PARA CREDENCIAMENTO				
ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QTDE	VALOR MÉDIO UNITÁRIO	VALOR MÉDIO MENSAL
07	Vistorias em Goiânia e Região Metropolitana	170	R\$ 152,50	R\$ 25.925,00
08	Vistorias em localidades de até 100 (cem) KM de Goiânia	17	R\$ 155,50	R\$ 2.643,50
09	Vistorias em localidades acima de 100 (cem), e até 200 (duzentos) KM de Goiânia	50	R\$ 213,00	R\$ 10.650,00
10	Vistorias em localidades acima de 200 (duzentos), e até 350 (trezentos e cinquenta) KM de Goiânia	44	R\$ 233,00	R\$ 10.252,00
11	Vistorias em localidades acima de 350 (trezentos e cinquenta), e até 500 (quinhentos) KM de Goiânia	02	R\$ 303,00	R\$ 606,00
12	Vistorias em localidades acima de 500 (quinhentos) KM de Goiânia	03	R\$ 338,00	R\$ 1.014,00
VALORES TOTAIS DOS SERVIÇOS				

SERVIÇOS	QTDE TOTAL	VALOR TOTAL MÉDIO MENSAL	VALOR TOTAL MÉDIO ANUAL
SERVIÇO AUDITORIA CONCORRENTE MÉDICO-ODONTOLÓGICA	189	R\$ 31.478,00	R\$ 377.736,00
SERVIÇO DE VISITAS TÉCNICAS PARA CREDENCIAMENTO	289	R\$ 51.090,50	R\$ 613.086,00
		R\$ 82.568,50	R\$ 990.882,00

1.2. ESPECIFICAÇÃO/DESCRIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.2.1. Descrição e requisitos do serviço de visita técnica para credenciamento:

I. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais odontólogo, médico e enfermeiro auditor para realizar visita técnica de credenciamento mediante análise técnica, documental, vistoria de equipamentos e instalações físicas para emissão de parecer a fim de subsidiar a decisão administrativa do IPASGO SAÚDE para novos credenciamentos (contratação), inclusão de profissional ou novo serviço, prorrogação de Contrato de credenciamento, descredenciamento de profissional ou empresa, em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data do envio formal encaminhado por e-mail pelo IPASGO SAÚDE.

II. CONTRATADA, no momento da visita para credenciamento, deverá preencher a documentação de protocolo (check list) padrão do IPASGO SAÚDE, emitindo parecer, descrevendo a estrutura e demais aspectos técnicos observados, bem como anexando eventual documentação fotográfica em meio eletrônico. Os relatórios de visitas para credenciamento deverão ser enviados por e-mail ao IPASGO SAÚDE, com assinatura e carimbo do auditor responsável e em formato PDF.

1.2.2. Descrição e requisitos do serviço de auditoria concorrente:

I. Serviço executado pelo profissional médico, odontólogo ou enfermeiro auditor, conforme rotina descrita nos tópicos a seguir ou quando solicitado pelo IPASGO SAÚDE, deverá ser realizada nas dependências dos prestadores credenciados ou não credenciados, em sua maioria de serviços hospitalares, inseridos na rotina de auditoria externa, com o objetivo de verificar a pertinência e o correto enquadramento dos procedimentos realizados e serviços prestados aos beneficiários do IPASGO SAÚDE, bem como avaliar se as condutas adotadas para assistência estão de acordo com o quadro clínico apresentado e adotar, quando for o caso, as devidas providências junto ao Prestador Credenciado para ajustes necessários e reportar para atuação do IPASGO SAÚDE, evitando pagamentos indevidos, mediante os preceitos de melhores práticas assistenciais, às normas legais e de ética profissional.

II. A CONTRATADA deverá disponibilizar gratuitamente plataforma eletrônica ou aplicativo ao IPASGO SAÚDE, a fim de possibilitar a visualização dos relatórios eletronicamente, em até 01 (um) dia útil após a visita realizada. O relatório deve contemplar o resultado da avaliação, contendo evolução clínica, bem como situações identificadas como passíveis de morosidade no andamento dos processos relacionados à assistência prestada ao beneficiário e que possam acarretar aumento do custo da conta hospitalar e/ou aumento injustificado no tempo de internação.

III. As visitas aos prestadores deverão ser realizadas conforme as diretrizes clínicas da instituição em que o beneficiário está internado. Nesses casos, o profissional auditor deverá solicitar autorização prévia à direção clínica e ao beneficiário e/ou familiar responsável e, quando autorizados, visitar o paciente e avaliar seu quadro clínico e aspectos da assistência, complementando com a análise das informações contidas em prontuário.

IV. As visitas hospitalares a pacientes internados deverão ser realizadas nos prestadores inseridos na rotina de auditoria externa a partir da confirmação das internações (censo) realizada pelo auditor conforme os critérios estabelecidos a seguir:

A. Pacientes admitidos em caráter eletivo: efetuar a primeira visita no 3º dia de internação hospitalar (quando este não for dia útil, realizar no 1º dia útil subsequente). A periodicidade deverá ocorrer a cada 03 (três) dias úteis, caso o dia da visita coincida com final de semana e/ou feriado, deverá ser realizada no próximo dia útil;

B. Pacientes admitidos em caráter de urgência/emergência: efetuar a primeira visita em até 01 (um) dia útil após a admissão (quando este não for dia útil, realizar no 1º dia útil subsequente). A

periodicidade deverá ocorrer a cada 03 (três) dias úteis, caso o dia da visita coincida com final de semana e/ou feriado, deverá ser realizada no próximo dia útil.

C. Para internações psiquiátricas, visitar 01 (uma) vez a cada 20 (vinte) dias para verificar a pertinência e a continuidade da internação; caso o dia da visita coincida com final de semana e/ou feriado, deverá ser realizada no próximo dia útil.

V. As visitas referentes a acompanhamentos de procedimentos cirúrgicos serão demandadas pontualmente de acordo com a complexidade do procedimento e utilização de órteses, próteses e materiais especiais (OPME's). A demanda será solicitada em até 24h da data previa do procedimento cirúrgico.

VI. Em todas as situações de visita hospitalar, quando identificado pelo auditor o prolongamento de internação hospitalar sem justificativa ou, ainda, a possibilidade de desospitalização para home care, transferência para hospital de menor complexidade ou alta médica, o caso deverá ser discutido tecnicamente entre o médico auditor e o médico assistente do beneficiário na busca de consenso, informando imediatamente ao IPASGO SAÚDE sobre a possibilidade de transferência hospitalar ou desospitalização.

1.3. DA IMPOSSIBILIDADE DE DIVISIBILIDADE DO OBJETO

1.3.1. Nos termos da Súmula sob nº 247[3], do Tribunal de Contas da União - TCU, a regra é a adjudicação por item de modo a propiciar a ampla participação de licitantes, contudo, a referida súmula excepciona as situações em que haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.

In casu, a adjudicação deverá ser por lote, isto porque o objeto está sendo licitado em 01 (um) lote com 03 (três) itens, quais sejam:

- I. serviços de auditoria concorrente médico-odontológica, e
- II. serviços de visita técnica para credenciamento.

1.3.2. Observa-se que há similaridade entre os itens, tornando-se inviável tecnicamente a adjudicação por item, considerando a perda de economia de escala, vez que a adjudicação por lote se torna mais atrativa, fomentando as licitantes a oferecerem menor preço.

1.4. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

1.4.1. Não será permitido a participação de empresas em consórcio.

1.4.2. Inicialmente, destaca-se que tanto a doutrina quanto a jurisprudência, entendem que a vedação ou não dos consórcios, é ato discricionário da administração. Nesse sentido, justifica-se a vedação, considerando que foi realizada a avaliação da realidade do mercado, e se constatou a existência de várias empresas aptas a prestar os serviços objeto deste Termo de Referência. Assim, a vedação de empresas em consórcios não trará prejuízos à competitividade do certame. Ademais, analisando a complexidade do objeto e após ponderações, se mostra de elevado risco a execução do objeto, à atuação de uma pluralidade de empresas associadas.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A auditoria concorrente é um processo na operadora de planos de saúde de acompanhamento contínuo das rotinas assistenciais com o objetivo de avaliar a eficácia e a eficiência dos serviços prestados na rede credenciada, ocorrendo principalmente em hospitais e grandes serviços ambulatoriais. Ela é realizada por meio da coleta de dados do prontuário e/ou à beira leito quando o paciente se encontra hospitalizado ou em atendimento ambulatorial.

2.2. O IPASGO SAÚDE possui aproximadamente 600 mil (seiscentos mil) beneficiários que utilizam os serviços prestados por sua rede credenciada, composta por hospitais (gerais, maternidades, psiquiátricos), clínicas e consultórios médicos, clínicas de radiologia, de fisioterapia e terapia ocupacional, de psicologia e fonoaudiologia, laboratórios de análises clínicas e demais serviços afins.

2.3 Neste cenário, a auditoria concorrente é importante porque garante o acompanhamento e o monitoramento do estado clínico e a qualidade da assistência prestada. Esta atividade de auditoria também pode ajudar a:

I. reduzir custos operacionais nas operadoras de planos de saúde que não possuíam o serviço anteriormente em sua rotina (como é o caso do IPASGO SAÚDE);

II. minimizar fraudes durante os atendimentos;

III. diminuir ações judiciais por prazos e falta de respostas;

IV. otimizar o andamento das autorizações;

V. garantir a não realização de pagamentos indevidos; dentre outros benefícios.

2.4. Há também, de forma indireta, benefícios aos pacientes. A auditoria concorrente pode ajudar a garantir que os pacientes recebam a assistência adequada e de qualidade, mas não é um processo que visa diretamente o bem-estar dos pacientes. No entanto, a auditoria concorrente pode ajudar a prevenir erros médicos, reduzir a necessidade de internações hospitalares desnecessárias, melhorar a eficiência dos serviços de saúde e garantir que os pacientes recebam a assistência adequada e de qualidade.

2.5. Considerando que o referido “serviço de auditoria concorrente” por meio de aditivo foi retirado do Contrato do IPASGO SAÚDE com a empresa REZEK FERREIRA INFORMÁTICA LTDA., faz-se necessária a contratação do serviço de auditoria concorrente por outra empresa.

2.6. Quanto a realização das visitas técnicas para credenciamento de serviços de saúde, trata-se de atuação de extrema importância para se avaliar os prestadores e identificar quais serviços serão ou não credenciados pelo IPASGO SAÚDE. Essa avaliação é fundamental para assegurar a qualidade da assistência aos beneficiários e garantir que os serviços credenciados atendam aos padrões estabelecidos pelo IPASGO SAÚDE. Tal serviço não consta do referido Contrato do IPASGO SAÚDE com a empresa REZEK FERREIRA INFORMÁTICA LTDA., também fazendo-se necessária a contratação por outra empresa.

2.7. O art. 11, do Regulamento de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços do IPASGO SAÚDE, prevê as etapas que o procedimento licitatório deverá percorrer, *in verbis*: Art. 11. O procedimento de licitações deverá cumprir as seguintes etapas:

I. requisição da área interessada, acompanhada de minuta do termo de referência;

II. autorização para o procedimento de licitação;

III. parecer jurídico emitido pela Gerência Jurídica contemplando análise do termo de referência, do edital, da minuta do contrato e de outros aspectos formais do processo de aquisição e contratação;

IV. publicação do edital da licitação;

V. apresentação das propostas pelos fornecedores, conforme definido em edital;

VI. análise das propostas;

VII. avaliação das propostas, mediante parecer técnico da área requisitante;

VIII. julgamento das propostas;

IX. habilitação dos fornecedores;

X. julgamento dos recursos;

XI. adjudicação;

- XII. homologação;
- XIII. publicação do resultado; e
- XIV. emissão de pedido de compra ou ordem de fornecimento e celebração de contrato, se for o caso.

2.8. O objeto desta contratação, enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado. Assim a presente contratação deverá ser realizada através de Pregão Eletrônico, no **regime de execução por empreitada global** cujo critério de julgamento será o menor preço global, conforme Art. 8º, inciso I, do Regulamento de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços do Serviço Social Autônomo e a Lei Federal nº 14.133/2021, realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases, pelo site www.licitacoes-e.com.br.

3. DA VISITA TÉCNICA

- 3.1. Caberá aos fornecedores a responsabilidade da realização da visita técnica, caso opte pela sua realização, inteirando-se por completo das necessidades do CONTRATANTE, observando as características e condições do bem, bem como a avaliação, visando evitar possíveis dificuldades que possam existir para a execução dos serviços e demais peculiaridades do objeto do processo de contratação, posto que, não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento da situação existente;
- 3.2. No caso da realização da visita técnica, esta deverá ser realizada por representante legal da empresa devidamente credenciado ou por profissional responsável, acompanhado por responsável designado pelo CONTRATANTE. A visita técnica deverá ser realizada até a data final do colhimento das propostas, devendo ser agendada junto à Coordenação de Auditoria em Saúde do Ipasgo Saúde, por meio do telefone (62) 3238-2576, no horário comercial, ou seja, das 08:30 às 11:00 horas e das 13:30 às 16:30 de segunda à sexta-feira;
- 3.3. O local designado para visita técnica será o da Sede do Ipasgo Saúde, localizada no endereço Av. Primeira Radial, nº 586, Setor Pedro Ludovico, CEP 74820-300, Goiânia/GO;
- 3.4. Após a realização da visita técnica, o representante legal da empresa deverá assinar e entregar o “Termo de Visita Técnica” juntamente com os documentos de habilitação, assumindo todos os efeitos da sua realização, conforme modelo Anexo I;
- 3.5. Caso o fornecedor decidir por não realizar a visita técnica, assumirá todos os riscos ou dificuldades que ocorrerem na execução do objeto, não podendo alegar desconhecimento das condições físicas e estruturais do objeto. O fornecedor deverá apresentar a Declaração de Dispensa de Visita Técnica, conforme modelo contido no Anexo II;
- 3.6. A realização da visita técnica não se consubstancia em condição para a participação no processo de contratação, ficando, contudo, os fornecedores cientes de que, após apresentação das propostas e dos demais documentos, não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

4. DO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

4.1. Apresentar, na documentação de habilitação, atestado de capacidade técnica que comprove que a empresa já forneceu o objeto licitado equivalente ou semelhante ao descrito neste Termo de Referência, conforme tabela abaixo:

DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA			
ITEM	SERVIÇO	QTDE MÍNIMA DE BENEFICIÁRIOS	PRAZO MÍNIMO DE EXECUÇÃO

01	Operação de auditoria concorrente e visitas/vistorias técnicas de serviços médicos e odontológicos de planos de saúde, com aferição do nível de serviço.	250.000	1 ANO
02	Fornecimento gratuito da plataforma eletrônica ou aplicativo, com visualização dos serviços prestados para a CONTRATANTE.	250.000	1 ANO

4.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, a razão social da empresa/Órgão declarante, o nome do responsável pelo atestado, o cargo ou função ocupada, endereço, especificação do serviço prestado, e os dados da empresa fornecedora.

4.3. A apresentação de Atestados de capacidade técnica fornecidos por Pessoa(s) Jurídica(s) de direito público ou privado, que em conjunto ou isoladamente comprove que a licitante desempenhou, de forma plenamente satisfatória, ~~por 1 (ano) ano consecutivos ou não~~, serviços de auditoria, objeto equivalente ou semelhante, deste Termo de Referência, para planos de saúde, operadoras de saúde, autogestões de saúde, cooperativas de assistência à saúde ou medicina de grupo, com atendimento a no mínimo 250.000 (duzentos e cinquenta mil) mil vidas.

4.4. O somatório anteriormente designado será aceito se referir-se a um mesmo período de execução dos serviços.

4.5. Não serão permitidos atestados emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico da CONTRATADA.

4.6. Não serão aceitos atestados emitidos pelo próprio IPASGO SAÚDE.

Serão aceitas comprovações de experiência de empresas em serviços realizados exclusivamente no Brasil e escritos em língua portuguesa.

4.7. Serão aceitas certificações de capacidade técnica para a prestação dos serviços do objeto deste Termo de Referência.

4.8. A empresa poderá apresentar atestados de serviços executados em quaisquer regiões do País para comprovar a compatibilidade, desde que os atestados de capacidade técnica demonstrem experiência mínima de 03 anos em períodos consecutivos, preferencialmente com a comprovação de serviços executados nos últimos 24 meses. Ressalto que serão aceitos somatórios de atestados.

4.9. Por ocasião da contratação, no momento da assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovação de:

I. registro de pessoa jurídica no respectivo Conselho Regional de Medicina - CRM do seu Estado sede em que o protocolo poderá ser feito em até 30 (trinta) dias do início da prestação do serviço;

II. registro do responsável técnico ou a nomeação do responsável técnico comprovada pelo Contrato de prestação de serviços à CONTRATADA - RT da empresa no respectivo Conselho Regional de Medicina - CRM do seu Estado de atuação;

III. registro de pessoa jurídica no respectivo Conselho Regional de Odontologia - CRO do seu Estado sede em que o protocolo poderá ser feito em até 30 (trinta) dias do início da prestação do serviço;

IV. registro do responsável técnico ou a nomeação do Responsável Técnico comprovada pelo Contrato de prestação de serviços à CONTRATADA - RT da empresa no respectivo Conselho Regional de Odontologia - CRO do seu Estado de atuação.

V. registro de pessoa jurídica no respectivo Conselho Regional de Enfermagem – COREN do seu Estado sede em que o protocolo poderá ser feito em até 30 (trinta) dias do início da prestação do serviço; registro do responsável técnico ou a nomeação do responsável técnico comprovada pelo Contrato de prestação de serviços à CONTRATADA - RT da empresa no respectivo Conselho Regional de Enfermagem – COREN do seu Estado de atuação;

4.10. Poderá ser realizada diligência para apresentação do contrato que deu suporte a contratação, caso haja alguma dúvida quanto à autenticidade ou ao conteúdo do(s) atestado(s).

5. DO LOCAL, PRAZO DE ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

5.1. Os serviços objeto desse Termo de Referência serão realizados em prestadores de serviços de saúde e/ou em residências de beneficiários da CONTRATADA de forma presencial (in loco) e, eventualmente e desde que previamente acordado, na sede do IPASGO SAÚDE para cumprimento do objeto do Contrato.

5.2. A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços descritos no objeto deste Termo de Referência a partir da assinatura do Contrato.

5.3. Os critérios de aceitação e recebimento do objeto são os seguintes:

a unidade gestora e a fiscalização deste Contrato verificarão a perfeita execução do presente ajuste em todos os termos e condições;

A. ao final de cada período mensal/parcela executada, a fiscalização deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório; e

B. o recebimento do objeto dar-se-á de 02 (duas) formas:

I. Provisoriamente, mediante a necessária comprovação da mobilização pela parte CONTRATADA para início da prestação dos serviços; ou

II. Definitivamente, em até 05 (cinco) dias úteis após a implantação efetiva de todos os serviços contratados.

5.4. A CONTRATADA deverá fornecer, a qualquer momento, todas as informações relativas à execução dos serviços contratados que o IPASGO SAÚDE julgar necessário, disponibilizando ferramentas ou relatórios que permitam analisar as informações, sem custos adicionais. Será elaborado pelo IPASGO SAÚDE termo de recebimento provisório detalhado acerca das ocorrências na execução do Contrato, os quais serão encaminhados ao responsável pelo recebimento definitivo.

5.5. Caso sejam constatadas impropriedades na execução do objeto contratual e/ou irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, estas deverão ser registradas no Termo de Recebimento Provisório, onde constarão as cláusulas contratuais descumpridas, as medidas a serem adotadas pela CONTRATADA para as respectivas correções e o prazo a ser concedido para a sua regularização que não poderá ser superior a 05 (cinco) dias úteis contados da emissão do referido Termo.

5.6. Nesses casos, a CONTRATADA dentro do prazo estipulado deverá fazer as devidas correções e retornar à solicitação de análise ao CONTRATANTE. Caso as irregularidades não sejam sanadas a CONTRATADA será sancionada na forma contratual estabelecida.

5.7. Sanadas as impropriedades e/ou irregularidades, o Fiscal Funcional ou a Comissão de Fiscalização da CONTRATANTE, no prazo de 05 (cinco) dias corridos contados do efetivo saneamento das falhas, deverá elaborar relatório detalhado da execução contratual e encaminhar o Termo de Recebimento Provisório emitido ao servidor ou comissão designada para o recebimento definitivo.

5.8. O recebimento definitivo será o ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, e deverá obedecer às seguintes diretrizes:

I. realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela Fiscalização e, caso ainda haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções no prazo concedido para a sua regularização dentro do estabelecido para o recebimento definitivo;

II. emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

III. comunicar a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

5.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. É VEDADO ao profissional auditor disponibilizar os formulários e tabelas padronizadas ao prestador de serviços odontológicos/médico-hospitalares, e até mesmo informar verbalmente o resultado da visita realizada, devendo comunicar ao interessado que os dados coletados serão analisados pelo CONTRATANTE. Informações disponibilizadas sem autorização do IPASGO SAÚDE poderão acarretar sanções previstas no Contrato.

6.2. Para análise e emissão dos formulários e tabelas padronizados, fica VEDADA a análise documental ou aquela realizada através de contato telefônico, sem a devida visita “in loco”. Exceto quando previamente deliberado pelo CONTRATANTE.

6.3. O profissional, na função de auditor, encontrando impropriedades ou irregularidades na prestação do serviço ao paciente, deve fundamentar suas recomendações e comunicar o fato por escrito ao IPASGO SAÚDE.

6.4. É VEDADO ao profissional auditor disponibilizar os formulários e tabelas padronizadas ao beneficiário e/ou família, e até mesmo informar verbalmente o resultado da visita realizada, devendo comunicar ao interessado que os dados coletados serão analisados pelo CONTRATANTE. Informações disponibilizadas sem autorização do IPASGO SAÚDE poderão acarretar sanções previstas no Contrato.

6.5. Prestar os serviços objeto deste Termo de Referência, mantendo todas as condições de habilitação e qualidade exigidas durante todo o período da vigência contratual.

Executar os serviços em estrita observância aos detalhes constantes nas especificações deste instrumento.

6.6. Reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

6.7. Responder, diretamente, por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução dos serviços constantes neste instrumento.

6.8. Permitir a plena fiscalização por parte do IPASGO SAÚDE, a vistoria dos serviços e o livre acesso às dependências da empresa, bem como prestar, quando solicitada, as informações visando ao seu bom andamento.

6.9. A fiscalização pela CONTRATANTE não exclui, nem reduz, a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica em corresponsabilidade do IPASGO SAÚDE ou de seus agentes ou prepostos.

6.10. Manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais e inovações da IPASGO SAÚDE de que venha ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto as divulgar, reproduzi-las ou utilizá-las, sob as penas da lei, mesmo depois de encerrada a vigência contratual.

6.11. Participar de reuniões gerenciais ou operacionais, sempre que convocada pelo IPASGO SAÚDE, na sede da Instituição ou em local por ela determinada, podendo ser teleconferência.

6.12. Fornecer a qualquer momento, todas as informações relativas à execução dos serviços contratados que o IPASGO SAÚDE julgar necessário, disponibilizando ferramentas ou relatórios que permitam analisar as informações, sem custos adicionais.

6.13. Não se utilizar a título gratuito ou oneroso, em proveito próprio ou de terceiros, de quaisquer dados do Cadastro de Beneficiários e Prestadores a que tiver acesso durante a execução do Contrato.

6.14. Comunicar ao IPASGO SAÚDE, tão logo tenha conhecimento, de quaisquer inconsistências que possam impactar ou impedir a execução do objeto constante neste termo. A omissão poderá ensejar em sanções à CONTRATADA.

6.15. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previstos no Contrato, sem interrupção, seja por motivo de férias, greve, licença para tratamento de saúde, licença para reciclagem ou capacitação, falta ao serviço ou demissão de empregados.

6.16. Substituir, no prazo 05 (quinze) dias úteis, sempre que exigido pela IPASGO SAÚDE, independentemente de justificativa, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais ou inconvenientes à disciplina ou interesse da IPASGO SAÚDE.

6.17. Nomear, por meio de documento formal, no momento da implantação dos postos, preposto para, dentre outras incumbências:

I. representar a CONTRATADA administrativamente;

II. atuar junto à fiscalização do Contrato, durante todo o período de vigência, para gerenciar os empregados envolvidos na execução dos serviços;

III. reportar-se, quando necessário, ao responsável pelo acompanhamento dos serviços da IPASGO SAÚDE e tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas;

IV. esclarecer todas as dúvidas dos funcionários, sempre que houver necessidade de reorientação à equipe, ou ainda reestruturação da operação;

V. implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências e equipamentos do IPASGO SAÚDE de que fizer uso;

VI. informar ao IPASGO SAÚDE endereço de e-mail eletrônico por meio do qual serão realizadas as comunicações, intimações e notificações, devendo estar a CONTRATADA ciente de que se sujeitará à remessa das respectivas manifestações por via eletrônica.

São deveres da contratada:

6.18. Fornecer e entregar os objetos, conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento da obrigação;

6.19. Não transferir a terceiros, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada;

6.20. Os materiais deverão ser entregues rigorosamente dentro das especificações estabelecidas, sendo que a inobservância desta condição implicará recusa com a aplicação das penalidades;

6.21. Prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e cujas reclamações se obriga a atender prontamente;

6.22. Manter o perfeito controle da qualidade dos produtos fornecidos;

6.23. Cumprir, cuidadosamente e impreterivelmente, todos prazos e observar datas, horários, locais e modos determinados para entrega do objeto;

6.24. Responsabilizar-se pelo transporte dos materiais para o local de entrega;

6.25. Responsabilizar-se pelos fatos e vícios decorrentes do produto e de sua prestação, de acordo com os artigos 12 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90);

6.26. O recebimento/pagamento definitivo do objeto executado não exclui a responsabilidade da CONTRATADA, nos termos das prescrições legais;

6.27. Emitir e encaminhar ao CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura relativa ao objeto contratual efetivamente executado;

6.28. Os produtos deverão estar acondicionados em embalagens sem nenhum tipo de violação e alteração;

6.29. Responder pelas despesas relativas a frete, transporte, entrega, encargos fiscais e trabalhistas e quaisquer outros tipos de impostos, taxas e contribuições diretos e indiretos que venham incidir sobre o objeto.

6.30. Manter durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e regularidade exigidas no Edital.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. São deveres do CONTRATANTE:

I. conferir, dentro dos prazos estabelecidos, os serviços fornecidos pela CONTRATADA e verificar a conformidade dos mesmos com o objeto deste Termo de Referência;

II. fiscalizar e inspecionar os serviços fornecido, verificando o cumprimento das especificações técnicas, podendo rejeitá-lo, quando este não atender às exigências;

III. encaminhar notificação para a CONTRATADA, caso descumpra alguma de suas obrigações;

IV. disponibilizar todas as informações necessárias para a correta execução do objeto;

V. dar conhecimento à CONTRATADA de quaisquer fatos que possam afetar a execução do objeto;

VI. verificar se serviços entregues pela CONTRATADA atendem todas as especificações contidas neste Termo de Referência;

VII. prestar todas as informações e esclarecimentos aos empregados da CONTRATADA, quando necessário, para o desenvolvimento dos trabalhos;

VIII. analisar e atestar as Faturas e Notas Fiscais emitidas, bem como efetuar os respectivos pagamentos nos prazos estabelecidos;

IX. responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, de qualquer fato que acarrete em interrupção na execução de entrega do objeto;

X. permitir aos funcionários da CONTRATADA ter livre acesso nas áreas onde os serviços serão prestados, desde que, dentro da data e horários e devidamente identificados;

XI. notificar a CONTRATADA sobre eventuais atrasos na entrega do objeto e/ou descumprimento de cláusulas previstas no presente Termo de Referência;

XII. notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade, observando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis para resposta; e

XIII. pagar à CONTRATADA pelo produto que efetivamente venha a entregar, após devidamente atestadas as notas fiscais/faturas, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas.

8. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.1. A figura do gestor e fiscal será estabelecida quando da formalização da contratação, através de publicação de portaria específica.

8.2. Cabe ao gestor do Contrato fiscalizar, acompanhar e verificar sua perfeita execução, em todas as fases, até o recebimento do objeto.

8.3. Compete ao gestor:

I. manter cópia do Contrato e conhecer seu conteúdo (Termo de Referência e proposta da CONTRATADA, se necessário), conhecendo as especificações e preços contratados;

II. manter registro do acompanhamento e gestão da execução;

III. conhecer detalhadamente o local e a execução do serviço;

IV. assegurar a perfeita execução do objeto, verificando, permanentemente, o cumprimento das obrigações relativas ao Contrato;

V. verificar se a CONTRATADA está executando as obrigações, sem transferir responsabilidades ou formalizar subcontratações não autorizadas pelo CONTRATANTE;

VI. acompanhar o vencimento do prazo de vigência do Contrato;

VII. glosar pagamentos em razão de descumprimento das cláusulas contratuais;

VIII. propor aplicação de penalidades à CONTRATADA em decorrência do descumprimento das obrigações contratuais;

IX. indicar o colaborador que poderá auxiliar na fiscalização do Contrato;

X. propor rescisão do Contrato, por inexecução total ou parcial do fornecimento do objeto deste Termo de Referência, elencando motivos que justifiquem a medida, para decisão da autoridade competente;

XI. zelar pelo fiel cumprimento da execução do objeto.

8.4. A gestão e/ou fiscalização da presente contratação seguirá ao que determina o Contrato, a lei e os regulamentos do IPASGO SAÚDE.

8.5. O Fiscal de Contrato atuará pontualmente acompanhando, inspecionando, examinando e verificando a conformidade da execução contratual com o que foi contratado. Ele subsidiará a atuação do gestor, não exercendo poder decisório.

8.6. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do instrumento negocial.

8.7. A unidade de gestão de Contrato, o fiscal ou a equipe de fiscalização e os respectivos substitutos, após a assinatura de Contrato, poderá promover reunião em que estejam presentes o preposto ou outro representante da CONTRATADA, para esclarecimentos das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização e das estratégias para execução do objeto.

8.8. Os assuntos tratados em reunião devem ser registrados em ata que fará parte do procedimento de acompanhamento e fiscalização ou do sistema de gestão administrativa.

8.9. A unidade de gestão e a de fiscalização do Contrato deverão realizar reuniões periódicas com o preposto, de modo a garantir a qualidade da execução e os resultados previstos para a prestação dos serviços.

8.10. As ocorrências acerca da execução contratual deverão ser registradas durante toda a vigência da prestação dos serviços, cabendo à unidade de gestão de Contrato e aos fiscais, observadas suas atribuições, a adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

8.11. O registro das ocorrências, as comunicações entre as partes e demais documentos relacionados à execução do objeto serão organizados em processo de acompanhamento e fiscalização.

8.12. Acatar e colocar em prática as recomendações feitas pela CONTRATADA no que diz respeito às condições e manuseio do produto fornecido;

9. DO PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado por demanda, após a prestação dos serviços e atesto pelo IPASGO SAÚDE, mediante apresentação dos documentos fiscais válidos, sendo emitido e encaminhado até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.

9.2. O pagamento será efetuado por meio de transferência ou depósito em conta bancária da CONTRATADA, desde que esta envie ao IPASGO SAÚDE a correspondente Nota Fiscal ou Fatura. O atraso na entrega da Nota Fiscal ou da Fatura será computado como prazo adicional de pagamento, sendo obedecido o cronograma abaixo:

EMISSÃO DE NF	PAGAMENTO
Quinto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.	O pagamento será realizado pela Gerência de Controle Financeiro do Ipasgo Saúde, no 30º (trigésimo) dia após o recebimento da fatura ou Nota Fiscal, condicionado ao atesto da despesa pela unidade responsável, através de transferência bancária, PIX, boleto ou outro modo equivalente.

9.3. Caso o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado após a data de regularização, observado o prazo de atesto.

9.4. O IPASGO SAÚDE efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente.

9.5. O faturamento dos documentos fiscais terá como referência o local da prestação dos serviços, definido nas Condições Específicas da Contratação deste Instrumento.

9.6. Não havendo expediente no IPASGO SAÚDE no dia do pagamento ou outro evento, a data para o adimplemento da obrigação será prorrogada para o primeiro dia útil imediato.

9.7. O IPASGO SAÚDE não acatará a cobrança por meio de duplicatas ou qualquer outro título, em bancos ou outras instituições do gênero, tampouco a cessão ou negociação do crédito que implique na sub-rogação de direitos.

9.8. Os pagamentos efetuados pela CONTRATANTE não isentam a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades.

9.9. Para o pagamento da prestação do serviço, serão apurados os níveis de conformidade relacionados à qualidade e ao prazo, relativos aos serviços prestados conforme acordo de nível de serviços firmados.

9.10. Caso seja verificada qualquer irregularidade nas faturas ou no arquivo eletrônico contendo os detalhamentos dos serviços, o pagamento da fatura em questão ficará suspenso, até que tais vícios sejam sanados pela CONTRATADA. Após o envio de nova fatura e novo arquivo eletrônico, quando for o caso, a CONTRATANTE efetuará o pagamento conforme critérios descritos neste item 9, sem cobrança de juros ou multas referentes ao período.

9.11. A CONTRATADA é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato, o pagamento somente será efetuado se forem apresentados os originais e entregues as cópias das guias de recolhimento das obrigações sociais (e.g. do recolhimento de verbas concernentes a INSS e FGTS) e folhas de pagamento do pessoal utilizado na execução do serviço, devidamente quitadas e relativas ao mês a que se refere o pagamento, bem como dos comprovantes de quitações trabalhistas das demissões ocorridas no mês anterior, obedecendo as formalidades legais.

9.12. Os eventuais erros operacionais, técnicos e perdas de prazos contratuais ou legais na execução dos serviços que ocorrerem pela CONTRATADA, e que porventura implicarem em aplicação de multa, penalidade e quaisquer outros prejuízos, por culpa exclusiva ou dolo para o IPASGO SAÚDE, por

outros órgãos da administração pública, ou por particulares, serão atribuídos à CONTRATADA, após a apuração dos fatos.

10. DO REAJUSTE

10.1. É facultado o reajuste em sentido estrito, a pedido da CONTRATADA, contemplando a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, após decorrido 01 (um) ano de vigência, contados a partir da apresentação da última proposta, no certame licitatório.

10.2. O reajuste deverá ser solicitado pela CONTRATADA no prazo de 60 dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à finalização do prazo previsto no subitem 10.1, sob pena de o silêncio ser interpretado como renúncia presumida.

10.3. Incumbirá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo de cada reajuste, a ser aprovado pelo CONTRATANTE, juntando-se os respectivos documentos comprobatórios.

10.4. Os reajustes sucessivos terão por base o termo final do período contemplado pelo reajuste anterior.

10.5. A CONTRATADA só fará jus a qualquer reajuste na constância da vigência contratual.

10.6. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação.

10.7. Haverá preclusão lógica do direito ao reajustamento nos casos em que a CONTRATADA firmar termo aditivo de dilação de prazo de vigência, com a manutenção dos preços praticados e sem a expressa reserva do direito, quando já houver decorrido o período anual referente ao reajustamento e mesmo que ainda não consumado o prazo de 60 (sessenta) dias previstos no subitem 10.2..

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. A vigência do Contrato será de 12 meses (doze meses), contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de acordo com as normas e regulamentos estabelecidos pelo IPASGO SAÚDE.

12. DAS PENALIDADES

12.1. Pelo descumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, garantida a ampla defesa e o contraditório.

12.2. Sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da responsabilidade civil e penal cabíveis ao fornecedor, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, o Ipasgo Saúde poderá, no prazo de cinco dias úteis, aplicar as seguintes penalidades, assegurada ao interessado a apresentação de defesa prévia:

I. advertência;

II. multa correspondente a até 20% sobre o valor da parcela em caso de atraso, inadimplemento ou infração contratual;

III. multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações; e

IV. suspensão do direito de participar de licitações e contratar com o Ipasgo Saúde pelo prazo de até dois anos. Parágrafo único.

12.3. As sanções previstas nos incisos acima poderão ser aplicadas cumulativamente.

12.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao Ipasgo Saúde o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no edital ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de participar de licitações e contratar com o Ipasgo Saúde pelo prazo de até dois anos.

12.5. Em caso de risco iminente, o Ipasgo Saúde poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da contratada.

12.6. Atingido o limite de 10 (dez) dias de atraso para implantação e início da prestação dos serviços, fica configurada a Inexecução Parcial do Contrato. Atingido o limite de 20 (vinte) dias de atraso fica configurada a Inexecução Total do Contrato, desde que o atraso ocorra por responsabilidade ou culpa

exclusiva da CONTRATADA.

12.7. A advertência será aplicada quando ocorrer o descumprimento das obrigações assumidas, que não causem prejuízo à CONTRATANTE, podendo ser cumulada com outra penalidade.

12.8. A reincidência da sanção de advertência, no descumprimento do mesmo fato gerador de penalidade, poderá ensejar a aplicação de multa correspondente a até 1% (um por cento) do valor mensal estimado do serviço descumprido deste Contrato para cada ocorrência, limitado aos percentuais estabelecidos no subitem 12.2.

12.9. A CONTRATADA além das penalidades acima previstas responderá, a título de indenização complementar, nos termos do parágrafo único, do art. 416[9] do Código Civil, por quaisquer danos devidamente comprovados por meio de processo judicial e mediante decisão condenatória transitada em julgado.

13. COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

13.1. A CONTRATADA compromete-se a observar o programa de Compliance do CONTRATANTE, comprometendo-se a não cometer CONDUTAS ANTIÉTICAS OU ATOS DE CORRUPÇÃO, assim consideradas todas aquelas que possam prejudicar o CONTRATANTE em sua reputação ou demais relações comerciais.

13.2. No exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições, ou ainda em relação a quaisquer outros negócios envolvendo o CONTRATANTE, a CONTRATADA se obriga ainda:

I. Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a quaisquer pessoas, agentes públicos, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e;

II. Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores e colaboradores ou terceiros por ela contratados.

13.3. A CONTRATADA se obriga a notificar o CONTRATANTE, imediatamente, por escrito, a respeito de qualquer suspeita ou violação das legislações vigentes, bem como em casos em que obtiver ciência acerca de qualquer prática de suborno ou corrupção.

13.4. A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer respeitar o Código de Ética e Conduta do CONTRATANTE, os quais declaram conhecer, em especial nas questões relacionadas ao sigilo das informações relativas ao presente instrumento e tratar como matéria sigilosa todos os assuntos de interesse do CONTRATANTE que, direta ou indiretamente, tenha ou venha a ter conhecimento, obrigando-se a deles não utilizar em benefício próprio ou divulgar, de forma a não permitir ou deixar que qualquer pessoa deles se utilize, sob pena de rescisão do presente instrumento.

13.4. O descumprimento desta cláusula anticorrupção será considerado uma infração grave e ensejará a instauração de processo próprio, visando apurar a irregularidade cometida, que poderá gerar a aplicação das sanções de suspensão do contrato ou sua rescisão.

13.5. A CONTRATADA será notificada para que no prazo de 15 (quinze) dias apresente contraprova, permitindo-se ao(à) CONTRATADO a comprovação de que possuía Compliance eficaz tendo efetivamente tomado todas as medidas cabíveis para evitar o ato de corrupção.

13.6. A sanção poderá ser evitada por contraprova ou mediante a adoção de medidas corretivas previamente ajustadas pelas partes, quando cabíveis para a manutenção do CONTRATO.

14. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

14.1. A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre as informações trocadas e geradas durante a execução das atividades do presente instrumento por um período de 10 (dez) anos e ainda, não revelar nem transmitir direta ou indiretamente as informações trocadas a terceiros que não estejam envolvidos no desenvolvimento do objeto deste instrumento.

14.2. A CONTRATADA se compromete a não tomar, sem autorização do CONTRATANTE, qualquer medida com vistas a obter para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações sigilosas a que tenham acesso.

14.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar as informações confidenciais apenas no âmbito do desenvolvimento e da execução do presente instrumento, sendo vedada a divulgação à terceiros, quanto qualquer outra utilização que não seja expressamente permitida pelo CONTRATANTE.

14.4. A CONTRATADA deverá dispensar as informações sigilosas e confidenciais do CONTRATANTE com zelo e cuidado, devendo mantê-las em local seguro e com acesso limitado apenas às pessoas autorizadas.

14.5. Para fins do presente instrumento, serão consideradas confidenciais todas as informações transmitidas por meios escritos, eletrônicos, verbais ou quaisquer outros e de qualquer natureza, incluindo, mas não se limitando a técnicas, design, especificações, desenhos, fluxogramas, software, contratos, planos de negócios, propostas comerciais, processos, tabelas, projetos, nomes de beneficiários, resultado de pesquisas, ente outros.

15. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, de acordo com as legislações aplicáveis e regulamentações dos órgãos reguladores e fiscalizadores e nos termos da Lei Geral De Proteção De Dados – LGPD (Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

15.2. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as instruções do contratante e bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos e explícitos.

15.3. As partes garantem por si próprio ou por quaisquer de seus empregados, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, o dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.

15.4. A CONTRATADA ao realizar subcontratação, obriga-se em informar a CONTRATANTE quem são os subcontratados, bem como garantir que eles se comprometam com as obrigações assumidas no presente contrato.

15.5. A CONTRATADA não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que tenham acesso, por tempo superior ao pactuado ou para fins distintos da execução dos serviços especificados neste instrumento. Ao fim do contrato, os dados deverão ser eliminados, excetuando-se apenas os casos previstos no artigo 16, inciso I da LGPD.

15.6. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais e ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

15.7. O(A) CONTRATADO(A) obriga-se a comunicar o CONTRATANTE a ocorrência de qualquer violação de segurança em até 24 (vinte e quatro) horas após a descoberta do incidente.

15.8. A CONTRATADA será responsável pelo pagamento de multas, ressarcimentos ou penalidades impostas a contratante diretamente resultantes do descumprimento pela contratada de qualquer cláusula prevista no presente instrumento ou medidas de segurança previstas no art. 46 da LGPD.

16. DA TRANSPARÊNCIA

16.1. As partes comprometem-se a respeitar o Princípio da Transparência, utilizando informações claras, corretas e adequadas, ampliando e mantendo a transparência de sua atuação e demonstrando, sempre que necessário, as informações essenciais para garantir clareza e permitir a compreensão das partes interessadas.

17. DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

17.1. Durante a execução do objeto do Contrato, a CONTRATADA e seus colaboradores estarão obrigados a respeitar as diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta do IPASGO SAÚDE.

18. DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO E INCORPORAÇÃO

18.1. Será permitido a subcontratação parcial do objeto deste contrato, sendo vedado sua subcontratação total:

I. Em caso de subcontratação o contratado deverá apresentar ao Ipasgo Saúde documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente;

II. Será vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente desse SSA ou com operadores do processo licitatório, fiscais ou gestores contratuais, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

18.2. Quanto à fusão, cisão ou incorporação da empresa, seguindo a evolução da legislação, a realidade empresarial e a Lei nº 14.133/2021 por analogia, será adotado o estipulado que a

alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa constituirá motivo de extinção do contrato apenas quando houver restrição na capacidade da empresa em concluir o mesmo.

19. DA GARANTIA CONTRATUAL

19.1. Responsabilizar-se pelos danos causados derivados de erros na prestação de serviço do IPASGO SAÚDE, de seus prestadores ou beneficiários, por dolo, negligência, imperícia ou imprudência de seus empregados, ficando obrigada a promover o ressarcimento, em valores atualizados, dentro de 30 (trinta) dias, contados a partir da comprovação da responsabilidade. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, o IPASGO SAÚDE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento na fatura da prestação do serviço ou da garantia.

19.2. Capacitar a equipe, mensalmente ou mediante mudanças nos normativos internos do IPASGO SAÚDE ou da legislação vigente, a fim de garantir permanente atualização dos conhecimentos aplicados na execução das funções.

19.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA os investimentos e despesas em tecnologia para atendimento das especificidades deste serviço, envolvendo equipamentos e enlace para acesso de seus empregados ao sistema de suporte à gestão do IPASGO SAÚDE.

19.4. Deverá a CONTRATADA dirigir, sob sua inteira responsabilidade, incluindo encargos e obrigações tributárias, previdenciárias, trabalhistas e demais obrigações legais, o pessoal adequado e capacitado para execução dos serviços estabelecidos.

19.5. Caberá à CONTRATADA pagar os deslocamentos, despesas administrativas, alimentação e demais despesas dos funcionários, além dos tributos Federais e Municipais, taxas e encargos de qualquer natureza, em decorrência do Contrato estabelecido.

19.6. A CONTRATADA deverá notificar, com antecedência mínima de 90 (dias), a CONTRATANTE, caso não tenha interesse na continuidade do Contrato;

19.7. Manter o sigilo das informações a que tiver acesso em decorrência deste Contrato.

19.8. Nas hipóteses em que a CONTRATANTE for notificada a prestar informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 17.866/13), deverá fornecê-las nos prazos previstos na referida Lei.

20. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS

20.1. Os descontos de SLA serão aplicados no caso de não atendimento de item específico de SLA (Service Level Agreement), os chamados níveis de serviços acordados contratualmente, conforme as tabelas a seguir:

PERCENTUAL DE MULTA			
VISITA A PRESTADOR CREDENCIADO (AUDITORIA CONCORRENTE)		VISITAS/VISTORIAS TÉCNICAS PARA CREDENCIAMENTO	
% CUMPRIMENTO DO ANS	% CUMPRIMENTO DO ANS	% CUMPRIMENTO DO ANS	% MULTA
≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%	0%
Entre ≥ 90 e < 98%	Entre ≥ 90 e < 98%	Entre ≥ 90 e < 98%	0,35%
Entre ≥ 80 e < 90%	Entre ≥ 80 e < 90%	Entre ≥ 80 e < 90%	1,31%
Entre ≥ 70 e < 80%	Entre ≥ 70 e < 80%	Entre ≥ 70 e < 80%	4,68%
Entre ≥ 60 e < 70%	Entre ≥ 60 e < 70%	Entre ≥ 60 e < 70%	10,55%
Entre ≥ 50 e < 60%	Entre ≥ 50 e < 60%	Entre ≥ 50 e < 60%	22,61%
< 50%	< 50%	< 50%	46,6%

20.2. Os descontos de SLA são distintos das demais penalidades constantes no Contrato, de modo que poderão ser aplicados independente de eventuais sanções, desde que a hipótese de incidência seja diversa.

20.3. O reiterado descumprimento das métricas previstas para SLA poderão caracterizar a incapacidade da execução total ou parcial do contrato, possibilitando a rescisão contratual.

20.4. Não será considerada para desconto de SLA, ocorrência relacionada a queda do sistema IPASGO SAÚDE, ou seja, não podem ser computadas como motivação para desconto.

20.5. A CONTRATANTE realizará avaliação mensal do serviço contratado, por meio de análise técnica dos Indicadores de Desempenho. De acordo com o desempenho obtido pela CONTRATADA nos SLA, será aplicado ajuste com percentual redutor na fatura para pagamento.

20.6. Os indicadores de SLA serão monitorados no decorrer da prestação continuada de serviços. Considerando a curva de estabilização prevista na Proposta Comercial, a aplicação de penalidades pecuniárias, em caso de não atendimento de indicadores SLA, incidirá após 90 (noventa) dias do início da prestação de serviços, considerada a data de assinatura do contrato.

20.7. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, indicador de desempenho de SLA por meio de relatórios, gráficos e detalhamento do período analisado, disponibilizados até o dia 30 (trinta) do mês subsequente.

20.8. Se a CONTRATADA, por problemas alheios à CONTRATANTE, ou considerados injustificáveis, não cumprir os compromissos de desempenho estipulados, a CONTRATANTE aplicará os descontos de forma escalonada de acordo com o estipulado contratualmente como indicadores de desempenho de SLA.

20.9. A CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA, previamente e formalmente, sobre os descontos incidentes sobre a fatura mensal. A CONTRATADA deverá apresentar argumentação e evidência em sentido contrário, caso tenha, em até 05 (cinco) dias úteis da cientificação.

20.10. Os descontos decorrentes do não atendimento dos indicadores SLA, proveniente da medição de que trata o subitem anterior, serão computados na fatura de prestação dos serviços do mês subsequente. 20.11. Por ocasião do último mês de execução deste Termo de Referência, a cobrança prevista neste item ocorrerá na fatura da prestação do serviço do próprio mês.

20.12. Uma vez identificadas inconsistências sistêmicas, será de responsabilidade do profissional do IPASGO SAÚDE, indicado pelo gestor do Contrato, a abertura de chamados de suporte, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço.

20.13. CONTRATADA deverá emitir relatórios gerenciais, de acordo com as demandas do IPASGO SAÚDE, para acompanhamento do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste documento, a fim de subsidiar o faturamento e eventuais glosas.

20.14. A solução será considerada entregue, para fins de cômputo de SLA, a partir do envio da solução pela CONTRATADA, interrompendo-se, assim, o prazo de SLA, que voltará a correr em caso de retorno de homologação.

20.15. Os indicadores de desempenho desejáveis para o atendimento dos SLA deste Termo estão contidos no quadro a seguir:

INDICADORES DE DESEMPENHO SERVIÇOS DE AUDITORIA CONCORRENTE E VISITAS TÉCNICAS			
Nº	DESCRIÇÃO	INDICADOR	META
01	Visita concorrente (auditoria concorrente)	Quantidade de visitas (auditoria concorrente) realizadas dos pacientes elegíveis respeitando os prazos estabelecidos no item 2 ≥ quantidade total de visitas demandadas estabelecidas em contrato.	≥ 98%

02	Visitas/vistorias técnicas para credenciamento	Quantidade de visitas realizadas dos prestadores respeitando os prazos estabelecidos no item 2 $\geq$ quantidade total de visitas demandadas estabelecidas em contrato.	$\geq 98 \%$
----	--	---	--------------

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento do inteiro teor do presente Termo de Referência, bem como de qualquer detalhe, incompreensão, dúvidas ou esquecimento que possam provocar empecilhos, arcando a empresa CONTRATADA com todos e quaisquer ônus decorrentes destes fatos.

21.2. Em caso de dúvidas quanto à interpretação da especificação do objeto deste Termo de Referência, será sempre consultada a Gerência de Regulação, Auditoria e Faturamento - GERAf, sendo desta o parecer definitivo.

Goiânia/GO, __ de _____ 2024.

Nome do Responsável pela Visita Técnica
IPASGO SAÚDE

Nome do Responsável Técnico/Representante da Licitante
Carimbo CNPJ da Empresa

REFERÊNCIAS

[1] Regulamento de Aquisição de Bens e Serviços do IPASGO SAÚDE, art. 6º. São modalidades de licitação:

I - pregão: modalidade de licitação para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto.

[2] Regulamento de Aquisição de Bens e Serviços do IPASGO SAÚDE, art. 9º. A dispensa de licitação poderá ocorrer, observados os seguintes limites de valores:

(...) **IV** - para aquisição de obras, bens e serviços cujos valores sejam superiores a R\$ 200.000,00 (*duzentos mil reais*), preferencialmente deverão ser adotadas as modalidades pregão e concorrência.

[3] TCU - Súmula nº 247: É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a

execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

[4] Lei Federal sob nº 13.709/18, art. 7º. O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses: **I** - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular; **II** - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; **III** - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei; **IV** - para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais; **V** - quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados; **VI** - para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (*Lei de Arbitragem*); **VII** - para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros; **VIII** - para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; **IX** - quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou **X** - para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

[5] Lei Federal sob nº 13.709/18, art. 11. O tratamento de dados pessoais sensíveis somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses: **I** - quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas; **II** - sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para: **a)** cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; **b)** tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos; **c)** realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis; **d)** exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (*Lei de Arbitragem*); **e)** proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro; **f)** tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; ou **g)** garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.

[6] Lei Federal sob nº 13.709/18, art. 14. O tratamento de dados pessoais de crianças e de adolescentes deverá ser realizado em seu melhor interesse, nos termos deste artigo e da legislação pertinente.

[7] Lei Federal sob nº 13.709/18, art. 16, I. Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades: **I** - cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.

[8] Lei Federal sob nº 13.709/18, art. 46. Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

[9] Lei Federal sob nº 10.406/02, art. 416. Para exigir a pena convencional, não é necessário que o credor alegue prejuízo.

GOIANIA, aos 22 dias do mês de outubro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA ALENCAR JUSTO, Gerente**, em 22/10/2024, às 17:57, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site
http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **66469328** e o código CRC **6797C726**.

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO, AUDITORIA E FATURAMENTO
AVENIDA PRIMEIRA RADIAL 586, BLOCO 3, 4º ANDAR - Bairro SETOR PEDRO
LUDOVICO - GOIANIA - GO - CEP 74820-300 - (62)3238-2534.



Referência: Processo nº 202421477022514



SEI 66469328