



EDITAL LICITAÇÃO CAIXA 0239/2026 – CECOT/BU

AVISOS

AVISO 1:

As licitações realizadas pela CAIXA ocorrem, exclusivamente, por meio eletrônico.

Para participar do certame, o interessado deve se cadastrar no Portal Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br), conforme procedimento descrito no item 3 deste Edital, não sendo necessário comparecer a uma agência da CAIXA.

AVISO 2:

O Portal de Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br) disponibiliza a ferramenta **Guarda de Documentos de Habilitação**, na qual o licitante deve anexar e manter atualizada a sua documentação de habilitação.

Ao manter seus documentos atualizados nessa ferramenta, o licitante não necessita realizar individualmente o upload dos documentos de habilitação, podendo participar de todos os certames em que tenha interesse, bastando selecionar os documentos do seu repositório e vinculá-los ao certame/ item do Edital desejado.



RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

A CAIXA está orientada a gerir seus negócios, processos, atividades e relacionamentos com as partes interessadas com base nos princípios e diretrizes de sua Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), de modo a assegurar a atuação e o desenvolvimento sustentável, prezando pelo respeito ao meio ambiente, pela proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos, da biodiversidade e da adaptação às mudanças climáticas do País.

Acesse e conheça a PRSAC: https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/PRSAC_CAIXA.pdf

NOSSOS VALORES ÉTICOS

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação:

RESPEITO

HONESTIDADE

COMPROMISSO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE

Acesse e saiba mais: [Código de Ética CAIXA](#)

Alô CAIXA

4004 0104 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 104 0104 (Demais Regiões)

SAC

0800 726 0101



Ouvidoria

0800 725 7474

EDITAL

CENTRALIZADORA NACIONAL CONTRATAÇÕES – CECOT

LICITAÇÃO CAIXA 0239/2026 - CECOT/BU tipo MENOR PREÇO

AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU EM 09/09/2026

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, pela sua Centralizadora Nacional Contratações em Bauru – CECOT/BU, representada por Licitador (empregado CAIXA designado por Portaria que realiza os procedimentos da Licitação CAIXA), divulga aos interessados a presente licitação.

Modalidade **LICITAÇÃO CAIXA**

Tipo: **MENOR PREÇO**

Legislação aplicável:

- Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA – RLCC
- Lei nº 13.303 de 30/06/2016
- Lei nº 8.429 de 02/06/1992
- LC nº 123 de 14/12/2006
- Decreto nº 8.538 de 06/10/2015
- Resolução Conjunta nº 6 de 21/05/2020 do CNJ e do TSE

O **CREDENCIAMENTO** para esta Licitação CAIXA deverá ser efetuado até às **09h00min** do dia **30/09/2026** - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, conforme **item 3.4** deste edital.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS** poderão ser enviadas depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas até às **10h00min** do dia **30/09/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico, conforme item 5.1 deste edital.

A abertura da **SESSÃO PÚBLICA**, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, inicia-se após a data e horário limites para o recebimento das propostas, às **10h00min** do dia **30/09/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta **das 15h00min às 15h15min** do dia **01/10/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico, conforme item 7.1 deste edital.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital desta Licitação CAIXA até às **23h59min** do dia **23/09/2026**, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → digitar a SENHA → acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA → selecionar o CNPJ desejado → selecionar a MODALIDADE desejada → selecionar o link IMPUGNAÇÃO → no certame/item desejado selecionar o link ENVIAR IMPUGNAÇÃO → registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no Nº Certame → aba “IMPUGNAÇÃO” → selecionar o botão “CADASTRAR IMPUGNAÇÃO” → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em “ENVIAR IMPUGNAÇÃO”.

A decisão sobre a impugnação será incluída no próprio sistema em até 3 dias úteis contados do seu recebimento.

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos até as **23h59min** do dia **23/09/2026**, exclusivamente

por meio do endereço, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → digitar a SENHA → acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA → selecionar o CNPJ desejado → selecionar a MODALIDADE desejada → selecionar o link QUESTIONAMENTO → no certame/item desejado selecionar o link ENVIAR QUESTIONAMENTO → registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no Nº Certame → aba “QUESTIONAMENTO” → selecionar o botão “CADASTRAR QUESTIONAMENTO” → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em “ENVIAR QUESTIONAMENTO”.

Os pedidos de esclarecimentos serão respondidos até 2 dias úteis antes da data da sessão pública.

O Licitador poderá suspender os prazos do certame, mediante motivação do ato, registrada em ata da sessão pública, para responder ao(s) esclarecimento(s) e à(s) impugnação(ões).

1 DO OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços de Auditoria Médico Hospitalar Externa aos planos de assistência à saúde da CAIXA, nas dependências dos prestadores pertencentes a rede de credenciados e domicílios de beneficiários sediados ou residentes nos estados do Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos, conforme abaixo:

Modelo I	Declaração de MPE
Modelo II	Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
Modelo III	Proposta Comercial
Modelo IV	Declaração do Licitante
Modelo V	Minuta de Contrato
Anexo I	Termo de Referência
Anexo II	Termo de Ciência
Anexo III	Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação
Anexo IV	Declaração de Treinamento dos Empregados
Anexo V	Declaração de Empresa Optante do Simples Nacional
Anexo VI	Estimativa CAIXA

- 1.2 As especificações do objeto, os locais de prestação dos serviços e a forma de execução do contrato constam na Minuta de Contrato, no Anexo I (Termo de Referência) e demais anexos deste Edital.

2 DA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Podem participar desta Licitação CAIXA as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação, que apresentem toda a documentação legalmente exigida para habilitação, indicada no item 8, além de atender às demais exigências constantes deste edital.
 - 2.1.1 O licitante não cadastrado no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mas que tenha interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderá providenciar tanto o credenciamento quanto o cadastramento em seus níveis em qualquer Unidade Cadastradora.
 - 2.1.1.1 O Credenciamento da empresa no SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a

comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira.

- 2.1.1.2 Os documentos exigidos, bem como as instruções para efetuar o registro no SICAF constam do manual que pode ser obtido no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital> → *Aba Manuais*.
- 2.2 O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual – MEI, nos termos do art. 3º e §1º do Art. 18-A da LC 123/2006, desde que não esteja inserido nas hipóteses do §4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na LC, observadas as condições estabelecidas neste Edital.
- 2.2.1 Para fins deste Edital, as microempresas, as empresas de pequeno porte e o microempreendedor individual - MEI são identificados como MPE, termo que também se aplica à COOPERATIVA EQUIPARADA, se for o caso.
- 2.2.1.1 Por força do Artigo 34 da Lei nº 11.488/2007, a cooperativa que tenha auferido, no ano-calendário anterior, receita bruta até o limite definido no inciso II do caput do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, nela incluídos os atos cooperados e não-cooperados, usufruem dos mesmos benefícios atribuídos às MPE pela LC 123/2006 nesta licitação.
- 2.2.2 A empresa que se enquadra como MPE, inclusive COOPERATIVA EQUIPARADA, se for o caso, deve apresentar declaração nos termos do modelo presente neste edital, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006, devendo ser encaminhada na forma do item 8.8.
- 2.3 **Não é admitida nesta licitação a participação de licitante(s):**
 - 2.3.1 Em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; exceto aquelas que apresentem Plano de Recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor; além de cumprir todos os requisitos do item 8.5 deste edital, estando dispensada apenas, nesses casos, a certidão negativa de falência e concordata;
 - 2.3.2 Que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
 - 2.3.3 Que esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
 - 2.3.4 Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da CAIXA;
 - 2.3.5 Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
 - 2.3.6 Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
 - 2.3.7 Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
 - 2.3.8 Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
 - 2.3.9 Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
 - 2.3.10 De pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o projeto, básico ou executivo;
 - 2.3.11 De pessoa jurídica que participar de consórcio responsável pela elaboração do anteprojeto ou do projeto básico da licitação;

- 2.3.12 De pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante;
- 2.3.13 A vedação prevista nos subitens 2.3.10 a 2.3.12 não se aplica aos seguintes casos:
- a) Participação da pessoa física e das pessoas jurídicas de que tratam os subitens 2.3.11 e 2.3.12 em licitação ou na execução do contrato, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da CAIXA.
- 2.3.14 Que Possuam qualquer tipo de vínculo com credenciados dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA sediados na abrangência contratual, que prestem serviços hospitalares, em assistência domiciliar ou assistências no tratamento de TEA/TGD, abrangendo empresas que fazem parte de um mesmo grupo econômico entendidas como empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aquelas que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa;
- 2.3.15 Possuam sócio(s) ou dirigente(s) que seja(m) membro(s) integrante(s) de grupo(s) ligado(s) a redes hospitalares, operadoras de planos de assistência à saúde, medicinas de grupo ou autogestão, cooperativas de assistência médica, odontológica e afins, e seguradoras de saúde, ainda que participe(m) daquela(s) apenas como acionista(s) ou cotista(s);
- 2.3.16 Possuam médicos, responsáveis e contratados, assim como paramédico na condição de auditor, que assumam cargo de chefia, de qualquer natureza, em instituições credenciadas do Saúde CAIXA;
- 2.3.17 Possuam sócio(s) ou dirigente(s) que sejam cônjuge ou companheiro(a) de empregado(a) da CAIXA;
- 2.3.18 Possuam beneficiários dos benefícios de assistência à saúde no seu quadro funcional.
- 2.4 Aplica-se também a vedação prevista no item 2.3 acima:
- I À contratação do empregado CAIXA ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
 - II A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) Dirigente da CAIXA;
 - b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
 - c) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.
 - III Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

3 DO CADASTRO, DA RECUPERAÇÃO DE SENHA E DO CREDENCIAMENTO

- 3.1 Para participar desta Licitação CAIXA, o interessado deve providenciar o Cadastro no Portal de Compras Licitações CAIXA e efetuar o Credenciamento neste certame específico, seguindo os passos abaixo.
- 3.1.1 O cadastramento para acesso ao Portal Licitações CAIXA é realizado obrigatoriamente para pessoa física, que após concluído o cadastro, pode vincular e cadastrar pessoas jurídicas as quais possua a qualificação de sócio, podendo este designar representantes e equipe de usuários.
- 3.1.1.1 O Guia de Orientações de acesso ao Portal – manual de acesso, fica disponível na Área Pública do Portal, em FAQ e Tutoriais.

- 3.2 O CADASTRO é realizado no site da CAIXA, acessando o endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, conforme as seguintes etapas: acionar o botão ENTRAR → selecione o campo “CADASTRE-SE”, siga as telas informando o CPF, o NOME COMPLETO, o CELULAR, a DATA DE NASCIMENTO e o E-MAIL, na sequência defina a SENHA de 6 números, preencha os dados do PRÉ-CADASTRO, anexe a documentação de habilitação obrigatória de pessoa física utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecione as ÁREAS DE INTERESSE, confirme o aceite do TERMO DE ADESÃO e acione “CONCLUIR CADASTRO”.
- 3.2.1 Para cadastrar pessoa Jurídica o SÓCIO de uma empresa deve acessar seu cadastro de Pessoa Física, e selecionar o campo “ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA”, na sequência, acionar o botão “VINCULAR NOVO CNPJ”, preencher o formulário para cadastro da pessoa jurídica a ser vinculada à pessoa física, anexar a documentação de habilitação obrigatória de pessoa jurídica utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecionar as ÁREAS DE INTERESSE, confirmar o aceite do TERMO DE ADESÃO e acionar “CONCLUIR CADASTRO”.
- 3.3 Toda a validação cadastral é realizada com sincronia com o banco de dados da Receita Federal, portanto concluído o cadastro não é necessário se dirigir a agência da CAIXA.
- 3.4 Os procedimentos para CADASTRO, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados ainda não cadastrados no Portal Licitações CAIXA - www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 3.5 Para recuperar a senha de acesso ao sistema, acesse o endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → definir a nova SENHA.
- 3.5.1 O usuário receberá no e-mail cadastrado mensagem com LINK PARA REDEFINIÇÃO DE SENHA, caso não seja recepcionado, pesquise também na pasta SPAM de sua conta de e-mail. Efetue o troca senha obrigatório informando nova senha com 6 dígitos numéricos.
- 3.6 Para participar desta LICITAÇÃO CAIXA, a interessada deverá providenciar o CREDENCIAMENTO ao certame até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, exclusivamente por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, efetuar autenticação com login e senha acionando o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “Credenciamento em Novos Certames” e marcar Comprador “CAIXA”, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade “Credenciamento”, selecionar a declaração de ciência e marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se aplique, e finalizar o credenciamento clicando em “Concordar”.
- 3.6.1 Decorrido esse prazo não será possível o credenciamento para participação nesta Licitação CAIXA.
- 3.6.2 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do art. 3º da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar a opção “ME/EPP” na tela “Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica”, constante da opção “Credenciamento”, no endereço eletrônico citado no item 3.6, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC.
- 3.6.2.1 O sistema somente identificará o licitante como MPE caso faça a opção indicada no item 3.6.2 acima, sendo este o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza ao licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 previsto neste edital.
- 3.6.2.2 Até o início da fase de lances, o licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.
- 3.6.2.3 A cooperativa que tenha auferido, no ano-calendário anterior, receita bruta até o limite definido no inciso II do caput do artigo 3º da LC 123/2006, também deve selecionar a opção mencionada no item 3.6.2, para usufruir do mesmo tratamento dispensado às MPE.

- 3.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados não cadastrados no site “Licitações CAIXA” no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 3.7.1 Caso esteja cadastrado, adotar os procedimentos de Credenciamento para participar do presente conforme item 3.6.
- 3.8 O cadastro possibilita a participação em todas as Licitações CAIXA, sendo que a etapa de credenciamento é específica para cada certame, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de uma Licitação CAIXA.
- 3.9 O link “Credenciamento em novos certames”, constante no endereço eletrônico mencionado no item 3.6, permite o acesso a todos certames que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização e impressão do Edital no link “Edital”.
- 3.9.1 Ao clicar em “Credenciar” no certame escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: “Edital” e a atividade “Credenciamento” caso ainda esteja no prazo.

4 DO SISTEMA ELETRÔNICO

- 4.1 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e seus lances.
- 4.2 Se o portal de Licitações CAIXA ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva da Licitação CAIXA, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via e-M@il ou sistema, aos participantes.
- 4.3 No caso de desconexão apenas do Licitador, no decorrer da etapa competitiva da Licitação CAIXA, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Licitador, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 4.3.1 Quando a desconexão do Licitador persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão da licitação será suspensa e reiniciada após comunicação aos participantes.
- 4.4 Caberá à licitante:
- 4.4.1 acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.4.2 comunicar imediatamente à CAIXA, por meio do **Help Desk** – 4004 0104 – Capitais e regiões metropolitanas ou 0800 104 0104 – Demais localidades, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 4.4.3 solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio.
- 4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.6 O credenciamento junto à CAIXA implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a Licitação CAIXA.
- 4.7 Manter a gestão da documentação de habilitação no repositório do cadastro do Fornecedor (“Guarda de Documentação de Habilitação”), no Portal Licitações CAIXA.

5 DA PROPOSTA COMERCIAL

- 5.1 A **Proposta Comercial** (Modelo III) deve ser enviada eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, por meio do endereço Eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar

o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO”, no certame/item desejado, informar o valor proposto e anexar o arquivo acionando o botão “ANEXAR PROPOSTA” → confirme o upload do arquivo correspondente na coluna PROPOSTA e, para confirmar a participação no item, acione o botão “CONCLUIR/ENVIAR”.

- 5.2 **A Proposta Comercial com preço GLOBAL** deve ser anexada em arquivo **ÚNICO**, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods/zip.
- 5.2.1 **A Proposta de Preço** é o valor que deve ser digitado após a anexação da **Proposta Comercial** (Modelo III) e corresponde ao **VALOR GLOBAL** que consta da **Proposta Comercial** (Modelo III).
- 5.2.2 O VALOR lançado na **Proposta de Preço** e o constante da **Proposta Comercial** (Modelo III) **deverão ser coincidentes**.
- 5.2.3 É de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.
- 5.3 **A Proposta Comercial** (Modelo III) deverá ser apresentada assinada de forma digital pelo representante legal/procurador, contendo os seguintes elementos:
 - 5.3.1 Menção ao número do Edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado, CEP), número de telefone, *e-mail* e todas as demais informações descritas no Modelo III.
 - 5.3.2 Preço UNITÁRIO, MENSAL e GLOBAL para prestação de serviços de Auditoria Médico Hospitalar Externa aos planos de assistência à saúde da CAIXA, nas dependências dos prestadores pertencentes a rede de credenciados e domicílios de beneficiários sediados ou residentes nos estados do Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, de acordo com o modelo de proposta (Modelo III), atentando-se para o disposto no item 6.5 e seus subitens.
 - 5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos.
 - 5.3.2.1.1 Os tributos, contribuições sociais, trabalhistas e previdenciárias devem ser cotados nos percentuais estabelecidos em legislação ou norma vigente, devendo o licitante prever em sua planilha de composição do preço todos os custos e benefícios fiscais inerentes ao objeto ou à atividade desempenhada, observando as particularidades tributárias de cada segmento.
 - 5.3.2.1.2 Não podem ser incluídos nos preços propostos os custos relativos ao IRPJ (imposto de Renda Pessoa Jurídica) e à CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), seja na composição do BDI (Benefícios e Despesas indiretas), seja como item específico da planilha orçamentária/composição do preço.
 - 5.3.2.1.3 A empresa optante do Simples Nacional deve excluir do percentual da correspondente alíquota definida nos Anexos da LC 123/06 os percentuais relativos ao IRPJ e à CSLL.
 - 5.3.2.1.4 Em caso de renúncia de parcela ou de totalidade da remuneração relativa a materiais ou instalações de sua propriedade, o licitante deve indicá-los.
 - 5.3.2.1.5 Na definição do preço a ser proposto, em se tratando de MPE, a empresa deve considerar eventual elevação dos custos decorrentes de seu desenquadramento da situação de MPE nos termos da LC nº 123/2006, caso ocorra a extrapolação do faturamento que permite a utilização dos benefícios tributários do regime tributário diferenciado durante a execução do contrato, uma vez que tal situação não configura motivo para reequilíbrio e/ou repactuação.

- 5.3.2.1.6 A cooperativa deve adequar a planilha de composição de preços, em razão de seu regime jurídico, não podendo prever custos que não sejam pertinentes à sua natureza, a exemplo de obrigações trabalhistas.
- 5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos.
- 5.3.3 Prazo de validade da proposta: não inferior a 90 (noventa) dias, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;
- 5.3.4 Declaração da licitante de que:
- I) se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
 - II) cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de participação (item 2) e habilitação (item 8).
- 5.3.5 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação), por quem de direito.
- 5.4 Assim que a proposta for acatada pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-M@il, a confirmação do recebimento da proposta.
- 5.5 O licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO” → selecionar o certame/item desejado → excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” → inserir a nova proposta, conforme procedimentos descritos no item 5.1.
- 5.5.1 Caso haja a substituição da **Proposta Comercial**, após a anexação do arquivo contendo a nova **Proposta Comercial**, a **Proposta de Preço** deve ser novamente digitada, conforme item 5.2.1.
- 5.6 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e da apresentação de suas propostas.

6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.
- 6.2 Em seguida, o Licitador verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 6.3 As propostas classificadas pelo Licitador serão ordenadas automaticamente pelo sistema, para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, conforme item 7 abaixo.
- 6.3.1 O licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedido de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame, conforme o item 10 deste edital.
- 6.4 Encerrada a etapa de lances, o Licitador solicitará do licitante detentor do menor preço o envio da Proposta Comercial (Modelo III), conforme itens 5.3, com os valores adequados ao preço do melhor lance, e verificará a aceitabilidade do preço ofertado observando os seguintes critérios:
- a) condições dos itens 6.5 e subitens, e

- b) compatibilidade do preço ofertado com os insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto desta licitação, acrescidos dos respectivos tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios e despesas indiretas.

6.4.1 A proposta e a planilha de preços adequadas devem ser encaminhadas no prazo de até 24 (vinte quatro) horas a contar da solicitação do Licitador por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → clicar em “ENCAMINHAR PROPOSTA AJUSTADA”, anexar os arquivos e confirmar.

6.5 Será desclassificada a proposta que:

- 6.5.1 não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;
- 6.5.2 contenham vícios insanáveis;
- 6.5.3 apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;
- 6.5.4 apresentem preços manifestamente inexequíveis ou não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CAIXA;
- 6.5.4.1 Verificada a hipótese de preço inexequível, o Licitador concederá o direito de contraditório, solicitando que o licitante apresente nota explicativa para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.
- 6.5.5 apresentem preços superiores aos valores estimados pela CAIXA;
- 6.5.5.1 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo o preço global e unitário(s), que se apresentem superior ao máximo admitido pela CAIXA, conforme a estimativa CAIXA, disponibilizada juntamente com o edital.
 - 6.5.5.1.1 No caso de não haver lances, serão considerados, para análise dos preços excessivos, os preços constantes na proposta comercial. Caso seja verificado que os preços global e unitário(s) estão acima do máximo admitido pela CAIXA, ainda cabe negociação para redução dos valores apresentados.
 - 6.5.5.1.2 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo ordem de classificação, quando o primeiro colocado, após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer superior ao orçamento estimado.
- 6.5.6 apresente na planilha de composição de preços cotação de itens em desacordo com as condições estabelecidas no item 5.3 e subitens, ressalvado o disposto no item 6.5.6.2;
- 6.5.6.1 No caso de eventuais divergências entre percentuais e valores informados na proposta comercial e na planilha de composição de preços (Modelo III), e aqueles decorrentes da legislação ou norma específica e/ou ausências de provisão de valor, em razão de isenção ou benefício fiscal, o licitante deverá apresentar nota explicativa, bem como a documentação que comprove essa condição;
- 6.5.6.2 Havendo divergências, por erro material, entre percentuais e valores informados na planilha de composição de preços e aqueles estabelecidos em legislação ou norma vigente, a licitante poderá corrigir o item, compatibilizando-o com a legislação ou norma aplicável, mantido o preço vencedor.
- 6.5.7 apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapole o faturamento previsto no art. 3º, inciso II da LC 123/2006, ou o limite proporcional de que trata o art.3º, § 2º, em caso de início de atividade no ano vigente, ressalvado o disposto nos §§ 9º-A, 10 e 12, do referido artigo.
- 6.5.8 que apresente preço simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários do mercado, acrescidos dos respectivos encargos.

- 6.6 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.7 No julgamento das propostas, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.
- 6.8 A CAIXA poderá solicitar esclarecimentos adicionais a respeito da proposta, para fiel entendimento do Licitador, que servirão de subsídio ao julgamento, inclusive, no que se refere à apresentação de especificações claras e precisas, com a indicação de marcas, cores, formato, etc., e anexação de catálogos ou croquis ilustrativos para melhor identificação do material cotado, quando for o caso.
- 6.9 Se todas as propostas forem desclassificadas, o Licitador poderá fixar aos licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.
- 6.9.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

- 7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico, selecionando a seguinte sequência em <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “EFETUAR LANCES”, no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao **PREÇO GLOBAL**.
- 7.1.1 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no próprio sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante às penalidades constantes no item 15 deste Edital.
- 7.1.2 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Licitador.
- 7.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:
- 7.2.1 a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;
- 7.2.2 No caso de lances de mesmo valor durante a fase de lances, o sistema classificará em melhor posição, para fins de ordenação provisória da etapa competitiva, ordenando pelo lance que tiver sido recebido e registrado primeiro.
- 7.2.2.1 A ordenação prevista no subitem anterior é exclusivamente para a fase de lances, não caracterizando critério definitivo de desempate e não afastando a aplicação do direito de preferência (quando cabível), nem dos critérios de desempate previstos no item 7.10 deste Edital, quando permanecer empate após o encerramento da etapa de lances.
- 7.2.3 os lances a serem ofertados devem corresponder ao **PREÇO GLOBAL**.
- 7.3 Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.
- 7.4 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.

- 7.5 Ao término do horário definido no preâmbulo deste edital para o recebimento dos lances, o sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em horário randômico, com duração de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, sendo encerrada a recepção de lances.
- 7.5.1 O horário randômico tem por objetivo disponibilizar tempo extraordinário aos interessados para que possam registrar seu(s) último(s) lance(s).
- 7.5.2 Por isso, o horário randômico poderá ser suficiente ou não para o registro de um ou mais lances, uma vez que o seu encerramento será efetuado de forma automática pelo sistema.
- 7.5.3 Os lances intermediários são lances iguais ou superiores, ao melhor já ofertado, porém, inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.
- 7.5.4 O intervalo mínimo de diferença de percentuais entre os lances será de 0,05%, e incidirá sobre o lance ofertado pelo próprio licitante.
- 7.6 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema divulgará a classificação provisória das propostas ou lances, observados, na sequência, o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, quando cabível, e os critérios de desempate previstos no item 7.10, quando configurada igualdade entre propostas classificadas.
- 7.7 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.8 Caso o menor preço seja ofertado por MPE, e inexistindo empate a ser solucionado na forma do item 7.10, o Licitador prosseguirá para a etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12.
- 7.9 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:
- 7.9.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 10% (dez por cento) superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de preferência à MPE.
- 7.9.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade do licitante apresentar proposta de preço inferior à do licitante melhor classificado que não se enquadra como MPE.
- 7.9.2 O Licitador dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.
- 7.9.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos da convocação do Licitador, sob pena de perda do direito de preferência.
- 7.9.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o Licitador atualizará a classificação das propostas e, se houver empate, observará os critérios de desempate previstos no item 7.10, prosseguindo, em seguida, para a etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12, observados os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.
- 7.9.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as MPE remanescentes, cujas propostas se enquadrem no limite estabelecido no item 7.9.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do edital.
- 7.9.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 10% (dez por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, o sistema realizará sorteio eletrônico para identificação daquela que terá preferência na apresentação de nova proposta.
- 7.10 Encerrada a etapa de lances e, quando cabível, o exercício do direito de preferência previsto na Lei Complementar nº 123/2006, caso permaneça configurado empate entre propostas classificadas em primeiro lugar, serão adotados os seguintes critérios de desempate, observada

a ordem abaixo:

- 7.10.1 Disputa final, em que os licitantes empatados em primeiro lugar poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de julgamento, observados os procedimentos definidos pelo Licitador.
- 7.10.2 Permanecendo o empate, após a disputa final prevista no item 7.10.1, será assegurada a preferência para o bem ou serviço objeto da licitação, conforme os critérios abaixo:
- I com tecnologia desenvolvida no País;
 - II produzido de acordo com processo produtivo básico, na forma a ser definida pelo Poder Executivo, quando existir condição objetiva de verificação;
 - I produzido ou prestado por empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize, quando aplicável;
 - II produzido ou prestado por empresas brasileiras;
 - III produzido ou prestado por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - IV produzido ou prestado por empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009, desde que existam critérios objetivos de atendimento ao item.
- 7.10.2.1 Para a verificação das condições previstas no subitem anterior, o Licitador poderá realizar diligências e solicitar documentos comprobatórios que entender necessários.
- 7.10.3 Persistindo o empate após a aplicação dos critérios previstos nos subitens anteriores, a classificação será definida por sorteio eletrônico realizado pelo sistema ou por outro meio que assegure transparência, isonomia e rastreabilidade do procedimento.
- 7.10.4 Para fins deste Edital, a coincidência de valores durante a etapa competitiva de lances não caracteriza empate para aplicação dos critérios previstos neste item, hipótese em que prevalecerá a ordem cronológica de registro dos lances pelo sistema eletrônico. Os critérios de desempate previstos neste item serão aplicados exclusivamente quando permanecer igualdade entre propostas após o encerramento das etapas de lances, julgamento e exercício do direito de preferência, quando cabível.
- 7.10.5 Caso as licitantes participantes da disputa final venham a ser desclassificadas, inabilitadas ou tenham suas propostas recusadas, o Licitador examinará as propostas remanescentes, observada a ordem de classificação registrada no sistema. Havendo empate entre as licitantes remanescentes melhor classificadas, as licitantes empatadas poderão apresentar nova proposta fechada, observados os procedimentos definidos pelo Licitador.
- 7.11 Na apresentação das propostas ajustadas, não será admitida majoração de preços unitários e taxas:
- a) da proposta da fase de lances em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante;
 - b) da proposta final negociada em relação à proposta da fase de lances ofertada pelo licitante;
 - c) da proposta final negociada em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante, no caso da inexistência de fase de lances.
- 7.12 Esgotada a etapa de lances, o exercício do direito de preferência previsto neste Edital (quando cabível), e os critérios de desempate previstos no item 7.10 (quando aplicáveis), o Licitador deverá **negociar** com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br - acionar o botão "ENTRAR" → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade

LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link → “EFETUAR NEGOCIAÇÃO”.

- 7.13 Quando da negociação o licitante vencedor deverá encaminhar, na forma do item 8.8, a proposta comercial e a planilha de Composição de Preços com a descrição detalhada dos custos, observado o item 6.10, com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 7.13.1 Quando a proposta do primeiro classificado estiver acima do orçamento estimado, o Licitador poderá negociar com o licitante condições mais vantajosas, nos termos do subitem 6.5.5.1.
- 7.14 Se a proposta ou lance não for aceito ou se o licitante não atender às exigências do edital, o Licitador examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando o direito de preferência estabelecido, a sua aceitabilidade, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO

- 8.1 Para fins de habilitação no certame, o licitante terá de satisfazer os requisitos abaixo:
- a) habilitação jurídica;
 - b) qualificação técnica;
 - c) qualificação econômico-financeira;
 - d) regularidade fiscal federal e trabalhista.
- 8.1.1 O licitante deve anexar a documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS, localizado no Cadastro do Licitante. Na área logada do Fornecedor, acesse o link “Vincular Documentação de Habilitação” e selecione o item desejado, acione o botão VINCULAR DOCUMENTAÇÃO, selecione a documentação correspondente e conclua acionando o botão CONFIRMAR. A documentação vinculada fica disponível na coluna Documentação, realize a conferência e, para confirmar, acione o botão CONCLUIR/ENVIAR.
- 8.1.2 Toda a gestão da documentação no repositório é de plena responsabilidade do licitante, que deve se atentar para a conferência sempre que for participar de um novo certame.
- 8.1.3 A inserção da documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS poderá ocorrer a qualquer tempo acessando o ícone MEU CADASTRO na Área Logada do Fornecedor, entretanto, a vinculação dos documentos de habilitação ao certame de interesse deverá ser realizada até o momento de envio indicado no item 8.8.
- 8.1.4 As instruções para inserção dos documentos no Repositório de Documentos constam no “Manual do fornecedor guarda da documentação de habilitação” que pode ser obtido na plataforma do usuário, no Portal de Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br) ou na área pública do Portal em FAQ e TUTORIAIS.
- 8.2 O Credenciamento do Licitante no SICAF e o cadastramento em cada nível abaixo indicado são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Qualificação Econômico-Financeira e Regularidade Fiscal e Trabalhista:

Nível I – credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;

Nível II – o registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.3 e subitens deste Edital.

Nível III – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal e Trabalhista definida no item 8.4;

Nível V – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Técnica em relação ao registro ou à inscrição na entidade profissional competente, quando for exigido para o exercício da atividade;

Nível VI – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-

Financeira, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.5 e subitens deste Edital.

- 8.2.1 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese daquele estar vencido, o licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma do item 8.8.
- 8.2.2 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF será feita conforme item 9.2.
- 8.2.3 Para fins de habilitação, a verificação pela CAIXA nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 8.3 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:
- 8.3.1 ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 8.3.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 8.3.3 decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.3.4 Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.
- 8.3.5 No caso de cooperativa, a habilitação jurídica deverá ser comprovada também por meio da apresentação da seguinte documentação:
- a) Ata de constituição devidamente registrada, contemplando atividade específica que se enquadra no objeto da licitação;
- b) Ata de Assembleia ou relação emitida pela cooperativa informando os associados admitidos, demitidos, eliminados e excluídos no atual exercício social, se disponível, e do último exercício social findo, emitida por força do § 2º do art. 92 da lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.
- 8.4 A documentação relativa à **regularidade fiscal federal e trabalhista** consistirá em:
- 8.4.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 8.4.2 prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei.
- 8.4.3 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item 8.4.2.
- 8.4.4 prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 8.4.5 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.
- 8.4.5.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por licitante ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido ao licitante o prazo

de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.

- 8.4.6 O licitante que se declarar MPE, nos termos do Art. 3º da LC nº 123/06 e seu § 4º, deverá apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal ainda que contenham restrição.
- 8.4.6.1 Será assegurado à MPE declarada vencedora, a pedido da interessada e a critério da CAIXA, o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para comprovar a sua regularidade fiscal.
- 8.5 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:
- 8.5.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial expedida pelo cartório distribuidor da Justiça Comum Estadual da sede da pessoa jurídica, com validade expressa no próprio documento ou, no caso de omissão, que tenha sido expedida, no máximo, há 30 (trinta) dias;
- 8.5.2 Resultado superior a 01 (um) nos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 8.5.3 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a R\$ 473.634,02 (quatrocentos e setenta e três mil, seiscentos e trinta e quatro reais e dois centavos).
- 8.5.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei:
- a) Patrimônio Líquido = Ativo Total – Passivo Total (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)
- 8.5.3.1.1 Para o licitante credenciado e cadastrado no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o cálculo dos índices e demais condições de qualificação serão obtidos a partir das informações do balanço do licitante registrado no referido sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.
- 8.5.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, referidos nos itens 8.5.2 e 8.5.3, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, exigíveis na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.
- 8.5.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:
- 8.5.3.3.1 publicado em Diário Oficial; ou
- 8.5.3.3.2 publicado em jornal, ou

- 8.5.3.3.3 por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou
- 8.5.3.3.4 por cópia ou fotocópia do Livro Diário devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento; ou
- 8.5.3.3.5 registrado no SPED – Sistema de Público de Escrituração Digital e/ou na ECD - Escrituração Contábil Digital, nos termos do Decreto nº 6.022 de 22/01/2007 e da Instrução Normativa RFB nº 2003 de 18/01/2021 e alterações.
- 8.5.3.3.5.1 Sendo apresentados o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis na forma do subitem 8.5.3.3.5 o licitante deverá apresentar termo de autenticação digital na Junta Comercial respectiva ou outro documento que possibilite a comprovação dos documentos em site público.
- 8.5.4 As entidades Sem Fins Lucrativos estão dispensadas da apresentação da documentação referente à Qualificação Econômico-Financeira.
- 8.6 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a vinculação dos seguintes documentos:
- 8.6.1 Apresentação de atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter o licitante desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.
- 8.6.2 Para fins de compatibilidade será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) que comprove(m) que a licitante desempenhou ou está desempenhando, de forma plenamente satisfatória, por 1 (um) ano consecutivo ou não, serviços de auditoria médica hospitalar externa retrospectiva em prontuário médico/fechamento de contas e concorrente/beira leito por meio de visitas a pacientes internados, para planos de saúde, operadoras de saúde, autogestões de saúde, cooperativas de assistência à saúde ou medicina de grupo, com atendimento a no mínimo 50% da média mensal de visitas a pacientes internados e a 50% da média mensal de contas médicas de internação hospitalar auditadas in loco na sede dos prestadores, conforme tabela abaixo:

REGIÃO	TOTAL VISITAS MENSAIS A PACIENTE INTERNADO (ROTINA MENSAL - MUNICIPIOS APENSO)	50% DE VISITAS MENSAIS A PACIENTE INTERNADO (ROTINA MENSAL - MUNICIPIOS APENSO)	TOTAL CONTAS MENSAIS DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR AUDITADAS NA SEDE DOS PRESTADORES MENSALMENTE (ROTINA MENSAL - MUNICIPIOS APENSO)	50% DE CONTAS MENSAIS DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR AUDITADAS NA SEDE DOS PRESTADORES MENSALMENTE (ROTINA MENSAL - MUNICIPIOS APENSO)
Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro	416	208	1.663	832

- 8.6.2.1 Poderão ser apresentados mais de 1 (um) atestado complementar comprovando de forma segregada a prestação de serviços em auditoria externa, sendo:
- Atestado/Certidão/Declaração que contemple auditoria médica externa retrospectiva em prontuário médico e fechamento de contas hospitalares de internação;
 - Atestado/Certidão/Declaração que contemple auditoria médica externa concorrente/beira leito por meio de visitas a pacientes internados.
- 8.6.2.2 O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser passíveis de comprovação por documentos fiscais válidos e/ou outros documentos, os quais poderão ser solicitados em fase de diligência, além de serem apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.
- 8.6.3 Não são considerados válidos para fins de habilitação, atestados de prestação de serviços incompatíveis com as atividades econômicas previstas no contrato social do licitante. Os

atestados devem demonstrar uma situação fática que tenha ocorrido em conformidade com a lei e com o contrato.

- 8.7 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser apresentados, inicialmente, com tradução livre.
- 8.7.1 Para fins de assinatura do contrato, os documentos de habilitação escritos em língua estrangeira, bem como os documentos de procedência estrangeira emitidos em língua portuguesa devem ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 8.7.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do [Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016](#).
- 8.8 Encerrada a etapa de negociação, a documentação relacionada no item 8.8.1 ou 8.8.2 deverá ser encaminhada pelo Portal Licitações CAIXA, no prazo de até 24 (vinte quatro) horas a contar da solicitação do Licitador.
- 8.8.1 Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
 - b) Ata de constituição da cooperativa devidamente registrada e Ata da Assembleia ou relação emitida pela cooperativa informando os associados admitidos, demitidos, eliminados e excluídos no atual exercício social, se disponível, e do último exercício social findo;
 - c) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
 - d) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Modelo I);
 - e) Os licitantes que possuem natureza de entidades cooperativas devem apresentar relação indicando os associados que atendem aos requisitos técnicos exigidos neste ato convocatório e que prestarão os serviços objeto da futura contratação.
 - f) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental (Modelo II); e
 - g) Declaração do Licitante (Modelo IV).
- 8.8.2 Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Documentação relativa a habilitação jurídica;
 - b) Ata de constituição da cooperativa devidamente registrada e Ata da Assembleia ou relação emitida pela cooperativa informando os associados admitidos, demitidos, eliminados e excluídos no atual exercício social, se disponível, e do último exercício social findo;
 - c) Documentação relativa a qualificação econômico-financeira;
 - d) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
 - e) Documentação relativa a regularidade fiscal;
 - f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
 - g) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
 - h) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Modelo I);
 - i) Os licitantes que possuem natureza de entidades cooperativas devem apresentar relação indicando os associados que atendem aos requisitos técnicos exigidos neste ato convocatório e que prestarão os serviços objeto da futura contratação.
 - j) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental (Modelo II); e
 - k) Declaração do Licitante (Modelo IV).
- 8.8.3 Os documentos de habilitação deverão ser enviados após abertura do prazo definido no item 8.8, que será comunicado via sistema na Área Logada do Fornecedor, em "NOTIFICAÇÕES". Para tanto, a documentação deverá ser vinculada ao certame, pelo ícone "VINCULAR DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO", localizado na Área Logada do Fornecedor.
- 8.8.3.1 A documentação vinculada fica disponível na coluna "DOCUMENTAÇÃO". Após vincular toda a documentação exigida, realize a conferência e acione o botão "CONCLUIR/ENVIAR".

- 8.8.4 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Licitador.
- 8.8.5 O Licitador, mediante decisão fundamentada e registrada em ata, poderá realizar diligência para apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas da solicitação do licitador, para:
- a) Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
 - b) Atualização de documentos, cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
 - c) Aferição das condições de habilitação preexistentes à abertura da sessão pública, garantindo-se transparência e isonomia aos demais licitantes.
- 8.8.5.1 Na análise dos documentos de habilitação, o licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 8.9 Serão aceitos como autênticos os documentos do licitante vencedor enviados pelo Portal Licitações CAIXA, mediante envio da Declaração do Licitante.
- 8.9.1 O Licitador poderá exigir para conferência a apresentação do documento em cópia autenticada, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original, caso exista dúvida a respeito da autenticidade do documento.
- 8.9.2 Os documentos que exigem assinatura podem ser assinados na forma do subitem 20.15 ou por assinatura física.
- 8.9.2.1 Em caso de dúvidas quanto a autenticidade/autoria dos documentos com assinatura física, o Licitador também poderá exigi-los a sua apresentação com firma reconhecida em cartório.
- 8.9.2.2 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

9 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

- 9.1 Prosseguindo, o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor.
- 9.1.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Licitador verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no item 7.9.1, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido, previsto no art. 3º, inciso II, da LC 123/2006, como condição para o benefício concedido à MPE.
- 9.1.1.1 A consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias recebidas pela MPE, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o art. 3º, §§ 9º-A, 10 e 12, da LC 123/2006.
- 9.1.1.2 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência no endereço eletrônico www.portaltransparencia.gov.br. Em Consulte pessoa jurídica → digite nome ou CNPJ → clicar em recursos recebidos.
- 9.1.2 A pessoa jurídica vencedora com utilização do direito de preferência, que extrapolar o faturamento máximo permitido, perderá o direito ao tratamento diferenciado, sendo examinadas as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, conforme item 7.14.
- 9.2 Prosseguindo, o Licitador efetuará a consulta 'on line' ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso.

- 9.2.1 Nesse mesmo ato o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.8.
- 9.3 É assegurado ao licitante que esteja com algum documento vencido no SICAF o direito de encaminhá-lo atualizado, juntamente com a documentação na forma do item 8.8.
- 9.3.1 O prazo para envio da documentação complementar será de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação pelo licitador.
- 9.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do licitador.
- 9.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.
- 9.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, após verificação da documentação de habilitação.
- 9.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 9.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à CAIXA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 9.5 A fim de verificar se existe restrição do licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:
- a) ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/Cadastro Nacional de Empresas Punidas/Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;
 - b) CNCLIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em “Sistemas”, no item “CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa” e “Consulta Requerido / Condenação”, selecionar esfera “TODOS(AS)”;
 - c) SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.
 - d) CADIN – Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal.
- 9.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.
- 9.7 Não será habilitada a empresa que:**
- 9.7.1 esteja com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida a faculdade prevista no item 9.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 9.4;
- 9.7.2 não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação, ressalvado o tratamento diferenciado quanto à regularidade fiscal da MPE, na forma do item 9.4.
- 9.7.3 esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;
- 9.7.4 deixe de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;

- 9.7.5 Enquadre-se em uma das situações previstas no item 2.3 deste edital.
- 9.8 Se o licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 9.7, será inabilitado e o Licitador examinará as condições de habilitação das demais proponentes, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até que um licitante atenda plenamente às exigências do Edital.
- 9.9 No julgamento da habilitação, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos habilitatórios e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

10 DOS RECURSOS

- 10.1 Atendidas plenamente todas as condições do edital, e após a divulgação do(s) licitante(s) vencedor(s) desta LICITAÇÃO CAIXA, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer, desde que devidamente registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br – acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “INTENÇÃO DE RECURSO” → selecionar o botão “INCLUIR INTENÇÃO DE RECURSO” → inserir a descrição argumentos → clicar em “ENVIAR”, no prazo de até 30 (trinta) minutos a partir da comunicação pelo sistema.
- 10.1.1 À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Licitador será concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar razões de recurso, facultando-se às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 10.1.2 Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 10.1.
- 10.1.3 Os recursos e contrarrazões redigidos pelos licitantes deverão ser registrados em campo específico do <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link desejado RECURSO e/ou “CONTRARRAZÃO”, registrar os argumentos e confirmar.
- 10.2 A falta de manifestação motivada do licitante, no prazo estabelecido no item 10.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o Licitador autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 10.3 Qualquer recurso contra decisão do Licitador não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.
- 10.4 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.5 Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor.
- 10.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação via Portal de Licitações CAIXA.

11 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- 11.1 À vista do relatório do Licitador, o resultado da licitação será submetido à consideração da

autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.

- 11.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital.
- 11.3 Fica impedida de ser contratada para a execução de serviço objeto desta licitação o licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas nos itens 2.3 do edital.
- 11.4 O licitante que for declarado vencedor da licitação e que não for cadastrado no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis exigidos como habilitação no edital, como condição para assinatura do contrato.
- 11.5 No ato da assinatura do instrumento contratual, o licitante vencedor deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato.
- 11.6 Caso o licitante vencedor seja MPE optante pelo Simples Nacional, para obter o benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, deverá firmar, no ato da assinatura do contrato, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional – conforme Anexo IV da IN RFB 1.244/2012, que consta anexa a minuta de contrato.
- 11.7 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua convocação pela CAIXA.
 - 11.7.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.
 - 11.7.1.1 Em situações excepcionais e a critério da CAIXA, poderá ser admitida a dilação do prazo de prorrogação, desde que devidamente formalizado e justificado pela adjudicatária.
 - 11.7.1.2 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA na forma do item 3.
 - 11.7.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 15 deste Edital.
- 11.8 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a CAIXA poderá retomar a Licitação CAIXA e convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação e observadas as preferências previstas neste Edital.
- 11.9 Poderá o licitante ser desclassificado até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.
 - 11.9.1 Neste caso, será efetuada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 11.8.

12 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

- 12.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, tudo em conformidade com os termos desta licitação e da proposta vencedora, aplicando-se os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

13 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 13.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 13.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo

comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:

- 13.2.1 A **Caução em dinheiro** consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008 ou 1477, tendo como beneficiário a CAIXA;
- 13.2.1.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.
- 13.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.
- 13.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;
- 13.2.2.2 O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive dos encargos trabalhistas e previdenciários, ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais;
- 13.2.2.3 No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.
- 13.2.2.4 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais e/ou contratuais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- 13.2.2.5 A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;
- 13.2.2.6 A apólice não deverá estabelecer/impor prazo mínimo ou máximo para a comunicação dos procedimentos acima citados pela CAIXA, bem como para caracterização do sinistro;
- 13.2.2.7 No caso de alterações efetuadas no objeto principal, bem como para renovações, as apólices não deverão estabelecer/impor prazo máximo para a CAIXA comunicar o ato;
- 13.2.2.8 A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- 13.2.2.9 Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.
- 13.2.2.10 A apólice deverá continuar em vigor mesmo quando o tomador não houver pago o prêmio nas datas convencionadas.
- 13.2.2.11 Não serão aceitas apólices que excluam quaisquer das coberturas previstas no item 13.2.2.2.
- 13.2.2.12 Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá elencar a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;

- b) Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;
 - c) Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;
 - d) Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;
 - e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.
- 13.2.2.13 Para a Reclamação do Sinistro nas coberturas previdenciárias e trabalhistas, poderão ser exigidos os documentos a seguir relacionados:
- a) Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;
 - b) Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;
 - c) Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;
 - d) Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.
- 13.2.2.14 A apólice não poderá apresentar como condição para pagamento da indenização a exigência de que a CAIXA interponha recurso ordinário em ações trabalhistas quando o valor da condenação for inferior ao valor do depósito recursal.
- 13.2.2.15 A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.
- 13.2.3 **A Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.
- 13.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária apresentada em papel timbrado da instituição financeira emissora e que possua todos os requisitos a seguir:
- a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos), caso o registro seja feito pela via eletrônica, deve-se verificar a autenticidade do documento pela chave de acesso apresentada;
 - b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias;
 - c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
 - d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;
 - e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 13.6 deste Edital;
 - f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
 - g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

- 13.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando o licitante às sanções administrativas cabíveis.
- 13.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.
- 13.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
- 13.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado. Quando não houver apresentação da garantia pelo Fornecedor no prazo estabelecido, a CAIXA poderá reter o valor correspondente quando do pagamento da fatura.
- 13.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste Edital.

14 DA FORMA DE PAGAMENTO

- 14.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato.

15 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 15.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto desta licitação e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de Contrato:
- I multa;
 - II suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 15.1.1 A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados na minuta de contrato e no Anexo I – Termo de Referência.
- 15.1.2 A CONTRATADA ficará sujeita a sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis, quando desatender os termos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática dispostas no Contrato.
- 15.2 A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:
- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
 - IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
 - V Deixar de entregar a documentação exigida;
 - VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
 - VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
 - VIII Não mantiver a proposta;
 - IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;

- X Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.

- 15.3 As sanções previstas nos incisos I e II do subitem 15.1 poderão ser aplicadas concomitantemente.
- 15.4 As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e devidamente publicados para manter atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.
- 15.5 A penalidade de suspensão aplicada alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

16 DOS ILÍCITOS PENAI

- 16.1 As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal), aplicadas à licitação e ao(s) contrato(s), serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

17 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 17.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento orçamentário nº 8000065613.

18 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO

- 18.1 A CAIXA poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba às licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.
- 18.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

19 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 19.1 O contrato a ser firmado terá duração de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da Contratada, por períodos sucessivos, até o limite permitido na Lei nº 13.303/2016.
- 19.1.1 O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

20 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 20.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.
- 20.2 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.
- 20.3 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.

- 20.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 20.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.
- 20.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.
- 20.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na CAIXA, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – CECOT/BU, em Bauru/SP.
- 20.8 É facultada ao Licitador ou à autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório.
- 20.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública da Licitação CAIXA.
- 20.10 No caso de retificação do Edital que não implique em sua republicação, o credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.
- 20.10.1 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento do(s) licitante(s).
- 20.11 Os esclarecimentos acerca desta licitação serão disponibilizados no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, no quadro **“Painel Geral”**, selecionar o número do certame desejado e clicar na aba **“Pedidos de Esclarecimento”**.
- 20.12 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Licitador e os licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 20.11.
- 20.13 É de responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA, no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 20.14 A CONTRATADA somente poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial do contrato, com a anuência prévia e por escrito da CAIXA, limitada a subcontratação de:
- a) Ferramenta tecnológica em ambiente Web para recepção de transmissão de Guias TISS de Atendimento em formato xml realizada pelo prestador credenciado, conforme padrão TISS da ANS, referente as contas hospitalares/ambulatoriais a serem objeto da Auditoria retrospectiva de fechamento de contas, assim como gere críticas/apontamentos de possíveis inconformidades/excessos a serem analisados, de forma a possibilitar ao Auditor da CONTRATADA a realização da Auditoria Retrospectiva de Fechamento de Contas, mantendo registro das glosas aplicadas em cada item da conta, e o direcionamento da auditoria para questões indicadas pelo sistema, possibilitando a geração do Relatório de Auditoria Hospitalar (RAH), e transmissão ao credenciado, ou diretamente ao Sistema de Gestão dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, do arquivo em formato xml no padrão TISS, da conta hospitalar com exclusão dos itens glosados;
 - b) Visitas a hospitais para análise de faturas - auditoria retrospectiva de fechamento de contas em municípios não relacionados no Apenso I;
 - c) Auditoria Concorrentes beira/leito em municípios não relacionados no Apenso I;
 - d) Auditoria Concorrentes em eventos cirúrgicos cujo custo de OPME previsto seja igual ou superior a R\$ 90.000,00, em municípios não relacionados no Apenso I;
 - e) Visitas Médicas a Pacientes Internados ou em Regime Domiciliar em municípios não relacionados no Apenso I;

- f) Perícias Médicas/Odontológicas em municípios distintos em municípios não relacionados no Apenso I;
 - g) Visita Técnica a Profissionais e Clínicas que prestam assistência ao Beneficiário com TEA/TGD em municípios não relacionados no Apenso I;
 - h) Visitas a Prestadores/Proponentes para fins de credenciamento em municípios não relacionados no Apenso I;
 - i) Quesitos judiciais elaborados;
 - j) Perícias presenciais judiciais.
- 20.14.1 Para análise da empresa para a qual eventualmente for proposta a subcontratação relacionada acima, será exigida, anteriormente à manifestação da CAIXA, a regularidade fiscal, trabalhista, jurídica e qualificação técnica, nos mesmos limites exigidos do licitante no item que trata de habilitação.
- 20.14.1.1 A CAIXA verificará a regularidade da subcontratada em relação aos impedimentos de licitar e contratar, não sendo admitida a subcontratação no caso de impedimento, conforme item 9.5.
- 20.14.1.2 A subcontratada deve emitir declaração informando não se enquadrar nas hipóteses previstas no item 2.3 e subitens.
- 20.14.2 No caso de subcontratação de outra empresa, a CONTRATADA não transferirá suas obrigações e responsabilidades, permanecendo, perante a CAIXA, com total responsabilidade contratual.
- 20.14.3 No caso da CONTRATADA ser sociedade cooperativa é vedada a subcontratação.
- 20.15 É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica do(s) representante(s) legal(is) nos documentos apresentados para participação neste certame, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira –ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, a exemplo da assinatura gov.br.
- 20.16 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.
- 21 DO FORO**
- 21.1 Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Estado de São Paulo, na cidade de Bauru.

Bauru, setembro de 2026.

Jorge Medeiros Junior
Licitação
CN – Contratações

MODELO I

DECLARAÇÃO DE MPE

A empresa, inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação na Licitação CAIXA nº. **0239/2026**, que:

- se enquadra na condição de _____ **(a licitante deve informar se é microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual - MEI)**, nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 **[Quando for microempresa ou empresa de pequeno porte]** ou nos termos do §1º do art.18-A da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 **[Quando for microempreendedor individual - MEI]**, e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

No caso de cooperativa que se equipara à MPE, conforme estabelece a Lei 11.488/2007, em seu artigo 34, a declaração acima deve ser substituída pela seguinte:

- não auferiu no ano-calendário anterior, receita bruta superior ao limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, nela incluídos os atos cooperados e não-cooperados, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, estabelecido na referida Lei.

Localidade, ____ de _____ de ____

Assinatura do representante legal da empresa
Nome/CPF

Obs.: Esta declaração deverá ser apresentada em papel timbrado da licitante (assinar, preferencialmente, nos moldes estabelecidos no item 20.15).

MODELO II

TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONCLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº....., por meio do seu representante devidamente constituído, [NOME E CPF DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para fins de participação do Edital da Licitação CAIXA nº **0239/2026**, declara estar:

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;
- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;
- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;
- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o artigo 299 e artigos 337-E a 337-P do Código Penal Brasileiro, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;
2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;
4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;
6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. A proposta apresentada nesta licitação foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;
8. Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;
9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, ____ de _____ de _____

[ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]

Obs.: Este termo deverá ser apresentado em papel timbrado da licitante (assinar, preferencialmente, nos moldes estabelecidos no item 20.15).



MODELO III

PROPOSTA COMERCIAL

Deverá ser preenchido integralmente o Modelo III, disponibilizado juntamente com o Edital.

Obs.: o documento deverá ser apresentado assinado, preferencialmente, nos moldes estabelecidos no item 20.15.

MODELO IV

DECLARAÇÃO DO LICITANTE

À
**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CECOT**

Referência: Licitação CAIXA nº 0239/2026

A empresa _____, inscrita no CNPJ/MF _____, por meio do seu representante devidamente constituído, [NOME E CPF DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], DECLARA, sob as penas da lei, que:

- 1 Tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto desta Licitação por meio do Edital publicado;
- 2 Obriga-se a informar a existência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;
- 3 Preenche todos os requisitos e condições de habilitação constantes do Edital, não se enquadrando em quaisquer das situações de impedimento nele previstas;
- 4 Tem ciência das condições impostas pela Lei nº 13.726/2018, está ciente que na hipótese de declaração falsa fica sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, e atesta que os documentos constantes no Portal Licitações CAIXA, apresentados a título de documentação para habilitação no certame (incluindo eventuais diligências) são cópias fiéis dos correspondentes documentos originais;
- 5 Seu representante devidamente constituído responde por uma única pessoa jurídica, para manifestação nos procedimentos de habilitação e demais fases e atos inerentes à Licitação.
- 6 Tem ciência das disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da publicação dos documentos fornecidos/consultados para habilitação neste Credenciamento no Portal da Transparência CAIXA e no PNCP, em atendimento à Lei nº 13.303/2016 e determinação dos Órgãos de Controle Externo.

_____, _____ de _____ de _____
Local/Data

[Nome e assinatura do representante legal]

Esta declaração deve ser assinada por meio de certificado digital padrão ICP-BRASIL, tendo sua conferência e validação realizada através da ferramenta "verificador de conformidade", disponibilizada pelo ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (<https://verificador.iti.gov.br>) ou por meio de Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, a exemplo da assinatura gov.br.

MODELO V

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº , PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AUDITORIA MÉDICO HOSPITALAR EXTERNA AOS PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DA CAIXA, NAS DEPENDÊNCIAS DOS PRESTADORES PERTENCENTES A REDE DE CREDENCIADOS E DOMICÍLIOS DE BENEFICIÁRIOS SEDIADOS OU RESIDENTES NOS ESTADOS DO ACRE, AMAZONAS, RORAIMA, RONDÔNIA, AMAPÁ, PARÁ, TOCANTINS, MARANHÃO, PIAUÍ, CEARÁ, RIO GRANDE DO NORTE, PARAÍBA, PERNAMBUCO, ALAGOAS, SERGIPE, BAHIA, ESPÍRITO SANTO E RIO DE JANEIRO, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA .

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT, em Brasília, CNPJ (MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Setor Bancário Sul, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar - Asa Sul – Brasília, - CEP 70070-110, neste ato representada pelo , CPF: , nos termos do substabelecimento datado de , Terceiro Tabelião de Notas e de Protesto de Letras e Títulos de Bauru/SP, pg. Do livro de notas n. , daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa , inscrita no CNPJ (MF) sob o nº , com sede na , neste ato representada por , CPF e , CPF doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização de , - , conforme , de , constante do **Processo Administrativo nº 0801/2026**, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao edital da **Licitação CAIXA nº 0239/2026** e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e aos preceitos de Direito Privado, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de Auditoria Médico Hospitalar Externa aos planos de assistência à saúde da CAIXA, nas dependências dos prestadores pertencentes a rede de credenciados e domicílios de beneficiários sediados ou residentes nos estados do Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

Parágrafo Único – A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I e seus respectivos apêndices, que integram e complementam este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, assumindo total responsabilidade sobre as instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus, ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II Recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos com pontualidade, apresentando à CAIXA os documentos comprobatórios de toda e qualquer quitação, inclusive os relativos aos salários, benefícios e encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, sendo diligentes na substituição de seus empregados quando necessário em face de incompatibilidades identificadas no desempenho da atividade, bem como em ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços e prontamente prestar esclarecimentos sempre que lhe forem solicitados;

VI Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

VII Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

VIII Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

IX Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

X Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XI Atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XII Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XIII Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-



se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIV Manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, devidamente uniformizados, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com crachá em padrão indicado pela CAIXA;

XV Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XVI Obedecer às normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XVII Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XVIII Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XIX Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XX Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXI Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

XXII Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXIII Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;

XXIV Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;

XXV Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP), e-mail, telefone e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXVI Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXVII Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão;

XXVIII Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXIX Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato;

XXX Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação;

XXXI Manter conduta compatível com as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, disponível pelo link: [https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzZcwNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNlYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm](https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzZcwNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNlYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm;);

XXXII Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e de suas regulamentações, zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores conheçam e observem o disposto na LGPD no exercício de suas atividades;

XXXIII Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da CAIXA e entregar na GESAD – Saúde CAIXA, localizada no endereço: Setor SAUS Quadra 3, Bloco E, 6º andar – Matriz II – Asa Sul – Brasília/DF – CEP: 70070-030, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo comunicar a CAIXA e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço;

XXXIV Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA, inclusive transferência da posição contratual para terceiros, quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a CAIXA ou eventual instituição de transição ou para um adquirente definitivo, garantindo a continuidade da prestação do serviço até o final do contrato;

XXXV Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública;

XXXVI Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CAIXA (PLDFT), disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-Prevencao-Lavagem-Dinheiro-e-Financiamento-Terrorismo.pdf> e dar ciência a seus empregados do folder (flyer) sobre a PLDFT disponível no Portal de Licitações da CAIXA <http://licitacoes.caixa.gov.br>;

XXXVII Atender às obrigações da Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, dispostas na Cláusula Quinta;

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São responsabilidades da CONTRATADA, além das demais previstas neste contrato e anexos:

I Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 76 da Lei 13.303/2016;

II Responder por qualquer tipo de atuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA;

IV Guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

I Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA, para a execução das atividades contratadas, durante a vigência do contrato;

II Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços, oportunizando justificativa;

III Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato e no Termo de Referência;

IV Indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;

V Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado;

VI Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas em lei e neste contrato.

Parágrafo Primeiro – No caso de supressão de bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser ressarcidos pela CAIXA pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

CLÁUSULA QUINTA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

A CONTRATADA deve incorporar a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável e obriga-se à:

I Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders.

II Cumprir as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas Federais, Estaduais e Municipais, instruções e resoluções, direta e indiretamente, aplicáveis ao objeto do contrato, inclusive por suas subcontratadas, no que tange as atividades voltadas à responsabilidade social, ambiental e climática e ao gerenciamento do risco social, ambiental e climático.

III Observar os impactos decorrentes das suas atividades, processos, produtos e/ou serviços, com relação à(ao):

a) Combate ao trabalho análogo a escravo, ao trabalho infantil, à exploração sexual e à violação dos direitos e garantias fundamentais e atos lesivos ao interesse comum;

b) Cumprimento das obrigações trabalhistas e Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança Ocupacional.

IV Participar das iniciativas de engajamento em mudanças climáticas e/ou segurança hídrica, quando convidado pela CAIXA.



a) A CAIXA realizará convite formal para que a CONTRATADA se comprometa a participar, como forma de incrementar os seus conhecimentos sobre responsabilidade social, ambiental e climática, e possa incorporar progressivamente tais políticas à estratégia e gestão de seus negócios, produtos, serviços e processos.

V Responder a pesquisa implementada pelo CDP – CARBON DISCLOSURE PROJECT, que trata sobre mudanças climáticas e segurança hídrica ou outra que vier a substituí-la futuramente, sempre que convocado pela CAIXA.

a) A CAIXA viabilizará, junto ao CDP, agenda(s) anuais com a CONTRATADA para esclarecimentos sobre o preenchimento do questionário.

VI Atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.

VII Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.

VIII Autorizar a CAIXA a realizar visitas de vistoria às instalações da CONTRATADA, quando solicitado pela CAIXA ou em decorrência de suspeita e/ou denúncia relativas ao descumprimento de obrigações de responsabilidade social, ambiental e climática, assumidas pela CONTRATADA para a execução do objeto contratual.

IX Aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho, podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela CAIXA e apresentar a respectiva Declaração de Treinamento dos Empregados, anexo ao contrato, comprovando a conclusão, no prazo máximo de 60 (sessenta dias), a partir da assinatura do contrato.

a) Caso a CONTRATADA tenha realizado cursos com temática similar, poderá ser apresentada evidência comprobatória (certificado, declaração ou documento equivalente), no mesmo prazo, sendo a carga horária mínima exigida de 05 (cinco) horas.

b) A cada anualidade do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória das ações realizadas ao seu quadro funcional durante esse período de vigência do contrato e durante a jornada de trabalho.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E SUA REVISÃO

Pela perfeita prestação dos serviços objeto deste contrato e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA o valor referente aos serviços efetivamente executados e atestados, conforme preços constantes da proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, sendo estimados o valor mensal de R\$ (), perfazendo o valor global de R\$ (), pelo período de vigência do contrato.

Parágrafo Primeiro – É admitida a revisão de preços deste contrato, para mais ou para menos, limitada à variação obtida pelo IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou por outro índice que o venha substituir, sujeito à negociação, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

Parágrafo Segundo – Na primeira revisão, o prazo de 12 (doze) meses será a contar da data limite para entrega das propostas na licitação. As revisões subsequentes observarão o mesmo intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir do último reajuste aplicado.

I Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de revisão dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito à revisão de preços referente ao período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.

II Ocorrerá a preclusão do direito à revisão se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.

III Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior ao índice definido no parágrafo primeiro, sendo, portanto, o limitador da revisão;

IV O índice a ser aplicado será a variação apurada dos últimos 12 (doze) meses anteriores à data do direito.

Parágrafo Terceiro – A variação do valor contratual para fazer face à revisão de preços prevista no próprio contrato dispensa a celebração de termo aditivo, podendo ser formalizado por apostilamento.

Parágrafo Quarto – A contratada pode interpor recurso administrativo, sem efeito suspensivo, sobre os cálculos efetuados pela CAIXA para a concessão da revisão de preços, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação do ato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil, do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em Agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro – O correspondente documento fiscal deve ser apresentado à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

I Quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil o documento fiscal deverá ser apresentado no 1º dia útil subsequente.

Parágrafo Segundo – O documento fiscal deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo e apresentar juntamente:

I a identificação completa da CAIXA, para o CNPJ informado pelo gestor operacional do contrato no momento de solicitação do faturamento, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

II descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro – O documento fiscal não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA, comprovadamente, se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto – Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantos documentos fiscais forem necessários, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto – Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega do documento fiscal pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo – A CONTRATADA, além de manter as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato, deverá se manter regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, para verificação da sua regularidade fiscal, no âmbito Federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo – A critério e conveniência da CAIXA, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, para verificação da regularidade da CONTRATADA.

Parágrafo Nono – Constatada a situação de irregularidade, a CAIXA efetuará o pagamento devido pelos serviços prestados, contudo, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Décimo – Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo Primeiro – O não pagamento do documento fiscal, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = VIN \times (1 + IGP-M1) \times (1 + IGPM-2) \times \dots (1 + IGPM-n), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, a contar de , podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei nº. 13.303/2016.

Parágrafo Primeiro – O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

Parágrafo Segundo – A prorrogação dar-se-á por apostilamento, quando houver manifestação formal e expressa da CONTRATADA e não houver alteração das demais disposições contratuais, dispensando-se a assinatura da CONTRATADA. Caso a prorrogação esteja acompanhada de alterações contratuais que impliquem modificação das obrigações pactuadas, tais ajustes serão formalizados por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO

No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

Parágrafo Primeiro – A CAIXA, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP/CEPIM (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas sem fins Lucrativos Impedidas), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013;

Parágrafo Segundo – A CAIXA poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da CONTRATADA à legislação anticorrupção.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO RESSARCIMENTO

A CONTRATADA autoriza a CAIXA a descontar o valor correspondente aos danos ou prejuízos apurados diretamente dos documentos fiscais pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA concorda, em casos de prejuízos sofridos pela CAIXA em condenações trabalhistas originadas por seus funcionários, que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA concorda com o desconto de valores apurados a crédito da CAIXA em razão de ato lesivo que tenha praticado, tais como o valor de dano apurado no âmbito da Lei Anticorrupção e multa que lhe tenha sido aplicada com base na Lei 12.846/2013, e que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

Parágrafo Terceiro – O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = VIN \times (1 + IGP-M1) \times (1 + IGPM-2) \times \dots (1 + IGPM-n), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

Parágrafo Quarto – Caso o acumulado dos índices de correção monetária seja negativo (deflação) para o período referenciado, esse não deverá ser considerado no cálculo de atualização, prevalecendo o valor nominal.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R\$ (), que corresponde a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

I Caução em dinheiro;

II Seguro-garantia

III Fiança bancária

Parágrafo Primeiro – A **caução em dinheiro** consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

I Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

Parágrafo Segundo – O Seguro-garantia é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo Terceiro – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 (trinta) dias após a última data de vencimento do contrato;

I O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.

IX) No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

II A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

III A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;

IV A apólice não deverá estabelecer/impor prazo máximo para a comunicação pela CAIXA dos procedimentos acima citados, da caracterização do sinistro, de alterações efetuadas no objeto principal e/ou renovações;

V A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;

VI Os valores de LMG – Limite Máximo da Garantia e LMI – Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato;

VII A apólice continuará em vigor mesmo quando o tomador não houver realizado o pagamento do prêmio nas datas convencionadas.

Parágrafo Quarto – Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá elencar a apresentação dos seguintes documentos:

I Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;

II Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;

III Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;

IV Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;

V Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.

Parágrafo Quinto – Para a Reclamação do Sinistro nas coberturas previdenciárias e trabalhistas, poderão ser exigidos os documentos a seguir relacionados:

I Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;

II Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;

III Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;

IV Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.

Parágrafo Sexto – A apólice não poderá apresentar como condição para pagamento da indenização a exigência de que a CAIXA interponha recurso ordinário em ações trabalhistas quando o valor da condenação for inferior ao valor do depósito recursal.

Parágrafo Sétimo – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

Parágrafo Oitavo – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo Nono – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

I Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

II Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias;

III Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

IV Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

V Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual;

VI Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

VII Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

VIII O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “III”, “IV”, “VI” e “VII” acima.

Parágrafo Décimo – A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo Primeiro – A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Segundo – A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Terceiro – A Contratada deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido no item II do Parágrafo Nono acima.

Parágrafo Décimo Quarto – A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

I a substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

Parágrafo Décimo Quinto – Em caso de decretação de liquidação extrajudicial ou qualquer hipótese de cessação das operações da Seguradora, a Contratada deve proceder imediatamente a substituição da respectiva garantia contratual por outra que seja eficaz.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções além das situações previstas no Termo de Referência, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I Multa;

II Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

Parágrafo Primeiro – A multa será aplicada nas situações e percentuais descritos no Anexo I – Termo de Referência, que integra este contrato, e também nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I Pelo descumprimento da legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático: multa de 0,1% (um décimo por cento) do faturamento mensal;

II Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de 0,1% (um décimo por cento) do faturamento mensal;

III Pelo atraso no envio da evidência comprobatória sobre a realização da capacitação de seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho: multa de 0,1% (um décimo por cento), por dia de atraso, limitado a 5% (cinco por cento) do faturamento mensal;

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor da multa diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou de quaisquer outros contratos que porventura mantenha com a CAIXA, da garantia contratual e, se não for suficiente, será cobrado judicialmente, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Terceiro – A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.

IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

V Deixar de entregar a documentação exigida;

VI Apresentar documentação falsa exigida para o contrato;

VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;

- VIII Não manter a proposta;
- IX. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, incluindo a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e desatender e/ou violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.
- XI Descumprir a legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático;

Parágrafo Quarto – As sanções previstas nos incisos I e II do caput desta cláusula poderão ser aplicadas concomitantemente.

Parágrafo Quinto – As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

Parágrafo Sexto – As penalidades serão devidamente publicadas no DOU e lançadas no sistema CGU-PJ, mantendo, desta forma, atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

Parágrafo Sétimo – A penalidade de suspensão aplicada à CONTRATADA alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ILÍCITOS PENAIIS

As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal) serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A rescisão do contrato se dá:

- I De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;
- II Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CAIXA e para o contratado.
- III Por determinação judicial.

Parágrafo Primeiro – Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:

- I O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
- III O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- IV A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- V Inobservância da vedação ao nepotismo;
- VI Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente.
- VII Razões de interesse público, de alta relevância, amplo conhecimento e devidamente justificadas.
- VIII Descumprimento das obrigações previstas na Política de prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação da CAIXA.

Parágrafo Segundo – A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos acima será efetivada após o regular processo administrativo, quando for o caso.

Parágrafo Terceiro – Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

Parágrafo Quarto – Caso a descontinuidade do contrato traga prejuízos à CAIXA, a decisão poderá prever que os efeitos da rescisão ocorrerão em data futura.

Parágrafo Quinto – Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente ao serviço contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento orçamentário nº 8000065613.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

A CONTRATADA somente poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial deste contrato, nos limites e condições estabelecidos no item “Disposições Finais” do edital.

Parágrafo Único – No caso de subcontratação de outra empresa, a CONTRATADA não transferirá suas obrigações e responsabilidades, permanecendo, perante a CAIXA, com total responsabilidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Este contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

- I Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei nº. 13.303/2016;
- III Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- IV Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- V Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, subordinadas às seguintes disposições:

- I É facultado a alocação de pessoa com deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.
- II A CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;
- III Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;
- IV É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da área da CAIXA responsável pela operação pretendida;



V Nos casos de utilização deste contrato como garantia para concessão de crédito ou formalização de negócio para a CONTRATADA junto à CAIXA, a autorização caberá à área negocial responsável pelas tratativas;

VI Na cessão de créditos para outras instituições financeiras, que não a CAIXA, a autorização caberá à área gestora do contrato;

VII O pagamento de salários, benefícios e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como multas e ressarcimentos por prejuízos sofridos pela CAIXA terão preferência sobre a cessão dos créditos;

VIII No caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.

IX É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados, bem como para assinatura do presente contrato, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

X A assinatura eletrônica dos documentos tratada no item anterior, deverá ser realizada pela(s) pessoa(s) física(s), representante(s) legal(is) da empresa ou por procurador com poderes expressos para tanto.

XI A assinatura digital é válida para o documento todo, isto é, para o instrumento contratual e seus anexos, desde que tenham sido remetidos em um mesmo documento para serem assinados.

XII A CONTRATADA atesta, no contexto da Lei nº 13.726/2018, que todos os documentos apresentados à CAIXA para a contratação, em todas as etapas do processo, são fidedignos aos correspondentes documentos originais, e tem ciência de que está sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis na hipótese de infringir esta condicionante.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado de São Paulo, na cidade de Bauru/SP.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

Bauru, de .

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome:
CPF(MF):

Rep Legal:
CPF(MF):

Rep Legal:
CPF(MF):

ANEXO I DO CONTRATO Nº

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Auditoria Médico Hospitalar Externa, para fins de análise de contas hospitalares, auditoria retrospectiva de fechamento de contas por meio de consulta à prontuários médicos, auditoria concorrente/beira leito por meio do acompanhamento e avaliação de beneficiários internados, visitas domiciliares para revisão de planos de assistência domiciliar e planos terapêuticos, visitas a prestadores que prestam assistência a beneficiários com transtorno do espectro autista ou transtorno geral de desenvolvimento, visitas a prestadores credenciados, emissão de pareceres e relatórios, perícias, subsídio quanto às solicitações de autorizações, referente aos planos de assistência à saúde da CAIXA, em conformidade com as disposições deste Edital e Anexo, que o integram e complementam, nas dependências dos prestadores pertencentes a rede de credenciados e domicílios de beneficiários sediados ou residentes nos estados do Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

1.2 A prestação dos serviços de auditoria médico hospitalar externa à CAIXA, objeto desta licitação, compreende a execução das atividades a seguir:

- a) Auditoria externa de fechamento de contas hospitalares/ambulatoriais realizada por médicos e enfermeiros auditores, correlacionando-as com os prontuários médicos correspondentes, referentes aos atendimentos ambulatoriais, em pronto socorro e em regime de internação dos beneficiários dos planos de assistência à saúde da CAIXA e dos convênios de reciprocidade, nas dependências dos prestadores pertencentes a rede de credenciados, conforme disposto neste Termo de Referência;
- b) Realização por médicos e enfermeiros auditores, de auditoria retrospectiva por meio consultas e análises aos prontuários médicos de beneficiários dos planos de assistência à saúde da CAIXA e dos convênios de reciprocidade nas dependências dos prestadores pertencentes a rede de credenciados, conforme disposto neste Termo de Referência;
- c) Identificação de beneficiários internados junto ao setor de internação dos prestadores da rede de credenciados, realização de visita e acompanhamento periódicos dos beneficiários internados para fins de auditoria concorrente/beira leito e emissão de relatórios sobre a condição clínica dos pacientes, correlacionando-as com a solicitação de autorizações realizadas e evolução do quadro clínico, conforme previsto neste Termo de Referência;
- d) Acompanhamento da execução de eventos cirúrgicos de alto custo na rede de credenciados aos beneficiários dos planos de assistência à saúde da CAIXA, conforme previsto neste Termo de Referência, e realizar a devida auditoria concorrente;
- e) Realização de intermediação junto ao médico assistente quanto a proposição, quando recomendável e quadro clínico se justifique, de alta do paciente ou sua transferência para a assistência domiciliar ou hospital de retaguarda comunicando à CAIXA os beneficiários enquadrados nestas condições;
- f) Apoio e orientação aos pacientes e familiares quanto às possibilidades de tratamento, desospitalização e remoções nos casos pertinentes a prestação de serviços realizada pela CONTRATADA, conforme previsto neste Termo de Referência;
- g) Realização de mediação e consenso com auditoria do prestador de serviços referente a cada um dos eventos e respectivas quantidades e valores, que compõe a conta hospitalar, procedendo a devida liberação para cobrança dos itens considerados pertinentes;
- h) Relacionamento profissional e técnico direto com a direção e/ou corpo funcional dos prestadores de serviços auditados e com os respectivos setores de faturamento para tratar de assuntos pertinentes à auditoria;
- i) Disponibilização de ferramenta tecnológica em ambiente *Web* para recepção de transmissão de Guias TISS de Atendimento em formato xml realizada pelo prestador credenciado, conforme padrão TISS da ANS, referente as contas hospitalares/ambulatoriais a serem objeto da Auditoria retrospectiva de fechamento de contas, assim como gere críticas/apontamentos de possíveis inconformidades/excessos a serem analisados, de forma a possibilitar ao Auditor da CONTRATADA a realização da Auditoria Retrospectiva de Fechamento de Contas, mantendo registro das glosas aplicadas em cada item da conta, e o direcionamento da auditoria para questões indicadas pelo sistema, possibilitando a geração do Relatório

de Auditoria Hospitalar (RAH), e transmissão ao credenciado, ou diretamente ao Sistema de Gestão dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, do arquivo em formato xml no padrão TISS, da conta hospitalar com exclusão dos itens glosados;

- j) Geração do Relatórios de Auditorias Hospitalares (RAH) em ferramenta tecnológica própria da CONTRATADA, quando da liberação de cada uma das contas hospitalares/ambulatoriais, e fornecimento de via impressa e/ou cópia digital, conforme o caso, ao prestador credenciado para composição do faturamento, além da disponibilização à CAIXA e suas respectivas empresas contratadas responsáveis pelo Processamento de Contas, de cópias digitalizadas em ferramenta tecnológica acessível em sítio na internet;
- k) Realização de Auditorias de fechamento de contas, Auditorias Retrospectivas em prontuários médicos, Auditorias Concorrentes/beira leito, Visitas a beneficiários inclusos no Programa de Atenção Domiciliar (PAD), Visita a prestadores Credenciados e Censo de Internados em ferramenta tecnológica própria acessível por meio de dispositivo móvel pelo profissional auditor, possibilitando disponibilização das informações em tempo real à CAIXA e empresas por ela contratadas responsáveis pelo Processamento de Contas e Regulação;
- l) Realização pontual de visitas hospitalares a pacientes internados, para fins de auditoria retrospectiva e concorrente, análise de possível desospitalização, avaliação quanto a pertinência de implantação de assistência domiciliar, conforme demandado pela CAIXA, em prestadores da rede de credenciados sediados na região de abrangência deste Termo de Referência, contudo não pertencentes a relação de prestadores inclusos na rotina de visitas mensais;
- m) Realização de visitas domiciliares em beneficiários inclusos no Programa de Atenção Domiciliar (PAD) dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, para fins de acompanhamento do quadro clínico, evolução do paciente, avaliação do ambiente de internação domiciliar, avaliação da qualidade das assistências realizadas pelos prestadores, análise quanto a possível desmame de assistências custeadas, auditoria retrospectiva aos prontuários e emissão de parecer para subsidiar à CAIXA e/ou empresas contratadas de Regulação quanto as solicitações de autorização para prorrogação das assistências e ou inclusão/complemento destas, conforme previsto neste Termo de Referência;
- n) Realização de visitas demandas pela CAIXA na sede de profissionais e clínicas, credenciadas dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA ou não, que prestam assistências de terapias especializadas aos beneficiários com transtorno do espectro autista (TEA) ou transtorno geral de desenvolvimento (TGD), objetivando a apuração da adequação da carga horária e assistências com plano de tratamento previamente autorizado, assim como qualidade das assistências prestadas, com emissão de respectivo parecer e relatório;
- o) Disponibilização pela CONTRATADA de ferramenta tecnológica acessível em sítio na internet que possibilite a CAIXA e empresas por ela contratadas responsáveis pelo Processamento de Contas e Regulação a consulta aos Relatórios de Auditoria Hospitalar (RAH), Relatório de Visitas Hospitalares aos beneficiários internados, Relatórios de Visitas Domiciliares, Relatórios de Visita aos Credenciados, Relatórios de visitas a prestadores que prestam assistência a beneficiários com TEA/TGD, pareceres com subsídios quanto às solicitações de autorizações, pareceres quanto ao quadro clínico dos beneficiários, informações pertinentes às internações em curso, indicadores assistenciais de cada um dos prestadores auditados, indicações de alta hospitalar e/ou desospitalização, apuração de internações com eventos adversos, subsídios a partir de achados na prestação de serviços para negociações com os prestadores, pareceres e relatórios de acompanhamento dos planos de atenção domiciliar, além de apresentar por meio de painéis dashboards censo dos beneficiários internados com as respectivas classificações dos quadros clínicos, referente a prestação de serviços executada prevista neste Termo de Referência;
- p) Análise in loco às solicitações de autorização realizadas pelo prestador credenciado, referente àqueles inclusos no cronograma de visitas de auditoria concorrente e ou eventualmente em prestadores sediados em demais municípios da abrangência contratual, procedendo a emissão de parecer com subsídios para liberação e/ou negativa pelas empresas contratadas pela CAIXA responsáveis pela Regulação, de procedimentos realizados em caráter de urgência e ou emergência e quaisquer outras solicitações complementares à solicitação de internação principal, inclusive eletivas, como prorrogações de diárias de internação, procedimentos complementares, OPME, medicamentos de alto custo, observadas as regras de tabelas adotadas, contratos com os prestadores de serviços e a boa prática médica, procedendo a inclusão nos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA e disponibilização em ferramenta tecnológica própria;
- q) Disponibilização de ferramenta tecnológica com painéis dashboards acessíveis à CAIXA por meio de sítio na internet, contendo informações pertinentes à qualificação da rede hospitalar/ambulatorial/assistência domiciliar e indicadores assistenciais, conforme previsto neste Termo de Referência, nos prestadores onde haja a efetiva prestação de serviços, baseado nas informações extraídas das auditorias retrospectivas de prontuário e concorrentes realizadas;

- r) Disponibilização à CAIXA manual de auditoria de serviços em saúde praticado, bem como formulários de checagem de prontuário médico para homologação da CAIXA;
- s) Visitas técnicas e vistoria de instalações físicas dos prestadores da rede credenciada e proponentes ao credenciamento, pessoas físicas e jurídicas, quando demandado pela CAIXA para fins de negociação, discussão de processos, extensão e novos credenciados;
- t) Realização de perícias presenciais em beneficiários, nas instalações do prestador da rede de credenciados e em ambiente domiciliar, com emissão de parecer para fins de subsidiar à CAIXA e/ou empresas contratadas de Regulação na liberação de solicitações de autorização prévia, conforme orientações e/ou normas da CAIXA;
- u) Disponibilização à CAIXA de ferramenta tecnológica em sítio na internet que possibilite a consulta dos auditores médicos e enfermeiros alocados em cada prestador da rede de credenciados para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, assim como a data das visitas realizadas e agenda com cronograma das visitas futuras previstas;
- v) Disponibilização à CAIXA em ferramenta tecnológica, de relatórios mensais analíticos, em formato *xls, *txt ou *csv, de cada um dos serviços prestados, ou seja, com todas as informações que compõe os relatórios e pareceres emitidos, além das datas de realização do serviço;
- w) Disponibilização à CAIXA em ferramenta tecnológica, de relatórios com apuração dos indicadores de desempenho previstos neste Termo de Referência;
- x) Consultas aos Sistemas de Gestão e normativos dos benefícios de assistência à saúde, para checagem das autorizações liberadas/negadas, contratos, tabelas de valores e/ou regras firmados com prestadores da rede de credenciados, com o objetivo de subsidiar as auditorias de prontuário médico e concorrente;
- y) Fornecimento de auxílio e subsídios à CAIXA nas negociações contratuais com prestadores da rede de credenciados onde haja a efetiva prestação de serviços pela CONTRATADA;
- z) Identificação de protocolos e práticas dos prestadores da rede de credenciados que possuam influência na assistência aos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA e/ou valores a serem remunerados;
- aa) Elaboração de subsídios em caso de questionamentos judiciais nos casos em que atuou durante a prestação de serviços prevista neste Termo de Referência, além da indicação de perito, elaboração de quesitos judiciais, participação em perícia e emissão de parecer para quaisquer demandas dos benefícios de assistência à saúde, conforme prazos estabelecidos pela CAIXA;
- bb) Revisão mensal nos Sistemas de Gestão dos Benefícios de assistência à saúde das Guias de Atendimento faturadas e respectivos Relatórios de Auditoria Hospitalar (RAH) demandados pela CAIXA, em que houve apuração pela CAIXA de incompatibilidade e/ou inadequação das assistências/serviço/valores pagos aos prestadores credenciados com os Relatórios de Auditoria Hospitalar (RAH) e pareceres da auditoria concorrente emitidos, de forma a apurar origem das divergências, proceder glosas e/ou revisar os RAH;
- cc) Realização de reuniões periódicas com profissionais auditores dos prestadores da rede de credenciados objetos da prestação de serviços, nas sedes destes, para fins de alinhamento técnico, conforme previsto neste Termo de Referência;
- dd) Realização de reuniões periódicas, por meio de seus funcionários prepostos, com representantes dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, presencialmente e/ou por meio de vídeo conferência, conforme diretriz da CAIXA, para fins de alinhamento técnico e apresentação de resultados, conforme previsto neste Termo de Referência;
- ee) Consultas, atualizações, inclusões, downloads e uploads de documentos (relatórios e pareceres), necessários a execução da prestação de serviços objeto deste Termo de Referência por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA;
- ff) Consultas e respostas a demandas direcionadas pela CAIXA por meio do Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA;
- gg) Auxílio e repasse de subsídios à CAIXA para resposta as demandas de reclamações dos beneficiários, judiciais e de NIP e Processos da ANS nos casos onde houve prestação de serviços, conforme previsto neste Termo de Referência.

1.3 A prestação dos serviços será realizada nos municípios pertencentes aos estados do Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro, relacionados no APENSO I, conforme definido pela CAIXA.

2 DAS DEFINIÇÕES

2.1 Para fins desta licitação, devem ser consideradas as definições a seguir:

- ABEMID – Associação Brasileira das Empresas de Medicina Domiciliar;
- AMB – Associação Médica Brasileira;
- ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária;
- Auditoria concorrente/beira leito – auditoria realizada por médicos e enfermeiros auditores, presencialmente em ambiente hospitalar ou domiciliar, por meio de visitas aos pacientes durante o período de internação, procedimento cirúrgico e ou em utilização de assistências domiciliares, com objetivo de aferir a adequação dos atendimentos prestados, a sua qualidade, segurança do paciente e uso racional de insumos e assistências;
- Auditoria retrospectiva – auditoria realizada por médicos e enfermeiros auditores, presencialmente em ambiente hospitalar, por meio de consultas aos prontuários médicos dos pacientes, mediante a padrões estabelecidos, com objetivo de analisar as assistências e insumos já realizados e aplicados no paciente e aferir a conduta e adequação dos atendimentos prestados pelos credenciados a boa prática médica;
- Auditoria externa de fechamento de contas hospitalares – auditoria realizada por médicos e enfermeiros auditores, presencialmente em ambiente hospitalar, para fins de análise da adequação das contas/faturas a serem cobradas pelo credenciado à CAIXA, que contemplam as assistências e insumos realizados/aplicados no paciente, aos registros prontuários médicos, relatórios das auditorias concorrentes, normas do plano de saúde, tabelas e negociações realizadas com prestador, resoluções da ANS e conselhos de classe e autorizações prévias liberadas;
- Beneficiários – Empregados CAIXA ativos, cedidos e aposentados titulares dos Benefícios de assistência à saúde, bem como seus dependentes e pensionistas, além de beneficiários de outros planos de saúde que são atendidos na rede credenciada dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA devido aos convênios de reciprocidade firmados;
- Benefícios de assistência à saúde – Planos de saúde instituídos pela CAIXA, por ela administrados ou contratados, além de outros benefícios disponibilizados para fins de proporcionar assistência à saúde aos empregados da CAIXA, aposentados, pensionistas e seus dependentes;
- Convênios de Reciprocidade – Contratos de compartilhamento de rede de credenciados firmado pela CAIXA para atendimento a beneficiários de outros planos de saúde;
- Conta/Fatura – Conjunto dos documentos de cobrança dos credenciados enviados à CAIXA para pagamento referente ao atendimento do beneficiário. Esse conjunto é composto, conforme o caso, de notas fiscais/recibos, PEG e Recibos de Transmissão Eletrônica, Guias TISS e/ou documento equivalente que o substitua, conta analítica, relação de materiais e medicamentos, relação de itens de serviços prestados, e outros documentos;
- Livre Escolha – Modalidade de atendimento em que o beneficiário escolhe um profissional/entidade não credenciado ao plano de assistência à saúde da CAIXA;
- NEAD – Núcleo Nacional das Empresas de Serviços de Atenção Domiciliar;
- NIP – Notificação de Intermediação Preliminar da ANS;
- OPME – Órteses, próteses e materiais especiais;

- PAD – Programa de Atenção Domiciliar, programa assistencial dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA caracterizado por um conjunto de ações de promoção à saúde e tratamento de doenças e reabilitação prestadas em domicílio, clínicas de reabilitação e hospitais de retaguarda;
- PEG – Protocolo de Entrega de Guias;
- Perícia documental – é a avaliação técnica baseada em documentos relativos ao beneficiário dos benefícios de assistência à saúde;
- Perícia presencial – é a avaliação técnica com base no exame físico do beneficiário dos benefícios de assistência à saúde;
- Plano de assistência à saúde – Plano de saúde instituído pela CAIXA e por ela administrado sob a modalidade de autogestão para atendimento aos empregados da CAIXA e seus dependentes, além dos beneficiários de convênios de reciprocidade;
- Preposto – Empregado da CONTRATADA com nomeação, delegação ou incumbência para representá-la perante a CAIXA;
- Prestadores da Rede Credenciada – Pessoas físicas ou jurídicas contratadas pela CAIXA para prestação de serviços em saúde;
- Proponente – Entidades/Instituições/Profissionais candidatos ao credenciamento aos benefícios de assistência à saúde da CAIXA;
- RAH – Relatório de auditoria hospitalar;
- Sistemas de Gestão – quaisquer sistemas utilizados ou indicados pela CAIXA para operacionalização dos processos pertinentes aos benefícios de assistência à saúde, tais como regulação, autorização, credenciamento, cadastro de beneficiários, cobrança de mensalidade e coparticipação, auditoria, processamento de contas, reembolso etc.;
- Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento – É o sistema da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA para recepção, designação e geração de demandas entre a CAIXA, beneficiários, credenciados e empresas contratadas, controle de ocorrências e prazos e CRM;
- TEA/TGD – Transtorno do Espectro Autista / Transtorno Geral do Desenvolvimento;
- TISS – Troca de Informações em Saúde Suplementar;
- UTI – Unidade de Tratamento Intensivo;
- XML - eXtensible Markup Language.

3 DAS ROTINAS E ESPECIFICAÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1.1 A prestação dos serviços deve ser realizada de acordo com as orientações a seguir relacionadas, cabendo à CONTRATADA executar as seguintes atividades:

3.2 AUDITORIA CONCORRENTE / BEIRA LEITO

3.2.1 A CONTRATADA deverá realizar, por meio de médicos e enfermeiros auditores, visitas periódicas aos prestadores credenciados da CAIXA para execução de serviços hospitalares, inseridos na rotina de auditoria externa e sediados nos municípios relacionados no APENSO I, com o objetivo de verificar a pertinência, adequação, qualidade, segurança do paciente e uso racional de insumos e assistências dos

atendimentos prestados aos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, bem como avaliar se as condutas adotadas para assistência estão de acordo com o quadro clínico apresentado.

3.2.2 A CONTRATADA deverá previamente possuir autorização do prestador credenciado para execução das visitas hospitalares, assim como possuir pleno conhecimento das normas e diretrizes clínicas da instituição para execução dos serviços de auditoria concorrente / beira leito e visitas técnicas.

3.2.2.1 Caberá a CONTRATADA solicitar autorização prévia à Direção Clínica do prestador credenciado e ao beneficiário e/ou familiar responsável, para que seus auditores realizem a visita ao paciente internado, identificando-se como auditores dos planos de saúde da CAIXA.

3.2.2.2 Eventuais negativas de acesso ao beneficiário internado para realização de visita deverão ser formalizadas pela CONTRATADA à CAIXA.

3.2.3 A CONTRATADA deverá consultar diariamente a administração e/ou direção clínica hospitalar para apurar o censo de pacientes internados, para fins identificar os beneficiários elegíveis a visita para execução da auditoria concorrente, conforme previsto neste Termo de Referência, além de disponibilização do censo à CAIXA, por meio de ferramenta tecnológica acessível em sítio na internet.

3.2.4 As visitas hospitalares para execução da auditoria concorrente deverão ser realizadas nos beneficiários internados enquadrados nos critérios estabelecidos abaixo:

a) Internações clínicas e/ou cirúrgicas em enfermaria/apartamento/UTI de pacientes classificados como críticos, conforme critérios estabelecidos pela CAIXA, em caráter eletivo ou urgência/emergência: visita inicial deverá ser realizada obrigatoriamente por médico em até 1 (um) dia útil após o dia da internação, sendo as demais visitas com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis;

b) Internações clínicas e/ou cirúrgicas em apartamento/enfermaria/UTI com indicativo de alto custo, conforme critérios estabelecidos pela CAIXA, em caráter eletivo ou urgência/emergência: visita inicial deverá ser realizada obrigatoriamente por médico em até 1 (um) dia útil após o dia da internação, sendo as demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis.

c) Internações em UTI: visita inicial deverá ser realizada obrigatoriamente por médico em até 1 (um) dia útil após o dia da internação, sendo as demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis.

d) Internações em caráter de urgência/emergência: visita inicial deverá ser realizada obrigatoriamente por médico em até 1 (um) dia útil após o dia da internação, sendo as demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis.

f) Internação de paciente com retorno não programado ao centro cirúrgico dentro do prazo de 30 (trinta) dias da última intervenção cirúrgica: visita inicial deverá ser realizada obrigatoriamente por médico em até 1 (um) dia útil após o dia da internação, sendo as demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis.

g) Internação clínica ou cirúrgica de paciente oriundo de internação domiciliar: visita inicial deverá ser realizada obrigatoriamente por médico em até 1 (um) dia útil após o dia da internação, sendo as demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis;

e) Internações clínicas ou pediátricas em apartamento/enfermaria de pacientes não críticos, em caráter eletivo: visita deverá ser realizada por médico ou enfermeiro em até 1 (um) dia útil após o dia da internação com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis;

f) Internações cirúrgicas em apartamento/enfermaria de pacientes não críticos, em caráter eletivo: visita inicial deverá ser realizada obrigatoriamente por médico no 1º (primeiro dia útil) após o 2º (segundo) dia de internação, sendo as demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro com periodicidade a cada 03 (três) dias úteis;

g) Internações obstétricas em apartamento/enfermaria de pacientes não críticos, em caráter eletivo: visita inicial deverá ser realizada por médico ou enfermeiro no 1º (primeiro dia útil) após o 3º (terceiro) dia de internação, sendo as demais visitas com periodicidade a cada 03 (três) dias úteis;

h) Pacientes internados cuja visita foi demandada pela CAIXA, em municípios elencados no APENSO I: visita inicial deverá ser realizada por médico no 1º (primeiro dia útil) após solicitação da CAIXA, sendo as demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis;

i) Internações psiquiátricas: visita inicial deverá ser realizada por médico no 1º (primeiro dia útil) após 15º dia de internação, sendo demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro, 1 (uma) vez a cada 15 (quinze) dias para verificar pertinência e continuidade da internação;

j) Internação de pacientes enquadrados nas situações abaixo: visita inicial deverá ser realizada obrigatoriamente por médico em até 1 (um) dia útil após o dia da internação, sendo as demais visitas realizadas por médico ou enfermeiro com periodicidade diária (útil);

- Paciente em uso de antibióticos e/ou antifúngicos de amplo espectro;
- Paciente em uso de medicamento imunobiológico;
- Paciente em uso de medicamento quimioterápico / radioterapia;
- Paciente em uso de medicamento de alto custo (valor de menor unidade em sua apresentação de R\$ 1.000,00 (mil reais));
- Paciente submetido a transplante;
- Paciente submetido a procedimento cirúrgico que evoluiu no pós-operatório com a necessidade de nova intervenção;
- Paciente acometido por lesão de pele e em uso de curativo especial;
- Paciente acometido por bactéria multirresistente;
- Paciente mantido internado devido a evento adverso;
- Paciente admitido com doença considerada rara, exemplo: Atrofia Muscular Espinhal (AME), Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA), Esclerose Múltipla (EM), dentre outras.

3.2.5 A CONTRATADA, por meio do médico auditor, deverá acompanhar, durante a execução, os eventos cirúrgicos Cardiológicos, Neurológicos, Odontológicos/Buco Maxilo Facial e Ortopédicos que possuem previsão de utilização de OPME com custo igual ou superior a R\$ 90.000,00 (noventa mil reais), de forma a evidenciar a qualidade da assistência realizada, a utilização dos OPME, conforme autorização prévia e a utilização racional dos insumos.

3.2.5.1 A indicação de acompanhamento pelo médico auditor dos eventos cirúrgicos será formalizada pela CAIXA e/ou empresa por ela contratada responsável pela Regulação à CONTRATADA com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, de forma a possibilitar que a CONTRATADA solicite as autorizações devidas junto à Direção Clínica do prestador credenciado, médico assistente e ao beneficiário e/ou familiar responsável.

3.2.5.2 Caso não haja autorização do prestador ou médico assistente ou beneficiário à realização da Auditoria Concorrente durante a Cirurgia, assim como nos casos de impedimento recorrente pelo credenciado, a CONTRATADA deverá comunicar à CAIXA para fins de tratativas junto ao prestador.

3.2.5.2.1 Impedimentos ou a não autorização para realização da Auditoria Concorrente durante a Cirúrgica são intrínsecas a própria rotina e poderão ocorrer, não cabendo ônus à CAIXA pela não execução do serviço, visto que as quantidades expressas neste Termo de Referência são previstas de acordo com históricos de atendimentos.

3.2.6 As informações pertinentes as Auditorias Concorrentes executadas deverão ser formalizadas pelo profissional auditor em dispositivo móvel que possibilite o preenchimento de relatórios e emissão de pareceres em ferramenta tecnológica da CONTRATADA acessível na internet, assim como possibilite ao auditor o acesso aos Sistemas de Gestão da CAIXA por meio da internet para inclusão/upload dos pareceres/relatórios por ele realizados, de forma a permitir a CAIXA e empresas por ela contratadas responsáveis pela Regulação e Processamento de Contas a consulta aos relatórios e pareceres no mesmo dia da visita realizada.

3.2.6.1 Será responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar diariamente em sua ferramenta tecnológica, acessível pela CAIXA e empresa contratada de Regulação, relatório analítico com as visitas realizadas aos beneficiários internados e respectivos pareceres assinados, assim como dos auditores responsáveis, de forma a possibilitar a CAIXA o acompanhamento da prestação de serviços.

3.2.6.2 Será responsabilidade da CONTRATADA todos os custos advindos com o desenvolvimento, licenciamento e manutenção técnica de sistemas, softwares e aplicativos exigidos neste Termo de Referência para execução da prestação de serviços, assim como da disponibilização de dispositivos móveis e computadores para utilização de seus empregados, contratados e colaboradores.

3.2.7 Os relatórios e pareceres do profissional auditor deverão conter evidências científicas, recomendações dos respectivos conselhos e/ou estudos que evidenciam justificam o parecer, evidenciar a condição e evolução clínica dos pacientes, a pertinência técnica das assistências recebidas e insumos utilizados, ajustes necessários nas assistências, indicar se há necessidade de alta, riscos assistenciais e financeiros constatados, correlacionando-as com as solicitações de autorizações realizadas, indicando as perspectivas de evolução do quadro clínico para alta hospitalar.

3.2.7.1 Em todo o período da internação, conforme previsto neste Termo de Referência, o médico auditor deve acompanhar a evolução clínica do paciente e a conduta médica, principalmente quanto à pertinência dos exames e procedimentos solicitados/executados (analisando inclusive seus resultados), da medicação prescrita/administrada, materiais utilizados, dos equipamentos especiais e instalações/acomodação disponibilizados para o tratamento, assim como o período de permanência nas diferentes unidades de internação, inclusive quanto às necessidades de prorrogações do período de internação e/ou utilização de novas assistências, complementando com a análise das informações contidas em prontuário médico.

3.2.7.2 Nas internações cirúrgicas em caráter de urgência e emergência com utilização de OPME, caberá ao médico auditor solicitar ao prestador credenciado a documentação pertinente a indicação médica e de utilização de OPME para validação, sendo o parecer do auditor anexado nos Sistemas de Gestão da CAIXA e fornecido ao prestador.

3.2.7.2.1 Nas internações cirúrgicas em caráter de urgência caberá ao médico auditor a caracterização por meio de análise a condição clínica do paciente, relatórios e prontuário médico, da real condição de urgência/emergência declarada pelo médico assistente, de forma a emitir parecer de confirmação da condição.

3.2.7.3 Nas internações de pacientes em uso medicamentos de alto custo, antibióticos e/ou antifúngicos de amplo espectro caberá ao médico auditor solicitar ao prestador credenciado a documentação pertinente a indicação médica com as devidas justificativas para validação, de forma a comprovar a necessidade e controlar rigorosamente a aplicação destes.

3.2.7.4 Os pareceres e relatórios emitidos pelo profissional auditor deverão evidenciar claramente a evolução clínica dos pacientes, bem como situações relacionadas a assistência prestada incompatíveis com a boa prática médica e/ou em inconformidade com quadro clínico do beneficiário, e que possam acarretar em prejuízos a qualidade da assistência prestada, maiores custos das contas hospitalares, aumentos injustificados nos tempos de internação e utilização de insumos, cabendo a CONTRATADA adotar, quando for o caso, as devidas providências junto ao prestador credenciado para ajustes necessários e reportar para atuação da CAIXA, evitando pagamentos indevidos, mediante os preceitos de melhores práticas assistenciais, às normas legais e de ética profissional.

3.2.7.5 A CONTRATADA deverá relatar em seus pareceres eventuais oportunidades de redução de custos nos atendimentos prestados pelo prestador credenciado indicando possibilidades de negociações pontuais com credenciado para redução da conta médico-hospitalar.

3.2.8 A CONTRATADA, por meio do médico auditor, deverá intermediar junto ao médico assistente, quando recomendável e quadro clínico se justifique, a proposição de alta hospitalar do paciente ou sua transferência para a assistência domiciliar ou hospital de retaguarda, de forma a proporcionar assistência de maior qualidade e humanizada ao beneficiário, além de comprovadamente possibilitar economicidade a CAIXA.

3.2.8.1 A avaliação pela CONTRATADA quanto à adequação da transferência do paciente para assistência domiciliar ou hospital de retaguarda também deverá ocorrer quando das indicações do médico assistente ou demanda da CAIXA, mediante a análise do enquadramento nas normas da CAIXA e emissão de parecer,

além de preenchimento das tabelas de avaliação de complexidade assistencial - ABEMID e tabela de avaliação para internação domiciliar – NEAD e/ou outros critérios indicados pela CAIXA, além da análise quanto a economicidade das assistências domiciliares perante a internação em ambiente hospitalar, com emissão de laudo consubstanciado para decisão da CAIXA.

3.2.8.1.1 Os pareceres e tabelas de avaliação devem ser concluídos pela CONTRATADA e disponibilizados à CAIXA, por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento, em até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir do envio da solicitação pelo prestador credenciado/médico assistente e/ou da CAIXA ou Central de Regulação.

3.2.8.1.2 Para análise e emissão dos pareceres e tabelas de avaliação, fica VEDADA a análise documental ou aquela realizada através de contato telefônico, sem a devida visita in loco, exceto quando previamente deliberado pela CAIXA.

3.2.8.1.3 É VEDADO ao auditor autorizar, vetar, bem como modificar, procedimentos propedêuticos e/ou terapêuticos solicitados, sendo que em situações de indiscutível conveniência para o paciente, o auditor deverá fundamentar e comunicar por escrito seu parecer para avaliação e decisão do médico assistente.

3.2.8.1.4 É VEDADO ao profissional auditor disponibilizar os pareceres e tabelas de avaliação aos beneficiários e/ou família, e até mesmo informar verbalmente o resultado da visita realizada.

3.2.9 A CONTRATADA, por meio dos profissionais auditores, deverá apoiar e orientar os pacientes internados e familiares quanto à viabilização e disponibilidade dos tratamentos e exames indicados pelo médico assistente, conforme previstas no rol de custeio dos benefícios de assistência à saúde, desospitalização e remoções.

3.2.10 Durante o acompanhamento das internações, será responsabilidade da CONTRATADA, por meio do médico auditor, subsidiar a CAIXA e/ou as empresas contratadas pela CAIXA responsáveis pela Regulação, quando demandadas, quanto às solicitações de autorização eletivas complementares à solicitação principal e/ou quaisquer solicitações de urgência/emergência, de procedimentos, materiais, medicamentos, OPME, remoções e assistência domiciliar, inclusive prorrogações de diárias de internação, realizadas pelo prestador credenciado, procedendo análise aos questionamentos com emissão de parecer conclusivo quanto a liberação e/ou negativa para avaliação e deliberação da CAIXA e/ou empresas contratadas de Regulação, conforme prazos estabelecidos no item 3.9, observadas as regras de tabelas adotadas, contratos com os prestadores de serviços e a boa prática médica, sendo o parecer formal emitido disponibilizado a empresa contratada de Regulação e/ou CAIXA, por meio dos Sistemas de Gestão e/ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde ou e-mail, conforme diretrizes da CAIXA.

3.2.10.1 Quando das solicitações complementares e/ou de urgência/emergência de OPME e remoções, caberá à CONTRATADA avaliar sua pertinência técnica e emissão de parecer, quando demanda, cabendo a empresa contratada pela CAIXA responsável pela Regulação a deliberação da autorização e respectivos valores, conforme orçamentos realizados, quando exigido.

3.2.10.2 As solicitações de subsídios referente as solicitações de autorização serão demandadas à CONTRATADA pela CAIXA e/ou empresas contratadas responsáveis pela regulação, por meio dos Sistemas de Gestão e/ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde ou e-mail, conforme diretrizes da CAIXA.

3.2.10.3 A CAIXA poderá requerer a CONTRATADA a realização de visitas adicionais a beneficiários internados, em municípios inclusos no APENSO I ou demais municípios previstos na abrangência contratual, objetivando a emissão de parecer de forma a subsidiar às solicitações de autorização prévia.

3.2.10.3.1 Solicitações de subsídios referente a autorizações prévias em caráter de urgência/emergência em municípios não inclusos na rotina mensal de visitas e auditoria concorrente/fechamento de contas, conforme APENSO I, poderão ser requeridas quando a CONTRATADA já houver realizado visita prévia ao beneficiário internado.

3.2.10.4 Não caberá a CONTRATADA a deliberação direta ao prestador credenciado de quaisquer assistências/procedimentos, sendo esta realizada exclusivamente pela CAIXA e/ou empresas contratadas responsáveis pela Regulação.

3.2.11 Todos os pareceres e avaliações realizados pela CONTRATADA deverão ser conclusivos e conter evidências científicas, recomendações dos respectivos conselhos e/ou estudos que evidenciam justificam o parecer, ser datados e assinados pelo auditor responsável mediante a carimbo, disponibilizados à CAIXA e às empresas por ela contratadas responsáveis pela Regulação e Processamento de Contas, em formato PDF, por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde, Sistemas de Relacionamento da Central de Atendimento e também em ferramenta tecnológica da própria CONTRATADA acessível em sítio na internet, conforme diretriz da CAIXA.

3.2.12 A CAIXA poderá demandar a CONTRATADA visita à pacientes internados em quaisquer municípios localizados nos estados de abrangência contratual, inclusive para os municípios não previstos no APENSO I e/ou para beneficiário não enquadrados nos critérios estabelecidos no item 3.2.4, para fins de auditoria concorrente, avaliação de quadro clínico e assistências/serviços prestados e/ou indicados, avaliação quanto a desospitalização e transferência para assistência domiciliar e/ou hospital de retaguarda, cabendo a CONTRATADA a realização destas e emissão de pareceres e disponibilização à CAIXA em até 3 (três) dias úteis, devendo ser adotadas as mesmas rotinas previstas no item 3.2 e subitens deste Termo de Referência.

3.3 VISITA TÉCNICA DE ACOMPANHAMENTO DO PAD E PERÍCIA MÉDICA DOMICILIAR

3.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais médicos e enfermeiros auditores, conforme a necessidade clínica, para realizar, visita técnica na residência, clínica ou hospital de retaguarda referente aos beneficiários inclusos no PAD, na instalação e/ou prorrogação das assistências, para fins de acompanhamento do quadro de saúde, evolução do paciente, cumprimento e adequação a autorização prévia e plano de tratamento, análise quanto a continuidade das assistências e/ou possível desmame de assistências custeadas, avaliação do ambiente de internação domiciliar, avaliação da qualidade das assistências realizadas pelos prestadores, auditoria retrospectiva aos prontuários e subsídios à CAIXA e/ou empresas contratadas de Regulação referente as solicitações de autorização para prorrogação das assistências e ou inclusão/complemento destas.

3.3.2 As visitas aos beneficiários inclusos no PAD serão executadas nos municípios relacionados no APENSO I e eventualmente em demais municípios da abrangência contratual.

3.3.3 A avaliação pela CONTRATADA quanto à continuidade, incremento ou desmame de assistências deverá ocorrer por meio de visita técnica e emissão de parecer e ser embasada na pertinência técnica, conforme prática médica, e enquadramento nas normas da CAIXA e critérios da tabela de avaliação de complexidade assistencial - ABEMID e tabela de avaliação para internação domiciliar – NEAD e/ou outros critérios indicados pela CAIXA.

3.3.4 Para análise e emissão dos pareceres e tabelas de avaliação, fica VEDADA a análise documental ou aquela realizada através de contato telefônico, sem a devida visita in loco, exceto quando previamente deliberado pela CAIXA.

3.3.5 É VEDADO ao auditor autorizar, vetar, bem como modificar, procedimentos propedêuticos e/ou terapêuticos solicitados, sendo que em situações de indiscutível conveniência para o paciente, o auditor deverá fundamentar e enviar parecer à CAIXA e/ou empresa contratada de Regulação, conforme diretriz, para deliberação.

3.3.6 É VEDADO ao profissional auditor disponibilizar os pareceres e tabelas de avaliação aos beneficiários e/ou família, e até mesmo informar verbalmente o resultado da visita realizada.

3.3.7 Os beneficiários inclusos no PAD com previsão de visitas, assim como endereço e telefone de contatos, serão indicados pela CAIXA e/ou empresas contratadas responsáveis pela Regulação, por meio do Sistema de Gestão, Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento e/ou e-mail, conforme diretriz, cabendo a CAIXA informar à CONTRATADA quanto a inclusões e exclusões dos beneficiários elegíveis.

3.3.7.1 A CONTRATADA será responsável por contatar o beneficiário e/ou interlocutor e prestador responsável pelas assistências para solicitar autorização e agendamento para visita técnica.

3.3.7.2 Para assistências domiciliares não enquadradas como internação domiciliar, as visitas deverão ser realizadas quando demandadas pontualmente pela CAIXA obedecendo-se a periodicidade determinada pela CAIXA.

3.3.8 As visitas técnicas aos beneficiários inclusos no PAD deverão ser realizadas pela CONTRATADA 1 (uma) vez ao mês em cada beneficiário, sendo os pareceres e preenchimento das tabelas de avaliação de complexidade assistencial - ABEMID e tabela de avaliação para internação domiciliar – NEAD e/ou outros critérios indicados pela CAIXA, de cada um dos beneficiários, deverão ser concluídos pela CONTRATADA e disponibilizados à CAIXA, por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde e/ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento, conforme diretriz da CAIXA, assim como em sua própria ferramenta tecnológica, até o dia 20 (vinte) de cada mês.

3.3.8.1 A CAIXA poderá estabelecer periodicidades distintas de visitas por beneficiários, conforme quadro clínico destes, cabendo a CONTRATADA o cumprimento das visitas na periodicidade determinada.

3.3.8.2 A CONTRATADA deverá indicar no parecer mensal de cada caso, evidências científicas, recomendações dos respectivos conselhos e/ou estudos que evidenciam justificam o parecer e se as assistências domiciliares prestadas ao paciente são comprovadamente menos onerosas para o plano de assistência à saúde que a internação em ambiente hospitalar, com emissão de laudo consubstanciado para decisão da CAIXA.

3.3.8.3 A CAIXA poderá indicar a realização de visitas adicionais durante o mês, em casos de solicitação de incremento de assistências pelo médico assistente, piora do quadro clínico do beneficiário e/ou problemas nas assistências prestadas pela empresa credenciada ou contratada pelo beneficiário/responsável, devendo a visita e disponibilização dos pareceres e tabelas de avaliação à CAIXA ocorrer em até 3 (três) dias úteis após demanda da CAIXA.

3.3.8.4 Será responsabilidade da CONTRATADA indicar nos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde a data de realização de cada uma das visitas ao beneficiário incluso no PAD, assim como do auditor responsável, de forma a possibilitar a CAIXA o acompanhamento da prestação de serviços.

3.3.9 Será responsabilidade da CONTRATADA, por meio do médico auditor, subsidiar à CAIXA e/ou empresas contratadas responsáveis pela Regulação, quando demandada, quanto às solicitações de autorização realizadas pelo prestador credenciado e/ou beneficiário/responsável referente a inclusão e/ou alterações de quaisquer assistências domiciliares e remoções, procedendo análise aos questionamentos com emissão de parecer conclusivo quanto a liberação e/ou negativa para avaliação e deliberação da CAIXA e/ou empresas contratadas de Regulação, conforme prazos estabelecidos no item 3.9, observadas as regras de tabelas adotadas, contratos com os prestadores de serviços e a boa prática médica, sendo o parecer formal emitido disponibilizado a empresa contratada de Regulação e/ou CAIXA, por meio dos Sistemas de Gestão e/ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde ou e-mail, além da disponibilização em sua própria ferramenta tecnológica, conforme diretrizes da CAIXA.

3.3.9.1 As solicitações de subsídios referente as solicitações de autorização serão demandadas à CONTRATADA pela CAIXA e/ou empresas contratadas responsáveis pela regulação, por meio dos Sistemas de Gestão e/ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde ou e-mail, conforme diretrizes da CAIXA.

3.3.9.2 Não caberá a CONTRATADA a deliberação direta ao prestador credenciado de quaisquer assistências/procedimentos, sendo esta realizada exclusivamente pela CAIXA e/ou empresas contratadas responsáveis pela Regulação.

3.3.9.3 A CAIXA poderá requerer a CONTRATADA a realização de visitas adicionais a beneficiários internados em regime domiciliar, em municípios inclusos no APENSO I ou demais municípios previstos na abrangência contratual, objetivando a emissão de parecer de forma a subsidiar às solicitações de autorização prévia.

3.3.9.3.1 Solicitações de subsídios referente a autorizações prévias em caráter de urgência/emergência em municípios não inclusos na rotina mensal de visitas e auditoria concorrente/fechamento de contas, conforme APENSO I, poderão ser requeridas quando a CONTRATADA já houver realizado visita prévia ao beneficiário.

3.3.10 A CONTRATADA, ao identificar impropriedades ou irregularidades na prestação do serviço ao paciente, deve fundamentar suas recomendações e comunicar o fato por escrito à CAIXA e/ou empresa contratadas de Regulação, conforme diretriz.

3.3.11 A CONTRATADA deverá informar imediatamente a CAIXA qualquer dificuldade ou impedimento para executar as atividades demandadas dentro do prazo estabelecido neste Termo de Referência, indicando novo prazo para execução do serviço solicitado, para avaliação e aceite da CAIXA.

3.3.12 Caberá a CONTRATADA realizar, mediante a solicitação da CAIXA, perícia médica presencial em domicílio do beneficiário, residentes nos municípios relacionados no APENSO I, e emissão de parecer, para fins de:

- Enquadramento do beneficiário como pessoa com deficiência e/ou com deficiência permanente e incapaz;
- Para fins de concessão de autorização prévia, quando a CAIXA indique a necessidade de avaliação presencial devido a perícia documental ser insuficiente para emissão de parecer conclusivo;
- Nos casos previstos nos normativos e regras dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA

3.3.12.1 Os pareceres referentes as perícias realizadas devem ser concluídos pela CONTRATADA e disponibilizados à CAIXA, por meio dos Sistemas de Gestão e/ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde e/ou e-mail, além da disponibilização em sua própria ferramenta tecnológica, em até 2 (dois) dias úteis, conforme diretrizes previamente estabelecidas, contadas a partir do envio da solicitação pela CAIXA.

3.3.13 Todos os pareceres e avaliações realizados pela CONTRATADA deverão ser conclusivos e conter evidências científicas, recomendações dos respectivos conselhos e/ou estudos que evidenciam justificam o parecer, ser datados e assinados pelo auditor responsável mediante a carimbo, disponibilizados à CAIXA, e às suas Centrais de Regulação e Processamento de Contas, em formato PDF, por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde, Sistemas de Relacionamento da Central de Atendimento e também em ferramenta tecnológica da própria CONTRATADA acessível em sítio na internet, conforme diretriz da CAIXA.

3.3.14 A CAIXA poderá demandar a CONTRATADA visita técnica na residência, clínica ou hospital de retaguarda referente aos beneficiários inclusos no PAD em quaisquer municípios localizados nos estados de abrangência contratual e não previstos no APENSO I, cabendo a CONTRATADA a realização destas e emissão de pareceres e disponibilização à CAIXA em até 3 (três) dias úteis, devendo ser adotadas as mesmas rotinas previstas no item 3.3 e subitens deste Termo de Referência.

3.3.15 A CONTRATADA realizará auditoria retrospectiva e de fechamento de contas em atendimentos de beneficiários inclusos no PAD indicados pela CAIXA, sendo esta valorada como serviços incluso na própria rotina de visita de acompanhamento do PAD, cabendo à CAIXA a indicação, até o dia 5 (cinco) de cada mês, dos atendimentos cuja auditoria de fechamento de contas será necessária.

3.4 AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS

3.4.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais médicos e enfermeiros auditores, para realização de auditoria retrospectiva por meio consultas e análises aos prontuários médicos dos beneficiários dos planos de assistência à saúde da CAIXA e dos convênios de reciprocidade, afim de verificar a evolução clínica e todas as assistências, procedimentos, exames, insumos e condutas praticadas, e assim realizar a correspondente auditoria de fechamentos de contas antes da apresentação desta pelo prestador credenciado à CAIXA, a partir da checagem das contas hospitalares e/ou domiciliares com os registros de prontuário, autorizações prévias, relatórios de auditoria concorrente / visita técnica, contrato do prestador credenciado e normas dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, objetivando:

- a) analisar a assistência prestada ao beneficiário, por meio de auditoria de enfermagem, a partir da evolução diária do prontuário e dos registros dos cuidados, de forma a evidenciar em seu relatório o diagnóstico, evolução, procedimentos, rotinas diárias, marca e a pertinência e quantidade dos medicamentos e materiais descartáveis utilizados e cobrados, conformidade das taxas e equipamentos

utilizados e cobrados com os serviços prestados e acordado entre as partes, adequação da cobrança das OPME, realizando a devida identificação, especificações e checagem se houve autorização prévia e existência de Nota Fiscal de compra, além da verificação das anotações das informações constantes nas etiquetas do produto e aposição de rubrica das etiquetas anexadas aos prontuários, pertinência no consumo de gases medicinais, bem como seus registros;

b) analisar, por meio de auditoria médica, a evolução clínica do paciente, a conduta médica e a pertinência técnica das assistências, procedimentos, exames e insumos solicitados e executados, a partir da avaliação do procedimento autorizado x realizado, resultados dos exames, medicação prescrita/administrada, materiais utilizados, dos equipamentos especiais e instalações/acomodação disponibilizados para o tratamento, assim como o período de permanência nas diferentes unidades de internação, inclusive quanto às necessidades de prorrogações do período de internação.

3.4.1.1 A auditoria retrospectiva e de fechamento de contas será executada na sede dos prestadores credenciados inseridos na rotina de auditoria externa localizados nos municípios relacionados no APENSO I.

3.4.1.2 A auditoria retrospectiva de fechamentos de contas deverá ser realizada pelos auditores da CONTRATADA em sua ferramenta tecnológica da própria, disponível em ambiente *Web*, apta a receber a transmissão das Guias TISS de Atendimento de Resumo de Internação e SP/SADT em formato xml realizada pelo prestador credenciado, conforme padrão TISS da ANS, referente as contas hospitalares/ambulatoriais/pronto socorro a serem objeto da auditoria retrospectiva de fechamento de contas, de forma a possibilitar ao auditor da CONTRATADA a realização da auditoria retrospectiva de fechamento de contas, mantendo registro de itens, valores, quantidades e motivações de cada uma das glosas aplicadas em cada item da conta, permitindo a geração e impressão do Relatório de Auditoria Hospitalar (RAH), e transmissão ao sistema do credenciado, ou diretamente ao Sistema de Gestão dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, conforme diretrizes da CAIXA, do arquivo em formato xml no padrão TISS, da conta hospitalar com exclusão dos itens glosados e consensuados.

3.4.1.2.1 O sistema de auditoria retrospectiva de fechamento de contas da CONTRATADA deverá, por meio de parâmetros e motores de regras previamente definidos e/ou ferramentas de inteligência artificial, processar as Guias TISS de Atendimento de forma a gerar apontamentos/críticas a serem analisadas pelo profissional auditor no ato da auditoria retrospectiva de auditoria de contas, direcionando sua atuação para questões importantes e essenciais.

3.4.1.2.2 A ferramenta tecnológica de auditoria retrospectiva de fechamento de contas da CONTRATADA deverá ser acessível à CAIXA e empresas contratadas de Processamento de Contas, em ambiente *Web*, mediante a *login*, de forma a possibilitar a consulta das glosas aplicadas, com respectivos valores, quantidades e motivações, assim como permitir a busca das Guias TISS de atendimento por Número da Guia do Prestador, Período de Fechamento das Contas e data das visitas realizadas.

3.4.1.2.3 Considerando as peculiaridades acordadas com cada prestador, a CAIXA poderá deliberar que a rotina de auditoria de fechamento de contas e emissão do Relatório de Auditoria Hospitalar (RAH) ocorra por meio da consulta ao prontuário médico, contudo sem o respectivo envio da transmissão do arquivo xml das Guias de Atendimento pelo prestador, sendo o RAH gerado em sistema a partir das informações coletadas pelo auditor e glosas aplicadas.

3.4.1.3 A auditoria retrospectiva e de fechamento de contas deverá ser realizada nos atendimentos hospitalares, ambulatoriais, de pronto socorro e em regime de internação.

3.4.1.3.1 A CAIXA poderá indicar a necessidade de realização da auditoria retrospectiva e de fechamento de contas em prestadores hospitalares, laboratórios e/ou clínicas, inclusive clínicas de tratamento oncológico e especializadas no tratamento do transtorno do espectro autista e transtorno global do desenvolvimento, além de contas referentes a internações domiciliares na residência de beneficiários.

3.4.1.4 A CAIXA encaminhará a CONTRATADA os normativos, contratos, tabelas de valores e parâmetros negociais acordados com prestadores da rede credenciada, de forma a possibilitar a realização da auditoria de fechamento de contas, assim como será responsável por comunicar a CONTRATADA inclusões e alterações nos documentos.

3.4.1.4.1 A CONTRATADA deverá manter armazenamento digital dos normativos, negociações e contratos firmados com prestadores credenciados para fins da auditoria de fechamento de contas.

3.4.1.4.2 A CONTRATADA deverá dispor de solução tecnológica para transferência e armazenamento de arquivos para possibilitar a CAIXA acesso e envio, por meio de transferência de dados (upload) das informações relativas aos normativos, negociações, contratos e demais documentos necessários a prestação de serviços.

3.4.2 A auditoria de enfermagem deverá contar com a supervisão/assessoria técnica do médico auditor, ficando o mesmo atento ao atendimento imediato às demandas da auditoria de enfermagem ou da própria CAIXA, quanto à manutenção de internamentos e/ou prorrogações desnecessárias, mediante a auditoria concorrente.

3.4.2.1 A CONTRATADA deverá garantir a participação direta do médico, junto com o enfermeiro, na auditoria retrospectiva e de fechamento de contas, a fim de verificar se a cobrança de diárias, materiais, medicamentos, gases, taxas, equipamentos e honorários médicos estão compatíveis com histórico/evolução do paciente, definindo assim, a necessidade de glosas/correções ou envio para decisão administrativa da CAIXA, quando houver enquadramento em situações previamente estabelecidas pela CAIXA.

3.4.3 Os honorários médicos, OPME e medicamentos de alto custo previstos nas contas apresentadas pelos prestadores credenciados deverão ser avaliados apenas por auditor médico da CONTRATADA, com a devida sinalização de aceite ou negativa quanto a inclusão da despesa em conta, contendo identificação através de carimbo e assinatura do médico auditor.

3.4.4 A CONTRATADA deverá previamente possuir autorização do prestador credenciado para acesso aos prontuários médicos para fins de execução da auditoria retrospectiva, assim como possuir pleno conhecimento das normas e diretrizes clínicas da instituição para execução dos serviços.

3.4.4.1 Caberá a CONTRATADA solicitar autorização prévia à Direção Clínica do prestador credenciado e ao beneficiário e/ou familiar responsável, se couber, para que seus auditores realizem a auditoria retrospectiva em prontuário médico, identificando-se como auditores dos planos de saúde da CAIXA.

3.4.4.2 Eventuais negativas de acesso ao prontuário médico para realização da auditoria retrospectiva deverão ser formalizadas pela CONTRATADA à CAIXA.

3.4.4.3 Será responsabilidade da CONTRATADA manter contato e relacionamento com prestador credenciado a fim de estabelecer rotina, cronograma e agenda de visitas para fins da execução da auditoria retrospectiva e de fechamento de contas hospitalares e de assistência domiciliar, sendo que as análises das contas e liberação das cobranças deverão obedecer a ordem cronológica dos atendimentos e emissão das faturas, em conformidade com o tempo de internação do beneficiário.

3.4.4.3.1 As contas e despesas complementares que forem apresentadas pelos prestadores aos auditores deverão atender aos prazos de apresentação previstos nos contratos de credenciamento e normativos da CAIXA, caso contrário, a CONTRATADA deverá sinalizar à CAIXA para posterior análise e autorização.

3.4.4.3.2 A CONTRATADA deverá orientar aos prestadores credenciados quanto a necessidade das contas a serem encaminhadas à CAIXA corresponderem exatamente ao consenso estabelecido no RAH entre os auditores da CONTRATADA e do prestador, além de viabilizar junto a este o envio das contas sem os itens já glosados durante a auditoria de fechamento de contas.

3.4.4.3.3 A agenda de visitas para realização de auditoria retrospectiva e de fechamento de contas pela CONTRATADA deverá ser realizada, conforme rotina de faturamento de cada prestador credenciado, antes da data limite estabelecida pelo prestador para fechamento das contas, sendo que as visitas do auditor(a) aos prestadores deverão ocorrer em periodicidades semanal, quinzenal ou mensal, conforme cronograma de cada prestador e sua rotina de fechamento de parciais de internação, e prever no mínimo 1 (uma) visita mensal e no máximo 2 (duas) visitas semanais por prestador credenciado, de forma a possibilitar a auditoria de todas as contas hospitalares, sendo que caberá a CAIXA estabelecer diretrizes ou negociação direta com prestador credenciado de forma a alterar os prazos e rotinas de faturamento que interfiram na variação a maior ou menor do período de fechamento de contas e por consequência da quantidade de visitas de

auditoria no mês, sendo variações no volume de prestação de serviços características intrínsecas do objeto contratual, sem ônus para a CAIXA.

3.4.4.3.4 O fechamento de contas de internações pelos prestadores, para fins de disponibilização das contas para o auditor da CONTRATADA realizar a auditoria retrospectiva de fechamento de contas, deverá atender ao tempo total de internação, ou nos casos que superem 5 (cinco) diárias, poderá ocorrer em parciais mínimas de cada 5 (cinco) dias ou parciais maiores, de acordo com rotina estabelecida pelo prestador credenciado, sendo casos excepcionais sinalizados à CONTRATADA pela CAIXA .

3.4.4.3.4.1 Serão consideradas contas distintas para fins de remuneração à CONTRATADA aquelas referentes a períodos de internação diferentes/complementares de um mesmo atendimento/internação, em parciais mínimas de 5 (cinco) dias de internação, e não apresentadas pelo prestador para análise ao auditor da CONTRATADA em um mesmo dia.

3.4.4.3.4.2 Períodos/parciais distintos de uma única internação analisadas pelo profissional auditor da CONTRATADA em um mesmo dia (visita), serão consideradas como uma única conta para fins de remuneração.

3.4.4.3.4.3 Despesas segregadas em diferentes Guias de um mesmo período/parcial de uma internação ou de um mesmo atendimento ambulatorial/pronto socorro não caracterizam contas distintas, sendo estas consideradas como uma única conta para fins de remuneração.

3.4.4.3.5 Cabe exclusivamente ao prestador credenciado a opção pelo prazo de fechamento de contas (semanal, quinzenal ou mensal), assim como o estabelecimento do tempo das parciais das contas de internação, atendendo as parciais mínimas de 5 (cinco) diárias nas internações que superem este tempo, para apresentação das faturas para conferência, análise e auditoria da CONTRATADA, de modo que eventuais oscilações na quantidade de documentos para tratamento por parte da CONTRATADA são características intrínsecas do objeto contratual, sem ônus para a CAIXA.

3.4.4.3.6 A CAIXA poderá indicar a CONTRATADA a necessidade de visitas adicionais a prestadores da rede credenciada, a ser realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para discussão e consenso quanto a glosas aplicadas pela CONTRATADA e/ou glosas aplicadas pela CAIXA ou empresas contratadas de Processamento de Contas, antes ou após efetivo pagamento ao credenciado das contas, sendo esta considerada para fins de faturamento à CAIXA pela CONTRATADA.

3.4.5 As informações contidas nas contas apresentadas pelo prestador credenciado deverão ser confrontadas com o prontuário médico do paciente, com as autorizações concedidas, com as notas fiscais de compra ou fornecimento de OPME e com os relatórios das auditorias concorrentes, preenchidos durante as visitas hospitalares, evitando que haja pagamento pela CAIXA de itens não realizados e/ou itens não utilizados ou que não possuam pertinência técnica.

3.4.5.1 A taxa de comercialização de OPME deve ser liberada conforme percentual acordado em contrato com o prestador e baseado no valor da OPME autorizada e efetivamente utilizada, conforme evidências apresentadas pelo prestador aos auditores, inclusive nota fiscal.

3.4.5.2 A CONTRATADA não realizará a auditoria de fechamento de contas de pacotes e consultas médicas cobrados de forma isolada, exceto quando solicitado pela CAIXA.

3.4.5.3 A CONTRATADA deverá analisar de forma criteriosa e apresentar justificativas no RAH para os atendimentos que extrapolem o tempo de internação, quando houver discrepância nos valores cobrados para o caso clínico e nos casos de cobranças de eventos adversos, a fim de apurar se as assistências, procedimentos, insumos e despesas estão compatíveis com histórico/evolução do paciente, definindo assim, a necessidade de glosas/correções ou gestões junto à CAIXA.

3.4.5.4 Quando houver dúvidas quanto a autorizações emitidas, para possibilitar a correta auditoria de fechamento de contas, a CONTRATADA deverá solicitar esclarecimentos a empresa contratada pela CAIXA responsável pela Regulação, por meio dos SISTEMAS de Gestão, SISTEMAS de Relacionamento da Central de Atendimento, e-mail e/ou telefone, conforme diretriz da CAIXA, devendo, nos casos de impossibilidade de resolução imediata, a conta hospitalar ser pendenciada para fechamento em próxima visita, cabendo a negociação do pendenciamento ocorrer entre o auditor da CONTRATADA e auditor do credenciado.

3.4.6 Ao final da auditoria de fechamento de contas, a CONTRATADA deverá emitir o RAH, em modelo estabelecido pela CAIXA, que deverá ser assinado pelas partes (auditor e representante técnico do prestador credenciado) e anexado à conta física (papel) apresentada ao auditor, que deverá ser enviada pelo prestador à CAIXA para processamento e pagamento.

3.4.6.1 O RAH emitido ao final da auditoria de fechamento de contas deve indicar as análises dos enfermeiros e médicos auditores para os procedimentos realizados, diárias e taxas hospitalares, materiais e medicamentos, inclusive materiais especiais, com detalhamento de quantidades, valores unitários, valor total e registro da ANVISA de cada OPME.

3.4.6.2 As cópias dos RAHs deverão ser disponibilizadas pela CONTRATADA em ferramenta tecnológica acessível por meio de sítio na internet, possibilitando à CAIXA e suas empresas contratadas responsáveis pela Regulação e Processamento de Contas a consulta a qualquer tempo.

3.4.6.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar e encaminhar ao prestador credenciado cópia digital do RAH, por meio de solução de armazenamento de dados que possibilite acesso e download diretamente pelo prestador e/ou e-mail, conforme orientações da CAIXA.

3.4.6.4 A CONTRATADA poderá sugerir a CAIXA alterações no modelo padrão de RAH, cabendo a CAIXA avaliar e homologar as sugestões.

3.4.7 Todos os RAH e avaliações realizados pela CONTRATADA deverão ser conclusivos e conter evidências científicas, recomendações dos respectivos conselhos e/ou estudos que evidenciam justificam o parecer, ser datados e assinados pelo auditor responsável mediante a carimbo, disponibilizados à CAIXA e suas empresas contratadas responsáveis pela Regulação e Processamento de Contas, em formato PDF, por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde, Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento e também em ferramenta tecnológica da própria CONTRATADA acessível em sítio na internet, conforme diretriz da CAIXA.

3.4.8 A CAIXA poderá demandar a CONTRATADA a realização de auditoria retrospectiva e de fechamento de contas em prestadores em quaisquer municípios localizados nos estados de abrangência contratual e não previstos no APENSO I, cabendo a CONTRATADA a realização destas e emissão de pareceres e RAH e disponibilização à CAIXA em até 7 (sete) dias úteis da solicitação, devendo ser adotadas as mesmas rotinas previstas no item 3.4 e subitens deste Termo de Referência.

3.4.9 A CONTRATADA deverá realizar mensalmente a revisão, por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde, de Guias de Resumo de Internação e Guias TISS SP/SADT Ambulatoriais/Pronto Socorro faturadas, demandadas pela CAIXA, onde houve constatação que o valor faturado pelo credenciado está inconforme com RAH emitido pela CONTRATADA, para fins de análise da compatibilidade e adequação das assistências/serviços pagos aos prestadores credenciados com os RAH e pareceres da auditoria concorrente previamente emitidos, de forma a apurar a origem da inconformidade, inclusive com novas revisões nos prontuários médicos, evidenciar o correto tratamento dos PEG/Guias pelas empresas de Processamento de Contas contratadas pela CAIXA e realizar a devida glosa, adequação ou justificativa da divergência.

3.4.9.1 A revisão das Guias de Resumo de Internação e Guias TISS SP/SADT Ambulatoriais/Pronto Socorro faturadas deverá ser realizada por meio de consultas aos registros dos PEG/Guias nos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde, e contemplar todos os prestadores em que a CONTRATADA efetivamente realiza a rotina mensal de auditoria retrospectiva e de fechamento de contas.

3.4.9.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar a CAIXA, relatório das inconsistências e erros apurados nas revisões das Guia de Resumo de Internação e Guias TISS SP/SADT Ambulatoriais/Pronto Socorro, evidenciando e justificando de forma clara e conclusiva se os PEG/Guias foram pagos corretamente ou há necessidade de acertos por parte das empresas de Processamento de Contas contratadas pela CAIXA.

3.4.9.3 A CONTRATADA será responsável por executar rotinas de reapresentação nos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde dos PEG/Guias de Resumo de Internação/Guias TISS SP/SADT Ambulatoriais/Pronto Socorro indicadas com inconsistências e/ou erros, transcrevendo de forma clara as incompatibilidades apuradas, para posterior tratamento das empresas de Processamento de Contas contratadas pela CAIXA.

3.5 VISITA TÉCNICA DE CREDENCIAMENTO

3.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional enfermeiro auditor para realizar visita técnica de credenciamento na sede dos prestadores da rede credenciada ou proponentes mediante análise técnica e administrativa, documental, vistoria de equipamentos e instalações físicas para emissão de parecer a fim de subsidiar a decisão da CAIXA para novos credenciamentos (contratação), inclusão de especialidade e/ou procedimento, extensão de serviços e assistências, inclusão de corpo clínico, prorrogação de contrato de credenciamento, descredenciamento de profissional ou empresa, negociação de tabelas de remuneração, discussão/nivelamento de processos de auditoria, autorização e/ou faturamento junto aos prestadores, segundo os parâmetros e orientações estabelecidos em conformidade aos Manuais Normativos da CAIXA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de solicitação formal da CAIXA ou sua empresa contratada de Processamento de Contas a ser demandada por meio do Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde ou por e-mail, conforme diretrizes estabelecidas.

3.5.1.1 A visita técnica de credenciamento será executada na sede dos prestadores credenciados ou proponentes localizados nos municípios relacionados no APENSO I.

3.5.1.2 A CAIXA demandará à CONTRATADA a realização das visitas técnicas de credenciamento por meio do Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde e/ou por e-mail.

3.5.1.3 A CONTRATADA será responsável por contatar o prestador credenciado ou proponente para realizar o agendamento da visita técnica e solicitar autorização para acesso às instalações deste.

3.5.1.4 A CONTRATADA, no momento da visita técnica ao prestador credenciado ou proponente, deverá preencher formulário de avaliação padrão da CAIXA, emitindo parecer, descrevendo a estrutura e demais aspectos técnicos observados, bem como anexando eventual documentação fotográfica.

3.5.1.5 Os relatórios e pareceres emitidos pela CONTRATADA deverão possuir assinatura e carimbo do auditor responsável e ser disponibilizados à CAIXA, em formato PDF, por meio dos Sistemas de Gestão ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde, conforme diretriz da CAIXA.

3.5.1.5.1 É VEDADO à CONTRATADA solicitar diretamente ao prestador credenciado ou proponente o preenchimento dos formulários de avaliação.

3.5.1.5.2 Os pareceres de visitas técnicas para fins de descredenciamento emitidos pela CONTRATADA deverão conter todas informações exigidas pela ANS, conforme o caso, inclusive prever a análise da rede credenciada no município e região de saúde da ANS, relacionando outros prestadores já credenciados e também entidades/profissionais não credenciados equivalentes que poderão assumir a prestação de serviços, e ser indicados como substitutos que assumirão os atendimentos na região de forma compatível com a demanda.

3.5.2 A CONTRATADA poderá solicitar ao prestador os documentos atualizados no momento da visita, como alvarás e licenças da vigilância sanitária, caso os apresentados previamente estejam vencidos ou sejam provisórios, e disponibilizá-los à CAIXA por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde.

3.5.3 A CONTRATADA deverá formalizar para a CAIXA, por meio do Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento do Saúde CAIXA e/ou e-mail, conforme diretrizes estabelecidas, em até 1 (um) dia útil a partir da solicitação, quaisquer dificuldades e/ou problemas operacionais para a realização das visitas técnicas, distância do endereço do prestador ou motivos, que inviabilizem a visita presencial ao credenciado, para análise das justificativas pela CAIXA e deliberação quanto a viabilidade de análise do processo de forma documental.

3.5.4 É de competência exclusiva da CAIXA a decisão final quanto ao credenciamento/extensão ou do descredenciamento de qualquer prestador/proponente.

3.5.5 É expressamente proibido à CONTRATADA prestar qualquer informação sobre as análises e pareceres, assim como a deliberação da CAIXA quanto ao processo de credenciamento/extensão ou descredenciamento diretamente ao prestador/proponente solicitante, salvo se for orientação da CAIXA.

3.5.6 As visitas técnicas de credenciamento para fins de negociação de tabelas de remuneração objetivam subsidiar a CAIXA tecnicamente quanto a pertinência dos itens que compõe a negociação e seus reflexos no faturamento do prestador, conforme prática médica e de mercado, inclusive abrangendo a emissão de parecer conclusivo quanto a pacotes de procedimento e tabelas de preços, levando em consideração e discriminando os itens integrantes com suas respectivas quantidades e valores, a redução de custos, preços de mercado e outras negociações no mercado, custo x benefício.

3.5.6.1 Caberá a CONTRATADA a realização das visitas técnicas de credenciamento para fins de negociação de tabelas somente quando demandas pela CAIXA pontualmente.

3.5.7 As visitas técnicas de credenciamento para fins de discussão/nivelamento de processos de auditoria, autorização e/ou faturamento objetivam subsidiar a CAIXA tecnicamente quanto as práticas, vícios, inconformidades adotadas pelo prestador que possuem reflexos nos processos ou custo dos atendimentos, identificados durante a execução das auditorias concorrentes, retrospectivas e de análises de contas.

3.5.7.1 Caberá a CONTRATADA a realização das visitas técnicas de credenciamento para fins de discussão/nivelamento de processos somente quando demandas pela CAIXA pontualmente, sendo que o auditor da CONTRATADA deverá estar acompanhado de representante dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA.

3.5.8 Todos os relatórios e pareceres referente as visitas técnicas de credenciamento realizados pela CONTRATADA deverão ser conclusivos e conter evidências científicas, recomendações dos respectivos conselhos e/ou estudos que evidenciam justificam o parecer, ser datados e assinados pelo auditor responsável mediante a carimbo, disponibilizados à CAIXA, e às suas empresas contratadas responsáveis pelo Processamento de Contas, em formato PDF, por meio dos Sistemas de Gestão dos benefícios de assistência à saúde e também em ferramenta tecnológica da própria CONTRATADA acessível em sítio na internet.

3.5.9 A CAIXA poderá demandar a CONTRATADA a realização de visitas técnicas de credenciamento em quaisquer municípios localizados nos estados de abrangência contratual e não previstos no APENSO I, cabendo a CONTRATADA a realização destas e emissão de pareceres e disponibilização à CAIXA em até 7 (sete) dias úteis, devendo ser adotadas as mesmas rotinas previstas no item 3.4 e subitens deste Termo de Referência.

3.6 PERÍCIAS JUDICIAIS EM SAÚDE E ELABORAÇÃO DE QUESITOS

3.6.1 A CONTRATADA deverá subsidiar a CAIXA em questionamentos judiciais, assim como indicar profissional de saúde perito que será responsável por elaborar quesitos judiciais, participar de perícias judiciais presenciais e emitir parecer, conforme teor do processo judicial e solicitação do juízo, atendendo aos prazos estabelecidos pela CAIXA, de forma a garantir a ampla defesa da CAIXA.

3.6.2 Os serviços de elaboração de quesitos e/ou realização de periciais serão demandados pela CAIXA formalmente pelo Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde e/ou e-mail, de acordo com a necessidade, quando determinado pelo juízo em processo judicial.

3.6.3 A CAIXA encaminhará a CONTRATADA o teor do processo judicial, assim como documentos pertinentes a demanda para análise e avaliação de forma que os serviços de elaboração de quesitos e/ou perícia judicial, com respectivo parecer, sejam executados de forma a atender as necessidades do juízo e garantir a defesa da CAIXA.

3.6.4 A CONTRATADA será passível de sanções contratuais e/ou glosas em seu faturamento quando do não cumprimento dos prazos e/ou serviços demandados que acarretem danos jurídicos e/ou financeiros a CAIXA.

3.6.5 A realização da perícia judicial presencial deverá ser realizada no município e em local, conforme determinação do juízo e/ou CAIXA, em quaisquer municípios dos estados da abrangência contratual.

3.6.5.1 Nos casos em que o juízo não determinar endereço e local específicos para realização da perícia, a CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade de ambiente apropriado para realização da perícia.

3.6.5.2 Será responsabilidade da CONTRATADA entrar em contato com beneficiário para agendamento da perícia, caso não haja determinação de data específica pelo juízo.

3.7 VISITAS A PROFISSIONAIS E CLÍNICAS QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA AO BENEFICIÁRIO COM TEA/TGD

3.7.1 A CONTRATADA deverá realizar visitas à sede de profissionais e clínicas, credenciadas dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA ou não, que prestam assistências de terapias especializadas aos beneficiários com transtorno do espectro autista (TEA) ou transtorno geral de desenvolvimento (TGD), objetivando a apuração da adequação da carga horária e assistências com plano de tratamento previamente autorizado, assim como qualidade das assistências prestadas, com emissão de respectivo parecer e relatório.

3.7.2 As visitas à sede de profissionais e clínicas que prestam assistências de terapias especializadas em beneficiários com TEA/TGD serão demandadas pela CAIXA ou empresas contratadas de Regulação à CONTRATADA por meio do Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento, e poderão ocorrer em quaisquer municípios da abrangência contratual, devendo a CONTRATADA realizar a visita e disponibilizar respectivo parecer nos prazos expressos no item 3.9 deste Termo de Referência.

3.7.3 Caberá a CONTRATADA a emissão de parecer relacionando as assistências prestadas aos beneficiários com respectivos métodos utilizados, qualidade da estrutura disponibilizada pelo prestador, quadro clínico do beneficiário e nível de suporte, assim como de forma conclusiva indicar se há adequação das assistências efetivamente realizadas, em quantidades, métodos e carga horária, com o plano de tratamento previamente autorizado.

3.7.3.1 Os pareceres emitidos pela CONTRATADA deverão ser disponibilizados à CAIXA e empresas contratadas de Regulação por meio do Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde, assim como por meio da ferramenta tecnológica própria da CONTRATADA.

3.8 FERRAMENTA TECNOLÓGICA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DOS PARECERES, RELATÓRIOS, RAH, FORMULÁRIOS E TABELAS DE AVALIAÇÃO

3.8.1 Caberá a CONTRATADA disponibilizar ferramenta tecnológica acessível em sítio na internet, em área logada, que possibilite a CAIXA e suas empresas contratadas responsáveis pelo Processamento de Contas e Regulação à consulta aos relatórios de visitas hospitalares e domiciliares, relatórios de perícias para fins de autorização e judiciais, quesitos judiciais, formulários, RAH, pareceres com subsídios quanto às solicitações de autorizações, pareceres quanto ao quadro clínico dos beneficiários, pareceres referentes as visitas ao credenciados e visitas aos profissionais e clínicas que prestam assistências em TEA/TGD, informações pertinentes às internações em curso, indicadores assistenciais de cada um dos prestadores auditados, indicações de alta hospitalar e/ou desospitalização, pareceres e relatórios de acompanhamento dos planos de atenção domiciliar, relatório de analíticos com todos os serviços prestados com respectivas informações constantes nos pareceres, relatórios de apuração dos indicadores de desempenho contratuais, além de apresentar por meio de painéis dashboards censo dos beneficiários internados e que foram alvo da auditoria concorrente com as respectivas classificações dos quadros clínicos.

3.8.1.1 A CONTRATADA também deverá disponibilizar ferramenta tecnológica em ambiente *Web* para recepção de transmissão de Guias TISS de Atendimento em formato xml realizada pelo prestador credenciado, conforme padrão TISS da ANS, referente as contas hospitalares/ambulatoriais a serem objeto da Auditoria retrospectiva de fechamento de contas, de forma a possibilitar ao Auditor da CONTRATADA a realização da Auditoria Retrospectiva de Fechamento de Contas, mantendo registro das glosas aplicadas em cada item da conta, possibilitando a emissão do Relatório de Auditoria Hospitalar (RAH), e transmissão ao credenciado, ou diretamente ao Sistema de Gestão dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, do arquivo em formato xml no padrão TISS, da conta hospitalar com exclusão dos itens glosados.

3.8.1.2 O sistema de auditoria retrospectiva de fechamento de contas da CONTRATADA deverá, por meio de parâmetros e motores de regras previamente definidos e/ou ferramentas de inteligência artificial, processar as Guias TISS de Atendimento de forma a gerar apontamentos/críticas a serem analisadas pelo

profissional auditor no ato da auditoria retrospectiva de auditoria de contas, direcionando sua atuação para questões importantes e essenciais.

3.8.2 Os documentos disponibilizados à CAIXA no sistema da CONTRATADA deverão estar subdivididos de acordo com tipo de serviço (auditoria concorrente, auditoria retrospectiva e de fechamento de contas, visitas a beneficiários inscritos no PAD, visita de credenciamento, visitas a clínicas e profissionais que prestam assistências em TEA/TGD, perícias para fins de autorização, perícias judiciais, quesitos judiciais, subsídios em autorizações), e dispostos para consulta por estado, município, prestador da rede credenciada e data de emissão, de forma a facilitar a consulta pela CAIXA e suas empresas contratadas responsáveis pela Regulação e Processamento de Contas.

3.8.2.1 Documentos referentes a assistências domiciliares pela modalidade de atendimento Livre Escolha deverão estar organizados por beneficiário e data de emissão.

3.7.8.2.2 O sistema da CONTRATADA deverá permitir consulta dos RAH, Relatórios de Visita hospitalar e demais relatórios e pareceres para casos com indicação pelo auditor de eventos adversos, indicações com subsídios de negociações com prestadores ou insumos quanto a agravantes assistenciais e de custos nas práticas dos prestadores, casos de internação de longa permanência, inconformidades e fraudes, e beneficiários indicados para desospitalização.

3.8.3 O sistema da CONTRATADA deverá permitir a CAIXA a consulta às informações dos auditores e respectivas inscrições em conselho regional, alocados em cada município e prestadores da rede de credenciado responsáveis pelos processos previstos neste Termo de Referência.

3.8.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu sistema, para consulta à CAIXA, relatório gerencial com quantitativo total mensal, e histórico que permita analisar a evolução, de auditorias concorrentes, auditorias retrospectivas/fechamento de contas, quesitos e perícias judiciais, visitas a beneficiários inscritos no PAD, visitas a clínicas e profissionais que prestam assistência em TEA/TGD, e quantitativo de visitas de credenciamento realizadas, possibilitando a segregação por UF, Município e prestador da rede credenciada contendo, no mínimo:

- a) quantidade de auditorias concorrentes/visitas a beneficiários internados por data de realização;
- b) quantidade de auditorias retrospectivas/fechamento de contas hospitalares por data de realização;
- c) quantidade de RAHs emitidos por data de realização com identificação dos auditores responsáveis pela emissão;
- d) quantidade de visitas a beneficiários inscritos no PAD por data de realização;
- e) quantidade de visitas técnicas de credenciamento por data de realização;
- f) quantidade de visitas às clínicas e profissionais que prestam assistência em TEA/TGD;
- g) quantidade de quesitos judiciais elaborados;
- h) quantidade de perícias judiciais realizadas;
- i) identificação com nome e registro profissional (do respectivo conselho), do responsável por cada serviço prestado.

3.8.4.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar também à CAIXA em sua ferramenta tecnológica, relatório analítico de cada um dos serviços prestados, em formato *xlsx, *csv e *txt, contendo todas as informações previstas nos pareceres emitidos.

3.8.4.2 A CONTRATADA será responsável por realizar a apuração dos indicadores de desempenho contratual em seu sistema, disponibilizando a CAIXA os relatórios, dados e metodologias de apuração para conferência, por meio de relatórios em formato *xlsx.

3.8.4.3 O relatório gerencial com quantitativos mensais dos processos previstos neste Termo de Referência, assim como de apuração dos indicadores de desempenho contratuais, deverá ser disponibilizado a CAIXA até o 3º (terceiro) dia do mês subsequente a prestação de serviços.

3.8.4.4 O ateste e pagamento dos serviços previstos neste Termo de Referência à CONTRATADA, será realizado, conforme previsto no contrato estabelecido, no mês subsequente a emissão e disponibilização

dos pareceres, relatórios, formulários e RAH à CAIXA na ferramenta tecnologia da CONTRATADA acessível em sítio na internet, assim como de apresentação do relatório gerencial previsto no item 3.8.4.

3.8.5 O sistema da CONTRATADA deverá permitir a CAIXA a consulta ao cronograma de auditorias concorrentes/visitas à beneficiários, auditorias retrospectivas/análise de contas, visitas a beneficiários inclusos no PAD agendadas, indicando os auditores alocados.

3.8.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente, com atualização até o dia 15 (quinze) de cada mês, relatório gerencial em painéis dashboards acessíveis à CAIXA por meio de sítio na internet, a partir de dados levantados nos processos de auditoria concorrente, retrospectiva e de fechamento de contas, contendo informações pertinentes à qualificação da rede hospitalar e indicadores assistenciais, para cada um dos prestadores da rede credenciada, contendo:

- a) quantidade de pacientes internados por acomodação por mês;
- b) quantidade e valores apresentados pelo prestador credenciado, total e por evento, possibilitando a segregação e comparativos mensais;
- c) quantidade e valores glosados pela auditoria, total e por evento, possibilitando a segregação e comparativos mensais;
- d) quantidade e valores liberados para pagamento total e por evento, possibilitando a segregação e comparativos mensais;
- e) percentual de glosa aplicada, total e por evento, possibilitando a segregação e comparativos mensais;
- f) custo evitado com a auditoria concorrente que não foi apresentado em conta pelo prestador;
- g) custo evitado com a auditoria retrospectiva e de fechamento de contas quando o prestador da rede credenciada realizar a transmissão XML do faturamento, conforme padrão TISS, excluindo as glosas realizadas in loco pelo auditor;
- h) itens das contas auditadas (diárias, honorários, taxas, materiais, medicamentos, OPME, gases etc.);
- i) total dias de internação (somados todos os beneficiários internados no mês) por tipo de acomodação e tipo de internação (cirúrgica/clínica/pediátrica/psiquiátrica/obstétrica);
- j) tempo médio de internação (TMI) do prestador por tipo de acomodação e tipo de internação (cirúrgica/clínica/pediátrica/psiquiátrica/obstétrica);
- k) custo médio da internação por dia e por procedimento para o prestador por tipo de acomodação e tipo de internação (cirúrgica/clínica/pediátrica/psiquiátrica/obstétrica);
- l) custo médio de atendimentos em pronto socorro;
- m) custo médio dos atendimentos ambulatoriais;
- n) percentual de atendimentos com utilização de UTI;
- o) percentual de atendimentos em pronto socorro convertidos em internação;
- p) percentual de reinternações em 30 (trinta) dias;
- q) percentual de atendimentos com identificação de intercorrências/complicações;
- r) identificação de procedimentos e cirurgias com maior percentual de realização no prestador;
- s) taxa percentual de cobertura das auditorias concorrentes nas internações elegíveis, considerada a 1ª. (visita);
- t) taxa percentual de cobertura das auditorias concorrentes nas internações elegíveis, considerada as visitas periódicas;
- u) média de auditorias concorrentes por internação elegível;
- v) quantidade de solicitações de autorização prévias e retroativas requeridas pelo prestador e analisadas durante as auditorias concorrentes;
- w) quantidade de eventos adversos identificados e notificados, com respectivos valores decorrentes;
- x) quantidade de reinternações no prazo de 30 (trinta) dias;
- y) itens de verificação de segurança do paciente;
- z) monitoramento das maiores incidências de CID;
- aa) prestadores credenciados indicados como referência, por procedimentos cirúrgicos, conforme instalações, equipamentos, indicadores assistenciais e custos;

bb) quantidade de beneficiários de longa permanência por prestador.

3.8.6.1 O relatório gerencial em painéis dashboards com qualificação da rede hospitalar e indicadores assistenciais deverá ser disponibilizado à CAIXA a partir do 2º (segundo) mês da efetiva prestação de serviços pela CONTRATADA, sendo apresentado histórico de evolução mensal dos indicadores a partir da primeira apuração, para cada um dos prestadores inseridos na rotina mensal da CONTRATADA de visitas para auditoria concorrente, retrospectiva e de fechamento de contas.

3.8.7 Será responsabilidade da CONTRATADA todos os custos advindos com contratação, desenvolvimento, licenciamento e manutenção técnica de sistemas, softwares e aplicativos exigidos neste Termo de Referência para execução da prestação de serviços, assim como da disponibilização de dispositivos móveis e computadores para utilização de seus empregados, contratados e colaboradores, não cabendo a CAIXA quaisquer ônus.

3.9 DOS PRAZOS

3.9.1 Para execução dos serviços deverão ser obedecidos os seguintes prazos:

AUDITORIA CONCORRENTE / BEIRA LEITO		
ATIVIDADES	PRAZOS MUNICÍPIOS APENSO I	CASOS DEMANDADOS PELA CAIXA EM QUAISQUERS MUNICÍPIOS DA ABRANGENCIA CONTRATUAL
Apuração de censo de pacientes internados junto a administração/direção clínica hospitalar nos prestadores incluídos na rotina mensal de auditoria concorrente e retrospectiva/fechamento de contas	Diariamente	Não ocorre
Visitas a pacientes internados classificados como críticos	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes internados com indicativo de alto custo	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes internados em UTI	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes internados em caráter de urgência/emergência	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes internados com retorno não programado ao centro cirúrgico dentro do prazo de 30 (trinta) dias da última intervenção cirúrgica	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes internados oriundos de internação domiciliar	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes não críticos em internação clínica ou pediátrica, acomodação apartamento/enfermaria, caráter eletivo	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes não críticos em internações cirúrgicas, acomodação apartamento/enfermaria, caráter eletivo	no 1º (primeiro dia útil) após o 2º (segundo) dia de internação, com periodicidade a cada 03 (três) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes não críticos em internações obstétricas, acomodação apartamento/enfermaria, caráter eletivo	no 1º (primeiro dia útil) após o 3º (terceiro) dia de internação, com periodicidade a cada 03 (três) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes internados cuja visita foi demandada pela CAIXA	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visitas a pacientes em internações psiquiátricas	1 vez a cada 15 (quinze) dias	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA

Visitas a pacientes internados, enquadrados em situações específicas, conforme item 3.2.4, alínea j	até 1 (um) dia útil após o dia da internação, com periodicidade a cada 02 (dois) dias úteis	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Acompanhamento pelo médico auditor de eventos cirúrgicos presencialmente durante a realização	No dia do evento cirúrgico, quando demandado pela CAIXA com antecedência de 3 (três) dias úteis	No dia do evento cirúrgico, quando demandado pela CAIXA com antecedência de 3 (três) dias úteis
Disponibilização à CAIXA dos pareceres das auditorias concorrentes realizadas, para consulta em ferramenta tecnológica da CONTRATADA acessível na internet	No mesmo dia da visita realizada	No mesmo dia da visita realizada
Disponibilização à CAIXA de pareceres e tabela de avaliação NEAD e ABEMID referente a avaliação quanto à adequação da transferência do paciente para assistência domiciliar ou hospital de retaguarda	até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir do envio da solicitação pelo prestador credenciado/médico assistente e/ou da CAIXA/Empresa contratada responsável pela Regulação	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA

Análise e emissão de parecer conclusivo às demandas de subsídios requeridas pela CAIXA e/ou empresas contratadas de Regulação referentes as solicitações de autorizações do prestador/beneficiário para quaisquer assistências/procedimentos, inclusive em regime domiciliar, em caráter eletivo, com respectiva disponibilização do parecer nos Sistemas de Gestão da CAIXA e/ou Sistemas de Relacionamento da Central de Atendimento	48 (quarenta e oito) horas úteis a partir da solicitação da CAIXA e/ou empresas contratadas de regulação	3 (três) dias úteis a partir da solicitação da CAIXA e/ou empresas contratadas de regulação
--	--	---

Análise e emissão de parecer conclusivo às demandas de subsídios requeridas pela CAIXA e/ou empresas contratadas de Regulação referentes as solicitações de autorizações do prestador/beneficiário para quaisquer assistências/procedimentos, inclusive em regime domiciliar, em caráter de urgência/emergência, com respectiva disponibilização do parecer nos Sistemas de Gestão da CAIXA e/ou Sistemas de Relacionamento da Central de Atendimento	Em até 30 (trinta) minutos, em dias úteis, a partir da solicitação da CAIXA e/ou empresas contratadas de regulação	Em até 30 (trinta) minutos, em dias úteis, a partir da solicitação da CAIXA e/ou empresas contratadas de regulação quando já houver sido realizada visita ao beneficiário
---	--	---

VISITA TÉCNICA DE ACOMPANHAMENTO DO PROGRAMA DE ATENÇÃO DOMICILIAR E PERÍCIA MÉDICA DOMICILIAR

ATIVIDADES	PRAZOS MUNICÍPIOS APENSO I	DEMAIS MUNICÍPIOS
Visita técnica ao beneficiário incluso no Programa de Atenção Domiciliar (PAD) e emissão de pareceres e avaliações das tabelas ABEMID e NEAD	até o dia 20 (vinte) de cada mês, conforme relação de beneficiários indicados pela CAIXA	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
Visita técnica adicional e disponibilização à CAIXA de pareceres e tabelas de avaliação, em casos de solicitação de incremento de assistências pelo médico assistente, piora do quadro clínico do beneficiário e/ou problemas nas assistências prestadas pelo prestador credenciado ou empresa contratada pelo beneficiário/responsável	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA

Perícia médica presencial em domicílio do beneficiário e emissão de pareceres, conforme casos estabelecidos no item 3.3.12	em até 2 (dois) dias úteis a partir da demanda da CAIXA	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA
--	---	---

AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS

ATIVIDADES	PRAZOS MUNICÍPIOS APENSO I	DEMAIS MUNICÍPIOS
Visitas aos prestadores da rede credenciada para realização de auditoria retrospectiva e de fechamento de contas, com respectiva emissão de pareceres e RAH, compreendendo visitas complementares para	Conforme rotina de faturamento de cada prestador credenciado, antes da data limite estabelecida pelo prestador para fechamento das contas	em até 7 (sete) dias úteis da solicitação da CAIXA

discussão de consenso quanto a glosas e recursos de glosa aplicados anteriormente ao efetivo pagamento ao credenciado		
Visitas a residência de beneficiários inclusos no Programa de Atenção Domiciliar para realização de auditoria retrospectiva e de fechamento de contas, com respectiva emissão de pareceres e RAH	Conforme rotina de faturamento de cada prestador credenciado, antes da data limite estabelecida pelo prestador para fechamento das contas, sendo 1 (uma) visita no mês de indicação da CAIXA	em até 7 (sete) dias úteis da solicitação da CAIXA
Visitas adicionais a prestadores da rede credenciada para discussão e consenso quanto a recursos de glosa após efetivo pagamento ao credenciado das contas objeto do recurso	em até 5 (cinco) dias úteis da solicitação da CAIXA	em até 7 (sete) dias úteis da solicitação da CAIXA
Revisão de amostra das Guias de Resumo de Internação faturadas e apresentação de relatório a CAIXA, inclusas rotinas de reapresentação em Sistemas de Gestão	mensalmente até o dia 10 (dez) de cada mês	-
VISITA TÉCNICA DE CREDENCIAMENTO		
ATIVIDADES	PRAZOS MUNICÍPIOS APENSO I	DEMAIS MUNICÍPIOS
Visita técnica de credenciamento na sede do prestador da rede credenciada ou proponente, com respectiva emissão de parecer	em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de solicitação formal da CAIXA ou suas empresas contratadas responsáveis pelo Processamento de Contas	em até 7 (sete) dias úteis a contar da data de solicitação formal da CAIXA ou empresas contratadas responsáveis pelo Processamento de Contas
Formalização à CAIXA de quaisquer dificuldades e/ou problemas operacionais para a realização das visitas técnicas de credenciamento	em até 1 (um) dia útil a partir da solicitação de visita técnica pela CAIXA	em até 1 (um) dia útil a partir da solicitação de visita técnica pela CAIXA
VISITAS A PROFISSIONAIS E CLÍNICAS QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA AO BENEFICIÁRIO COM TEA/TGD		
ATIVIDADES	PRAZOS MUNICÍPIOS APENSO I	DEMAIS MUNICÍPIOS
Visita técnica à clínica ou profissional que prestam assistência a beneficiário com TEA/TGD para análise de adequação ao plano de tratamento e qualidade assistencial com emissão e disponibilização de pareceres	em até 2 (dois) dias úteis a partir da demanda da CAIXA	em até 3 (três) dias úteis a partir da demanda da CAIXA

PERÍCIAS JUDICIAIS EM SAÚDE E ELABORAÇÃO DE QUESITOS	
ATIVIDADES	PRAZOS
Elaboração de quesitos judiciais e disponibilização a CAIXA	Conforme determinado pela CAIXA, atendendo aos prazos do processo judicial
Perícia presencial judicial em saúde	Conforme determinado pela CAIXA, atendendo aos prazos do processo judicial
FERRAMENTA TECNOLÓGICA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DOS PARECERES, RELATÓRIOS, RAH, FORMULÁRIOS E TABELAS DE AVALIAÇÃO	
ATIVIDADES	PRAZOS
Disponibilização no sistema da CONTRATADA à CAIXA de relatório gerencial com quantitativos mensais dos serviços prestados e apuração dos indicadores de desempenho previstos neste Termo de Referência	até 3º (terceiro) dia do mês subsequente a prestação de serviços.
Disponibilização de relatórios e painéis de qualificação da rede hospitalar e indicadores assistenciais a partir de dados levantados nos processos de auditoria concorrente, retrospectiva e de fechamento de contas	Disponibilização a partir do 2º (segundo) mês de prestação de serviços com atualização até o dia 15 (quinze) de cada mês
Disponibilização dos RAH, pareceres, relatórios e laudos de avaliação referente as auditorias concorrentes, retrospectiva, análise de fechamento de contas, visitas a beneficiários inclusos no PAD e visitas técnicas de credenciamento	Conforme prazos estabelecidos para cada um dos processos, acima indicados
REUNIÕES CAIXA	
ATIVIDADES	PRAZOS

Participação em reuniões, por meio de seus funcionários prepostos, presencialmente em locais indicados pela CAIXA, distinto do município sede da CONTRATADA	até 5 (cinco) dias úteis após convocação da CAIXA
Participação em reuniões, por meio de seus funcionários prepostos, presencialmente em locais indicados pela CAIXA no município sede da CONTRATADA e/ou em suas próprias instalações	até 2 (dois) dias úteis após convocação da CAIXA
Participação em reuniões, por meio de seus funcionários prepostos, com a representantes da CAIXA, à distância por vídeo conferência	até 1 (um) dia útil após convocação da CAIXA

3.9.2 Os prazos aqui definidos estarão sujeitos a alterações, que serão previamente comunicadas/negociadas com a CONTRATADA, em razão de eventuais alterações nas rotinas dos benefícios de assistência à saúde e ou resoluções da ANS.

3.9.3 Pelo inexecução total ou parcial do contrato ou não cumprimento dos prazos de execução de cada serviço previstos neste item, inclusive para os serviços com previsão de indicadores de nível de serviço/desempenho estabelecidos neste Termo de Referência em que não houver o cumprimento das metas de forma reincidente por 3 (três) meses consecutivos ou não, será aplicado à CONTRATADA multa por dia de atraso de 0,1% aplicado sobre o valor total da fatura correspondente ao mês em que se verificar a ocorrência, limitado a 10% (dez por cento) do faturamento mensal.

$VrM = \Sigma DiasAtr * (VlrF * 0,1\%)$

VrM = Valor Multa

$\Sigma DiasAtr$ = Somatório de dias de atraso na execução de cada demanda VrF = Valor Total da Fatura Mensal

3.9.3.1 A penalidade de multa será aplicada a CONTRATADA nos casos de execução de serviços aquém da qualidade esperada, conforme expresso neste Termo de Referência e diretrizes previamente estabelecidas e formalizadas pela CAIXA, sendo o serviço considerado não entregue dentro do prazo, compatível com a sanção de multa expressa no item 3.9.3.

3.9.3.2 O cumprimento parcial, atraso ou não cumprimento das exigências estabelecidas no item 13 deste Termo de Referência quanto a Segurança da Informação serão passíveis de multa de 0,1% aplicado sobre o valor total da fatura correspondente ao mês em que se verificar a ocorrência.

3.9.4 Para cálculo do tempo transcorrido para execução do serviço e consequente comprovação de descumprimento de prazo será considerado a data protocolada em documento físico, mensagem eletrônica, chamados direcionados no Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento atestando que a CONTRATADA tomou ciência da demanda, ou informação das datas de internação dos beneficiários e/ou a data da visita do auditor para fechamento de contas em comparação com cronograma de fechamento de contas acordados com prestadores credenciadas.

3.9.5 Em caso de descumprimento do plano de contingência, a CAIXA aplicará glosa contratual de 0,02% para cada hora de indisponibilidade de qualquer um dos serviços, limitado a 5% (cinco por cento) no mês.

4 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 A qualificação técnica da CONTRATADA será comprovada mediante:

a) Apresentação de, no mínimo, 01 (um) Atestado(s)/ Certidão(ões)/ Declaração(ões) fornecido(s) por Pessoa(s) Jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a licitante desempenhou ou está desempenhando, de forma plenamente satisfatória, por 1 (um) ano consecutivo ou não, serviços de auditoria médica hospitalar externa retrospectiva em prontuário médico/fechamento de contas e concorrente/beira leito por meio de visitas a pacientes internados, para planos de saúde, operadoras de saúde, autogestões de saúde, cooperativas de assistência à saúde ou medicina de grupo, com atendimento a no mínimo 50% da média mensal de Visitas a pacientes internados e a 50% da média mensal de contas médicas de internação hospitalar auditadas in loco na sede dos prestadores, conforme tabela abaixo:

REGIÃO	TOTAL VISITAS MENSAIS A PACIENTE INTERNADO (ROTINA MENSAL - MUNICIPIOS APENSO)	50% DE VISITAS MENSAIS A PACIENTE INTERNADO (ROTINA MENSAL - MUNICIPIOS APENSO)	TOTAL CONTAS MENSAIS DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR AUDITADAS NA SEDE DOS PRESTADORES MENSALMENTE (ROTINA MENSAL - MUNICIPIOS APENSO)	50% DE CONTAS MENSAIS DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR AUDITADAS NA SEDE DOS PRESTADORES MENSALMENTE (ROTINA MENSAL - MUNICIPIOS APENSO)
Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro	416	208	1.663	832

4.1.1 Os Atestado(s)/ Certidão(ões)/ Declaração(ões) mencionados devem conter a identificação do signatário (nome completo, RG, CPF e cargo/ função desempenhada), assinatura, data de emissão, bem como as descrições das atividades executadas pela licitante ou em execução, suas características, prazos e quantidades.

4.1.2 Poderão ser apresentados mais de 1 (um) Atestado complementar comprovando de forma segregada a prestação de serviços em auditoria externa, sendo:

- Atestado/Certidão/Declaração que contemple auditoria médica externa retrospectiva em prontuário médico e fechamento de contas hospitalares de internação;
- Atestado/Certidão/Declaração que contemple auditoria médica externa concorrente/beira leito por meio de visitas a pacientes internados.

5 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 A CONTRATADA deverá possuir sede com endereço em qualquer município do território nacional.

5.1.1 A prestação dos serviços será realizada na sede dos prestadores da rede de credenciados dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA e na residência dos beneficiários, em quaisquer municípios dos estados do Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

5.1.2 A prestação de serviços deverá ser realizada prioritariamente e de forma periódica nos municípios relacionados no APENSO I deste Termo de Referência.

5.1.3 Em até 10 (dez) dias antes do início da prestação de serviços a CAIXA apresentará à CONTRATADA a relação de hospitais inclusos na rotina mensal da prestação de serviços de Auditoria Concorrente e Auditoria Retrospectiva/Fechamento de contas, conforme quantitativo por município disposto APENSO II - EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

5.1.3.1 A qualquer momento, durante a vigência do presente contrato, a CAIXA poderá indicar a necessidade de troca, exclusão e/ou inclusão de prestadores inclusos na rotina mensal de Auditoria Concorrente e Auditoria Retrospectiva/Fechamento de contas, atendendo obrigatoriamente aos municípios indicados no APENSO I e não superando a quantidade de prestadores informados no APENSO II.

5.1.3.2 A quantidade de prestadores inclusos na rotina mensal de Auditoria Concorrente e Auditoria Retrospectiva/Fechamento de contas poderá sofrer variação a menor durante a vigência contratual, sendo consideradas intrínsecas do mercado e na qual a CONTRATADA declara conhecer, com reflexos diretos no valor do faturamento mensal, sem quaisquer ônus à CAIXA.

5.1.3.3 Ressalta-se que a CAIXA poderá deliberar pela não realização Auditoria Concorrente e/ou Auditoria Retrospectiva/Fechamento de contas no quantitativo total de prestadores indicados no APENSO II, considerando a avaliação da necessidade e características de cada prestador.

5.1.3.3.1 A CAIXA poderá, a seu critério, definir critérios para limitação da volumetria da Auditoria Concorrente e/ou Auditoria Retrospectiva/Fechamento de contas em cada prestador, de forma a adequar os volumes e valores a previsão contratual, assim como em decorrência a acordos firmados com prestadores credenciados.

5.2 Toda atividade da CONTRATADA deverá ser realizada com recursos próprios e especializados, humanos e materiais adequados às atividades a serem executadas, nos prazos e condições definidas neste Termo de Referência, inclusive com meio de transporte próprio para seus deslocamentos.

5.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar a seus funcionários e auditores todos os insumos, materiais, equipamentos e infraestrutura para execução das atividades previstas neste Termo de Referência.

5.3 Todos os RAH, pareceres, tabelas de avaliação deverão possuir a assinatura com identificação de Nome, CPF e inscrição no Conselho Regional de Classe dos profissionais auditores.

5.3.1 Caberá a CONTRATADA a guarda e arquivo dos RAH, pareceres, tabelas de avaliação em meio físico assinados, disponibilizando a CAIXA quando solicitado em até 3 (três) dias úteis.

5.4 Os serviços especificados neste Termo serão executados em conformidade com a legislação, às normas dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, resoluções e instruções normativas da ANS, ANVISA, AMB e do Conselho Federal de Medicina.

5.5 Em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar a contratação de corpo técnico de auditores, médicos e enfermeiros, todos devidamente qualificados para atuarem em auditoria médica, e em quantidade suficiente a fim de cumprir as atividades descritas nas condições e prazos descritos, responsáveis pelas auditorias concorrente e retrospectivas/fechamento em cada um dos municípios indicados no APENSO I.

5.5.1 A CONTRATADA deve possuir corpo técnico devidamente habilitado e registrado no Conselho Regional de cada formação, assim como ter condições técnicas para executar os serviços nos prazos estipulados neste contrato.

5.5.2 O corpo técnico citado no item anterior deve possuir registro no respectivo Conselho de Classe dos estados onde atuarão.

5.5.3 Os profissionais que compõe o corpo técnico deverão comprovar a experiência em auditoria médica mediante apresentação de um dos documentos relacionados a seguir:

- Cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, páginas da foto, da qualificação civil e do(s) Contrato(s) de Trabalho;
- Cópia autenticada de Contrato de prestação de serviços, com especificação clara da experiência exigida neste Termo;
- Declaração original emitida por Pessoa Jurídica em papel timbrado, datada e assinada, com identificação completa do emissor.

5.6 A CONTRATADA deverá comprovar em até 90 (noventa) dias da assinatura do contrato o registro da pessoa jurídica, ainda que provisório, nos Conselhos Regionais de Medicina e de Enfermagem nos estados do Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro, dentro do seu prazo de validade, onde conste o seu respectivo responsável técnico médico.

5.7 A CONTRATADA deverá comprovar que possui em seu quadro de responsáveis técnicos, profissionais de nível superior graduados em Medicina, mediante apresentação de cópia autenticada de um dos documentos a seguir:

- a) Contrato Social devidamente registrado na Junta Comercial, ou outro documento legal, no caso de ser sócio proprietário da empresa licitante, facultando à CAIXA efetuar consulta ao SICAF acerca de seu quadro societário;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, comprovando o vínculo empregatício do profissional com a empresa licitante;
- c) Contrato de prestação de serviços no qual haja a informação de que o profissional seja o responsável técnico.

5.7.1 Este(s) profissional(is) deve(rão) possuir, no mínimo, 3 (três) anos de experiência, consecutivos ou não, em auditoria para operadoras e/ou planos de saúde.

5.7.2 O responsável técnico deve possuir especialização em uma das áreas descritas a seguir:

- Auditoria em Saúde;
- Auditoria Médica;

- Gestão em Saúde, que possua em sua grade curricular módulo ou disciplina de Auditoria Médica ou Auditoria em Saúde;
- Administração ou Gestão Hospitalar, que possua em sua grade curricular módulo ou disciplina de Auditoria Médica ou Auditoria em Saúde.

5.7.2.1 É obrigatória a apresentação de cópia autenticada de conclusão de curso de especialização em conformidade com a Resolução CES nº. 3, de 05 de outubro de 1999.

5.7.2.2 Caso a denominação da especialização do responsável técnico não corresponda as acima declaradas, caberá a CONTRATADA a apresentação da grade curricular à CAIXA para avaliação da compatibilidade da formação com a acima exigida.

5.8 A CONTRATADA deverá possuir preposto, responsável pelos processos pertinentes a este Termo de Referência, para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos funcionários, colaboradores e profissionais contratados, e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, podendo essa se reportar a este no caso de tratativas pertinentes a prestação de serviços e encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, os quais deverão ser formalmente indicados pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato.

5.8.1 O preposto nomeado pela CONTRATADA, deverá estar acessível para contato e resolução das solicitações da CAIXA, de segunda-feira a sexta-feira, das 08h00min às 19h00min, possibilitando contato pela CAIXA através de celular, e-mail e aplicativo de mensagens instantâneas e plataforma unificada de comunicação e colaboração Microsoft TEAMS.

5.9 A CONTRATADA executar os serviços previsto neste Termo de Referência, durante horário comercial, respeitados os protocolos, cronogramas e horários disponibilizados pelos prestadores da rede de credenciados.

5.10 Para execução dos serviços objeto deste contrato e realização das visitas técnicas a sede dos prestadores da rede de credenciados e domicílio dos beneficiários, a CONTRATADA deverá se deslocar ao local indicado, sem ônus para a CAIXA.

5.10.1 As visitas em municípios distintos dos relacionados no APENSO I, localizados nos estados de abrangência contratual, serão solicitadas pela CAIXA, e remuneradas conforme previsto item 7 deste Termo de Referência.

5.11 A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional reserva de profissionais para substituir imediatamente aqueles efetivos, nos casos de licenças, férias, absenteísmo e ausências legais; aqueles que não atendam às necessidades ou exigências do objeto contratado, bem como aqueles cuja conduta seja julgada inconveniente pela CAIXA, de maneira a não prejudicar o bom andamento e a boa execução dos serviços.

5.11.1 No caso de substituição, por qualquer razão, de seus profissionais, a CONTRATADA se compromete a apresentar, em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data da substituição, a documentação dos novos profissionais.

5.11.2 A CONTRATADA deverá comunicar a CAIXA imediatamente qualquer afastamento ou desligamento de empregados de seu corpo funcional com objetivo de exclusão dos acessos destes aos Sistemas de Gestão e Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde.

5.12 Os profissionais auditores, médicos e enfermeiros, que comporão o quadro funcional da CONTRATADA e exercerão atividades na sede dos prestadores da rede credenciada e domicílio dos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, deverão possuir vínculo empregatício ou contrato de prestação de serviços com a CONTRATADA, sendo permitida inclusive a contratação de profissionais liberais como pessoas jurídicas, em conformidade com as modalidades de contratação previstas nos termos da legislação vigente.

5.13 A CONTRATADA deverá disponibilizar a CAIXA acesso a ferramenta tecnológica em sítio na internet, para consulta aos RAH, pareceres, laudos, tabela de avaliação, relatórios e painéis dashboard com indicadores assistenciais e de qualificação da rede credenciada, conforme previsto neste Termo de Referência, sem qualquer ônus adicional CAIXA.

5.13.1 Os pareceres, laudos emitidos pela CONTRATADA que demandem análise administrativa da CAIXA para deliberação, possuem proibição quanto a divulgação do seu conteúdo aos beneficiários e/ou prestadores credenciados.

5.13.2 Em se tratando de resposta exclusivamente técnica para credenciados, a CONTRATADA poderá se comunicar diretamente com o credenciado.

5.14 Os RAH, pareceres, laudos, tabelas de avaliação deverão atender aos padrões e diretrizes estabelecidas previamente pela CAIXA e em seus normativos internos, inclusive conter as informações mínimas estabelecidas.

5.15 A CONTRATADA deverá possuir as tabelas, normas e os protocolos de pacotes contendo valores negociados entre o plano de assistência à saúde e a rede credenciada, que serão entregues pela CAIXA quando da contratação, necessários para a execução do objeto do presente Contrato.

5.16 A CONTRATADA deverá manter sigilo médico/profissional absoluto de todas as informações obtidas das instruções/decisões da gerência da CAIXA, dos Sistemas de Gestão e de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde, das instruções disponibilizadas pela CAIXA, dos documentos manipulados por seus empregados ou produzidos no cumprimento da prestação de serviços objeto deste Termo de Referência, bem como colocar à disposição da CAIXA, conforme solicitação, os documentos, relatórios, controles, sistemas e quaisquer outras informações obtidas ou produzidas, indicando especial atenção à sua guarda, quando for o caso.

5.16.1 Toda e qualquer irregularidade identificada deverá ser de imediato comunicada, formalmente à CAIXA.

5.16.2 A CONTRATADA deverá executar suas atividades em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), n.º 13.709/2018.

5.17 As auditorias concorrente/beira leito, retrospectiva e de fechamento de contas, visitas técnicas de credenciados, bem como as análises de autorização prévia, deverão ser feitas de acordo com os documentos a seguir:

- a) Normativos dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA;
- b) O Manual do Credenciado dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA;
- c) As Tabelas Negociadas entre a CAIXA e a rede credenciada, a serem disponibilizadas;
- d) Os Protocolos de pacotes de valores negociados entre a CAIXA e a rede credenciada já contratados pela CAIXA, negociações efetuadas entre a CAIXA, UNIDAS e credenciados, assim como preços de materiais, medicamentos e OPME, bem como das tabelas contratadas/pactuadas em âmbito regional/municipal; e) As Resoluções dos Conselhos, Órgãos e/ou Sociedades de Classe;
- f) As Resoluções da ANS, ANVISA e outros órgãos ou agências reguladoras;
- g) Os protocolos clínicos padronizados para a execução dos procedimentos;
- h) As regras das tabelas CBHPM, AMB ou qualquer outra que a CAIXA venha a adotar;
- i) Outros manuais/documentos que vierem a ser disponibilizados à CONTRATADA pela CAIXA.

5.18 Alterações na Legislação Federal e normas específicas dos benefícios de assistência à saúde determinadas pela CAIXA, implicarão em manutenção dos serviços por parte da CONTRATADA sem ônus para a CAIXA, sendo consideradas como manutenções legais.

5.19 Cabe a CONTRATADA manter seu corpo técnico devidamente atualizado com relação a toda legislação a ser observada pelos planos de assistência à saúde, para o perfeito cumprimento do objeto contratado.

5.20 A CONTRATADA deverá manter relacionamento diário com prestadores da rede credenciada inclusos na rotina mensal de auditoria concorrente, retrospectiva de fechamento de contas, de forma a executar os serviços previstos neste Termo de Referência, assim como prestar esclarecimentos aos prestadores quanto aos processos e rotinas pertinentes ao objeto contratual.

5.21 A CAIXA repassará a CONTRATADA as devidas orientações para operacionalização dos Sistemas de Gestão e de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde.

5.22 A CONTRATADA deverá subsidiar a CAIXA em demandas judiciais e/ou notificações/processos da ANS referente aos serviços prestados pela CONTRATADA, pareceres e laudos emitidos e/ou visitas técnicas realizadas aos prestadores da rede credenciada e beneficiários, possibilitando assim resposta as demandas e ampla defesa da CAIXA.

5.23 Os profissionais da CONTRATADA não poderão executar os serviços previstos neste Termo de Referência, nas situações em que os dirigentes e/ou responsáveis pelo prestador credenciado ou beneficiário visitados sejam cônjuges, parentes consanguíneos ou afins, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau.

5.23.1 Os profissionais da CONTRATADA também não poderão executar os serviços contratados caso mantenham vínculo empregatício com registro em carteira, seja cooperado, ou componha o corpo clínico de prestadores credenciados da abrangência contratual.

5.24 Em nenhuma circunstância o profissional da CONTRATADA deverá assumir a condução clínica do caso, emitir parecer diretamente ao beneficiário ou familiar, ou recomendar ou redirecionar atenção em processo.

5.25 A CONTRATADA deverá prestar subsídios a CAIXA, por meio do profissional auditor, para fins de auxiliar à CAIXA em respostas as demandas de reclamações dos beneficiários, judiciais e de NIP e Processos Administrativos da ANS referente a beneficiários que passaram por visitas técnicas hospitalares ou domiciliares.

5.25.1 Eventualmente a CAIXA poderá demandar a CONTRATADA a realização de visita técnica hospitalar ou domiciliar para fins de emissão de parecer quanto ao quadro clínico do beneficiário e adequação das assistências/serviços indicados/prestados pelo profissional assistente e credenciado, de forma a subsidiar a CAIXA nas respostas as demandas de reclamações dos beneficiários, judiciais e de NIP e Processos Administrativos da ANS.

5.1.26 A CONTRATADA participará de reuniões, por meio de seus prepostos, quando convocado pela CAIXA, conforme prazos estabelecidos no item 3.9, presencialmente em unidade da CAIXA indicada, ou à distância por vídeo conferência, para tratar da prestação de serviços objeto do presente Contrato.

5.1.26.1 Obrigatoriamente a CONTRATADA deverá participar de 1 (uma) reunião mensal presencial, em unidade da CAIXA indicada, caso requerido pela CAIXA, conforme data e horário previamente acordados.

5.1.26.2 A CONTRATADA participará de quaisquer reuniões presenciais convocadas pela CAIXA a ocorrerem no município da sede da CONTRATADA, inclusive disponibilizando às suas instalações para realização destas e acesso aos representantes da CAIXA.

6 DAS VEDAÇÕES

6.1 É expressamente proibido à CONTRATADA:

- a) Prestar qualquer informação ao titular/beneficiário e/ou ao credenciado sobre parecer e laudos emitidos que carecem de análise administrativa da CAIXA para deliberação;
- b) Prestar qualquer informação sobre a deliberação da CAIXA quanto ao processo de credenciamento/extensão ou de descredenciamento diretamente ao profissional/entidade solicitante;

- c) Possuir qualquer tipo de vínculo com credenciados dos benefícios de assistência à saúde sediados na abrangência contratual, que prestem serviços hospitalares, em assistência domiciliar ou assistências no tratamento de TEA/TGD, abrangendo empresas que fazem parte de um mesmo grupo econômico entendidas como empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aquelas que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa;
- d) Possuir sócio(s) ou dirigente(s) que seja(m) membro(s) integrante(s) de grupo(s) ligado(s) a redes hospitalares, operadoras de planos de assistência à saúde, medicinas de grupo ou autogestão, cooperativas de assistência médica, odontológica e afins, e seguradoras de saúde, ainda que participe(m) daquela(s) apenas como acionista(s) ou cotista(s);
- e) Possuir médicos, responsáveis e contratados, assim como paramédico na condição de auditor, que assumam cargo de chefia, de qualquer natureza, em instituições credenciadas do Saúde CAIXA;
- f) Possuir sócio(s) ou dirigente(s) que sejam cônjuge ou companheiro(a) de empregado(a) da CAIXA;
- g) Possuir beneficiários dos benefícios de assistência à saúde no seu quadro funcional.

7 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS

7.1 O preço estimado pela CAIXA, por serviços, para cada um dos itens e a volumetria previstos no mês encontram-se indicados na tabela a seguir:

REGIÃO: Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

REGIÃO: Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.						
ITEM	SERVIÇO	ABRANGÊNCIA	QUANTIDADE MÉDIA MENSAL PREVISTA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL PREVISTO (R\$)	VALOR GLOBAL PREVISTO(R\$) 24 MESES
1	AUDITORIA CONCORRENTE/BEIRALEITO na sede dos prestadores hospitalares da rede credenciada, por internação no mês, prevendo: - todas as visitas técnicas ao beneficiário internado realizadas durante o mês; - demais atividades previstas neste TR	Prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	416	R\$ 118,00	R\$ 49.088,00	R\$ 1.178.112,00
2	AUDITORIA CONCORRENTE/BEIRALEITO na sede dos prestadores hospitalares da rede credenciada, por internação no mês, prevendo: - todas as visitas técnicas ao beneficiário internado realizadas durante o mês; - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	2	R\$ 118,00	R\$ 236,00	R\$ 5.664,00
3	AUDITORIA CONCORRENTE em eventos cirúrgicos demandados pela CAIXA quando da realização de cirurgias nos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde, cujo custo de OPME previsto seja igual ou superior a R\$ 90.000,00, prevendo: - o acompanhamento da realização da cirurgia pelo médico auditor, desde a admissão do paciente até a transferência para a acomodação da internação; - demais atividades previstas neste TR	Prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	34	R\$ 620,00	R\$ 21.080,00	R\$ 505.920,00
4	AUDITORIA CONCORRENTE em eventos cirúrgicos demandados pela CAIXA quando da realização de cirurgias nos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde, cujo custo de OPME previsto seja igual ou superior a R\$ 90.000,00, prevendo: - o acompanhamento da realização da cirurgia pelo médico auditor, desde a admissão do paciente até a transferência para a acomodação da internação; - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	1	R\$ 1.384,68	R\$ 1.384,68	R\$ 33.232,32
5	VISITA TÉCNICA DE ACOMPANHAMENTO DO PAD E PERÍCIA MÉDICA DOMICILIAR,	Municípios relacionados no APENSO I	53	R\$ 213,76	R\$ 11.329,28	R\$ 271.902,72

	prevendo: - visita no domicílio, clínica ou hospital de retaguarda onde beneficiário encontra-se internado; - demais atividades previstas neste TR					
6	VISITA TÉCNICA DE ACOMPANHAMENTO DO PAD E PERÍCIA MÉDICA DOMICILIAR, prevendo: - visita no domicílio, clínica ou hospital de retaguarda onde beneficiário encontra-se internado; - demais atividades previstas neste TR	Demandado pela CAIXA nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	5	R\$ 290,00	R\$ 1.450,00	R\$ 34.800,00
7	AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS por conta hospitalar de Internação , total ou parcial, contempladas todas as assistências e despesas referente ao mesmo atendimento, fechada pelo prestador e auditada, incluídas todas as assistências e despesas do beneficiário no período referência, prevendo: - revisão das Guias de Resumo de Internação faturadas analisadas pela Central de Processamento de Contas, caso contemplada na amostra; - demais atividades previstas neste TR	Prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	1663	R\$ 97,19	R\$ 161.626,97	R\$ 3.879.047,28
8	AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS por conta hospitalar (ambulatorial ou pronto socorro), contempladas todas as assistências e despesas referente ao mesmo atendimento, fechada pelo prestador e auditada, incluídas todas as assistências e despesas do beneficiário no período referência, prevendo: - revisão das Guias de Resumo de Internação faturadas analisadas pela Central de Processamento de Contas, caso contemplada na amostra; - demais atividades previstas neste TR	Prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	6456	R\$ 21,00	R\$ 135.576,00	R\$ 3.253.824,00
9	AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS por conta hospitalar de Internação , total ou parcial, contempladas todas as assistências e despesas referente ao mesmo atendimento, fechada pelo prestador e auditada, incluídas todas as assistências e despesas do beneficiário no período referência, prevendo: - revisão das Guias de Resumo de Internação faturadas analisadas pela Central de Processamento de Contas, caso contemplada na amostra; - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	5	R\$ 102,97	R\$ 514,85	R\$ 12.356,40
10	AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS por conta hospitalar (ambulatorial ou pronto socorro), contempladas todas as assistências e despesas referente ao mesmo atendimento, fechada pelo prestador e auditada, incluídas todas as assistências e despesas do beneficiário no período referência, prevendo: - revisão das Guias de Resumo de Internação faturadas analisadas pela Central de Processamento de Contas, caso contemplada na amostra; - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	1	R\$ 21,00	R\$ 21,00	R\$ 504,00
11	VISITA TÉCNICA A PROFISSIONAIS E CLÍNICAS QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA AO BENEFICIÁRIO COM TEA/TGD, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores, credenciados ou não, sediados nos municípios relacionados no APENSO I	47	R\$ 110,00	R\$ 5.170,00	R\$ 124.080,00
12	VISITA TÉCNICA A PROFISSIONAIS E CLÍNICAS QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA AO BENEFICIÁRIO COM TEA/TGD, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores, credenciados ou não, sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO	34	R\$ 110,00	R\$ 3.740,00	R\$ 89.760,00

		relacionados no APENSO I				
13	VISITA TÉCNICA DE CREDENCIAMENTO, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Proponentes/ prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	2	R\$ 195,79	R\$ 391,58	R\$ 9.397,92
14	VISITA TÉCNICA DE CREDENCIAMENTO, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em proponentes/ prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	4	R\$ 210,00	R\$ 840,00	R\$ 20.160,00
15	ELABORAÇÃO DE QUESITOS JUDICIAIS, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandado pela CAIXA, referente a beneficiários e prestadores sediados em quaisquer estados e municípios da abrangência contratual	2	R\$ 798,33	R\$ 1.596,66	R\$ 38.319,84
16	PERÍCIA PRESENCIAL JUDICIAL, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandado pela CAIXA em quaisquer estados e municípios da abrangência contratual	1	R\$ 650,00	R\$ 650,00	R\$ 15.600,00
VALOR TOTAL					R\$ 394.695,02	R\$ 9.472.680,48

*Quantidade de atendimentos e processos estimados, conforme média do período de 07/2025 a 06/2026, sendo que esta poderá variar ao longo da vigência contratual.

**O valor mensal será variável, apurado de acordo com a quantidade executada para cada um dos itens expressos na tabela acima, realizados no mês, resultados dos indicadores de desempenho e metodologia de faturamento, conforme expresso nos itens 8, 9 e 10 a seguir.

7.2 A auditoria concorrente/beira leito será remunerada por internação realizada no mês, independente do quantitativo de visitas realizadas ao beneficiário internado.

7.2.1 A auditoria concorrente de internação ocorrida entre o término de um mês e início de outro é considerada como 1 (uma) única prestação de serviço e deverá ser faturada à CAIXA no mês de alta, exceto àquelas que superem 30 (trinta) dias de internação, que poderão ser faturadas mensalmente.

7.3 Para efeito de faturamento, independentemente do dia ou horário de realização, serão utilizados os mesmos indicadores e critérios definidos neste Termo de Referência.

7.4 Para efeitos de fiscalização e pagamento, a CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado, toda a documentação que comprove o cumprimento de suas obrigações trabalhistas e o que mais se fizer necessário.

7.5 Os quantitativos de cada um dos serviços indicados no item 7.1, assim como no APENSO II - EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, são referenciais baseados no histórico apresentado, contudo poderão sofrer variações a maior ou menor, consideradas intrínsecas do mercado e na qual a CONTRATADA declara conhecer, com reflexos diretos no valor do faturamento mensal, sem quaisquer ônus à CAIXA.

8 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE OPERACIONAL

8.1 Os serviços descritos neste contrato terão seu desempenho avaliado periodicamente quanto ao nível da performance operacional da prestação do serviço pela CONTRATADA, sendo esta performance monitorada ao longo do período contratual através dos indicadores de desempenho estabelecidos.

8.2 As metas dos indicadores definem o nível mínimo de performance estabelecida para os serviços prestados pela CONTRATADA, influenciando na remuneração, conforme resultado da taxa de indicadores, que poderá ser mantida pelo atingimento ou aplicado o redutor quando não atingidas as metas estabelecidas para o período.

8.3 A prestação de serviços deverá ser estruturada pela CONTRATADA visando à manutenção dos indicadores, de acordo com os parâmetros especificados neste Termo de Referência.

8.4 Caso quaisquer dos índices especificados não sejam atingidos, haverá impacto direto na remuneração, conforme previsto neste Termo de Referência, sem prejuízo à aplicação de multas e sanções administrativas previstas em contrato.

8.4.1 Os serviços executados incorretamente e/ou com erros que caracterizam o infratimento de normas e/ou regras dos benefícios de assistência à saúde e/ou ANS e/ou exigências deste Termo de Referência e que causarem prejuízo financeiro à CAIXA serão passíveis de glosa no faturamento da CONTRATADA no valor correspondente ao ônus gerado à CAIXA, sem limitação de valores mensais.

8.5 A apuração dos dados para cálculo desses indicadores será realizada pela CAIXA e ocorrerá por meio de consulta aos relatórios disponibilizados pela CONTRATADA em sua ferramenta tecnológica acessível na internet, conforme prazo estabelecido neste Termo de Referência, assim como pelos registros nos Sistemas de Gestão e Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde.

8.6 Caberá a CONTRATADA o acompanhamento da evolução dos indicadores ao longo do mês, notificando a CAIXA imediatamente para avaliação quanto aos problemas que prejudiquem a prestação de serviços que reflitam na apuração dos indicadores.

8.7 Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou outros motivos os quais comprovadamente a CAIXA deu causa, não serão motivos de penalidade à CONTRATADA.

8.8 Quando eventualmente a meta estabelecida para um indicador ou mais não puder ser atingida em decorrência de intercorrências tecnológicas e/ou operacionais a que, comprovadamente, a CAIXA der causa, os registros relativos ao período em que a situação ocorreu serão considerados conformes ou desconiderados na apuração dos indicadores – se não for possível (ou não for aplicável) a indicação da conformidade dos registros ou sua desconideração, haverá isenção da apuração da meta do indicador ou indicadores no período.

8.9 Considerando o esforço necessário para implantação da prestação de serviços, além da adaptação da CONTRATADA ao escopo contratual, os indicadores de desempenho terão reflexo no faturamento após 60 (sessenta) dias do início da operação.

8.10 A isenção dos reflexos dos indicadores no faturamento, conforme acima, não dispensa a CONTRATADA e CAIXA da apuração dos resultados.

8.11 A CONTRATADA será passível das sanções contratuais previstas quando do descumprimento de qualquer um dos indicadores de forma reincidente.

8.11.1 Será considerada reincidência o descumprimento reiterado dos Indicadores de Nível de Serviço previstos neste Termo de Referência.

8.11.2 Para contagem da reincidência será considerado os descumprimentos reiterados da CONTRATADA, de qualquer um dos indicadores, por 3 (três) meses consecutivos ou não, podendo a CAIXA majorar os descontos, relativos ao item, inicialmente aplicados no percentual de 50% relativos ao último mês da apuração.

8.11.3 O reiterado descumprimento dos indicadores poderá caracterizar a incapacidade da execução total ou parcial dos serviços, possibilitando a aplicação das demais sanções contratuais.

8.12 Os eventuais erros operacionais, técnicos e/ou perda de prazos contratuais e/ou legais na execução dos serviços, que ocorrem por culpa ou dolo da CONTRATADA e que porventura impliquem em aplicação de multa, penalidades e quaisquer outros prejuízos decorrentes para CAIXA, obriga a CONTRATADA a ressarcir o valor de eventual multa/ônus à CAIXA, sem prejuízo da adoção das medidas necessárias à efetiva reparação do dano.

8.13 Os indicadores de desempenho para avaliação de performance são:

☐ Visitas a beneficiários internados realizadas no prazo (VPI): é o percentual de visitas hospitalares a beneficiários internados para fins de auditoria concorrente realizadas pela CONTRATADA dentro dos

prazos estabelecidos no item 3.9 deste Termo de Referência, de acordo com a devida classificação da internação.

- a) O VPI será apurado por mês;
- b) O VPI será a quantidade de visitas aos beneficiários internados realizadas pela CONTRATADA cujo parecer da auditoria concorrente foi disponibilizado a CAIXA, apurados a partir das datas de internação dos beneficiários e as respectivas datas das visitas hospitalares realizadas pelos auditores da CONTRATADA aos beneficiários internados, consultadas no relatório analítico das visitas aos beneficiários internados disponibilizada pela CONTRATADA mensalmente em seu sistema, , de onde serão apuradas as visitas hospitalares aos beneficiários internados realizadas pela CONTRATADA dentro do prazo estabelecido, dividido pela quantidade total de visitas hospitalares aos beneficiários internados previstas, multiplicado por 100 (cem);
- c) Considera-se cumprido o indicador quando o VPI for de até 98% (noventa e oito) por cento;
- d) O resultado do VPI será relacionado a tabela de gradação abaixo que resultará no Coeficiente de Visitas ao Beneficiário Internado realizadas no Prazo (CVPI).

Meta estabelecida (VPI)	Coeficiente de Visitas ao Beneficiário Internado realizadas no Prazo (CVPI)
Maior ou igual a 98%	1
Maior ou igual a 90% e menor que 98%	0,7
Maior ou igual a 80% e menor que 90%	0,5
Menor que 80%	0

□ Visitas a beneficiários inclusos no PAD e/ou perícias no prazo (VPD): é o percentual de visitas domiciliares, em clínicas ou hospital de retaguarda a beneficiários inclusos no PAD e/ou perícia médica presencial em domicílio do beneficiário, conforme indicado pela CAIXA, realizadas pela CONTRATADA dentro dos prazos estabelecidos no item 3.9 deste Termo de Referência.

- a) O VPD será apurado por mês;
- b) O VPD será a quantidade de visitas aos beneficiários inclusos no PAD somadas a quantidade de perícias médicas presenciais em domicílio realizadas pela CONTRATADA cujo parecer da visita/perícia/auditoria foi disponibilizado a CAIXA, apurados a partir das visitas/perícias demandadas pela CAIXA no mês, tratadas pela CONTRATADA dentro do prazo estabelecido, dividido pela quantidade total de visitas/perícias demandadas pela CAIXA, multiplicado por 100 (cem);
- c) Considera-se cumprido o indicador quando o VPD for de até 98% (noventa e oito) por cento;
- d) O resultado do VPD será relacionado a tabela de gradação abaixo que resultará no Coeficiente Visitas a beneficiários inclusos no PAD e/ou perícias no prazo (CVPD).

Meta estabelecida (VPD)	Coeficiente de Visitas a Beneficiários inclusos no PAD e/ou perícias no prazo (CVPD)
Maior ou igual a 98%	1
Maior ou igual a 90% e menor que 98%	0,7
Maior ou igual a 80% e menor que 90%	0,5
Menor que 80%	0

□ Auditorias retrospectiva/fechamento de contas previstas realizadas (ARF): é o percentual de auditorias retrospectivas/fechamento de contas efetivamente realizadas pela CONTRATADA no mês, conforme agenda/cronograma de auditoria de fechamento de contas firmada com prestadores da rede de credenciados, cujos RAH foram disponibilizados a CAIXA.

- a) O ARF será apurado por mês;
- b) O ARF será a quantidade de auditorias retrospectivas/fechamento de contas, executadas pela CONTRATADA cujo RAH foi disponibilizado a CAIXA, apurados a partir da periodicidades de visitas previstas para fechamento de contas (semanal, quinzenal, mensal) estabelecidas na

- agenda/cronograma de auditoria de fechamento de contas firmada com prestadores da rede de credenciados, dividido pela quantidade total mensal de visitas de auditoria de fechamentos de contas previstas na agenda/cronograma firmados com prestadores multiplicado por 100 (cem);
- c) Considera-se cumprido o indicador quando o ARF for de até 98% (noventa e oito) por cento;
- d) O resultado do ARF será relacionado a tabela de gradação abaixo que resultará no Coeficiente de Auditorias retrospectiva/fechamento de contas previstas realizadas (CARF).

Meta estabelecida (ARF)	Coeficiente de Auditorias retrospectiva/fechamento de contas previstas (CARF)
Maior ou igual a 98%	1
Maior ou igual a 90% e menor que 98%	0,7
Maior ou igual a 80% e menor que 90%	0,5
Menor que 80%	0

□ Visitas de credenciamento realizadas no prazo (VCP): é o percentual de visitas de credenciamento na sede do prestador credenciado e/ou proponente demandas pela CAIXA e executadas pela CONTRATADA dentro dos prazos estabelecidos no item 3.9 deste Termo de Referência.

- a) O VCP será apurado por mês;
- b) O VCP será a quantidade de visitas de credenciamento demandadas pela CAIXA e realizadas pela CONTRATADA, apurados a partir do registro de disponibilização dos pareceres/laudos/formulários pela CONTRATADA nos Sistemas de Gestão e/ou Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, dentro do prazo estabelecido, dividido pela quantidade total de visitas de credenciamento demandadas pela CAIXA, multiplicado por 100 (cem);
- c) Considera-se cumprido o indicador quando o VCP for de até 98% (noventa e oito) por cento;
- d) O resultado do VCP será relacionado a tabela de gradação abaixo que resultará no Coeficiente Visitas de credenciamento realizadas no prazo (CVCP).

Meta estabelecida (VCP)	Coeficiente Visitas de credenciamento realizadas no prazo (CVCP)
Maior ou igual a 98%	1
Maior ou igual a 90% e menor que 98%	0,7
Maior ou igual a 80% e menor que 90%	0,5
Menor que 80%	0

9 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INCORRETOS

9.1 Caso sejam identificados descumprimento de rotinas pré-definidas, tratamentos de quaisquer demandas previstas neste Termo de Referência de forma incorreta, incompleta, inconsistente e/ou imprecisa, tendo ou não gerado prejuízo financeiro à qualquer dos clientes da CAIXA ou à própria CAIXA, ou ainda à sua imagem institucional, a CAIXA poderá deduzir, a seu critério, 10 (dez) vezes o valor do pagamento atrelado ao serviço classificado como Não Conforme (NC) identificado pela CAIXA, a título de VDSI.

9.1.1 Caso a prestação de serviços de forma incorreta, incompleta, inconsistente e/ou imprecisa, e/ou inexecução total ou parcial dos serviços, conforme acima indicado, causarem reclamações dos beneficiários por meio dos canais de atendimento da CAIXA e ou ANS (NIP), o valor a ser deduzido pela CAIXA corresponderá a 100 (cem) vezes o valor do pagamento atrelado ao serviço classificado como Não Conforme (NC) identificado pela CAIXA, a título de VDSI.

9.1.2 O valor total de dedução a título de VDSI será limitado a 10% (dez por cento) do valor do faturamento mensal contratado.

$VDSI = (10 \times \text{Valor do serviço contratado} \times NCN) + (100 \times \text{Valor do serviço contratado} \times NCR)$ Onde:
VDSI = Valor de Dedução de prestação de serviços incorreta.

NCN = quantidade de demanda/ocorrências identificadas pela CAIXA como inconformes que não geraram reclamações dos beneficiários nos canais de atendimento e/ou ANS;

NCR = quantidade de demanda/ocorrências identificadas pela CAIXA como inconformes que geraram reclamações dos beneficiários nos canais de atendimento e/ou ANS;

- a) O valor citado no item acima, Valor de Dedução de prestação de serviços incorreta (VDSI), será deduzido no valor de faturamento do mês em que for identificada pela CAIXA a ocorrência;
- b) Tal fato não isenta a CONTRATADA de ser acionada pela CAIXA para apurar a responsabilidade de outras consequências que possam ser ocasionadas pela prestação de serviços incorreta;
- c) A CONTRATADA poderá contestar o apontamento de prestação de serviços inconforme em até 2 (dois) dias úteis, para reanálise da CAIXA e eventual reversão;
- d) A CAIXA poderá, a seu critério exclusivo, reverter a dedução citada acima em medida de caráter informativo/educativo, caso seja a primeira ocorrência praticada pela CONTRATADA no decorrer do contrato.

10 METODOLOGIA DE FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

10.1 A CAIXA realizará a apuração da volumetria dos serviços para fins de faturamento, a partir dos relatórios fornecidos pela CONTRATADA em sua ferramenta tecnológica acessível em sítio na internet, além dos registros de execução dos serviços nos Sistemas de Gestão e de Relacionamento da Central de Atendimento dos benefícios de assistência à saúde e controles externos de processos demandados.

10.2 A Remuneração do Faturamento (RFAT) corresponderá a quantidade de cada um dos serviços realizados, conforme item 7 (DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) multiplicado pelo valor unitário contratado para cada serviço, deduzidos os respectivos indicadores de nível de serviço elencados no item 8 (INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE OPERACIONAL).

10.3 A CAIXA pagará a CONTRATADA, de forma mensal, a importância constante da Nota Fiscal/ referente à prestação de serviços objeto deste contrato, discriminando individualmente os valores, sendo o faturamento mensal calculado, conforme metodologia abaixo:

$$\text{RFAT (Remuneração do Faturamento)} = [(\text{RTS} * 0,8) + (\text{RTS} * \text{TIND})]$$

Sendo:

$$\text{RTS (Remuneração Total dos Serviços)} = \text{VACI} + \text{VACN} + \text{VACRI} + \text{VACRN} + \text{VVPDI} + \text{VVPDN} + \text{VARCII} + \text{VARCAI} + \text{VARCIN} + \text{VARCAN} + \text{VVTCI} + \text{VVTCN} + \text{VVTEAI} + \text{VVTEAN} + \text{VEQJ} + \text{VRPJ}$$

- VACI (Valor Auditoria Concorrente em municípios do APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 1 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VACN (Valor Auditoria Concorrente em municípios não relacionados no APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 2 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VACRI (Valor Auditoria Concorrente em eventos Cirúrgicos em municípios do APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 3 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VACRN (Valor Auditoria Concorrente em eventos Cirúrgicos em municípios não relacionados no APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 4 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VVPDI (Valor Visita técnica de acompanhamento do PAD e Perícia médica domiciliar em municípios do APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 5 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VVPDN (Valor Visita técnica de acompanhamento do PAD e Perícia médica domiciliar em municípios não relacionados no APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 6 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VARCII (Valor Auditoria Retrospectiva do prontuário médico e Auditoria de Fechamento de Contas de INTERNAÇÃO em municípios do APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 7 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VARCAI (Valor Auditoria Retrospectiva do prontuário médico e Auditoria de Fechamento de Contas AMBULATORIAIS OU DE PRONTO SOCORRO em municípios do APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 8 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.

- VARCIN (Valor Auditoria Retrospectiva do prontuário médico e Auditoria de Fechamento de Contas de INTERNAÇÃO em municípios não relacionados no APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 9 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VARCAN (Valor Auditoria Retrospectiva do prontuário médico e Auditoria de Fechamento de Contas AMBULATORIAIS OU DE PRONTO SOCORRO em municípios não relacionados no APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 10 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VVTCI (Valor Visita Técnica de Credenciamento em municípios do APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 13 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VVTNC (Valor Visita Técnica de Credenciamento em municípios não relacionados no APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 14 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VVTEAI (Valor Visita Técnica a profissionais e clínicas que prestam assistência ao beneficiário com TEA/TGD em municípios em municípios do APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 11 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VVTEAN (Valor Visita Técnica a profissionais e clínicas que prestam assistência ao beneficiário com TEA/TGD em municípios não relacionados no APENSO I) = R\$ (Valor do Serviço - Item 12 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VEQJ (Valor elaboração de Quesitos Judiciais) = R\$ (Valor do Serviço - Item 15 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.
- VRPJ (Valor realização de Perícias Judiciais) = R\$ (Valor do Serviço - Item 16 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS) * Quantidade executada do referido serviço no mês.

$TIND \text{ (Taxa de Indicadores)} = (0,05 * CVPI) + (0,05 * CVPD) + (0,05 * CARF) + (0,05 * CVCP)$

CVPI = Coeficiente Visitas a beneficiários internados realizadas no prazo

CVPD = Coeficiente Visitas a beneficiários inclusos no PAD no prazo

CARF = Coeficiente Auditorias retrospectiva/fechamento de contas previstas realizadas

CVCP = Coeficiente Visitas de credenciamento realizadas no prazo

10.4 A CAIXA encaminhará à CONTRATADA até o dia 5 (cinco) do mês subsequente a prestação de serviços relatório quanto ao cumprimento dos indicadores para fins de análise, sendo estabelecido o prazo de 2 (dois) dias para análise da apuração dos indicadores e homologação/contestação.

10.4.1 Para possibilitar a apuração do quantitativos dos serviços realizados, a CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios previstos no item 3.7.4, conforme prazo estabelecido.

10.4.2 Os indicadores não poderão ser contestados após findado o prazo o estabelecido.

10.4.3 A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal referente a prestação de serviços e apresentar à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês subsequente a prestação de serviços.

10.4.4 Quando as datas finais dos prazos estabelecidos neste item 9.4 coincidirem com dias não úteis, deverão ser considerados o 1º dia útil subsequente pela parte responsável.

10.4.5 A CAIXA após aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação de serviços, mediante a crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

10.4.6 A CONTRATADA deverá atender às orientações e diretrizes da CAIXA quanto ao correto código de serviço previsto na inscrição municipal, assim como quanto ao preenchimento e emissão da Nota Fiscal referente a prestação de serviços.

11 IMPLANTAÇÃO DO PROJETO

11.1 Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar planejamento com as estratégias para assunção dos serviços, incluindo ações e prazos para contratação e capacitação da equipe e início da prestação de serviços, obtenção das devidas autorizações para acesso às instalações dos prestadores de serviços, conforme exigido no presente Termo de Referência, com garantia do padrão de qualidade e requisitos para cumprimento dos indicadores de desempenho.

11.2 A CONTRATADA deve fazer constar da proposta comercial o prazo necessário para assunção dos serviços, considerando o máximo de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, conforme disposto neste Termo de Referência.

11.2.1 A CAIXA, a seu critério, poderá estabelecer que a assunção dos serviços ocorra em prazo inferior a 30 (trinta) dias.

11.2.2 A implantação das ferramentas sistêmicas exigidas da CONTRATADA para execução da prestação de serviços e disponibilização de acesso à CAIXA, deverão ocorrer até o 30 (trinta) dias após iniciada a prestação de serviços pela CONTRATADA, sem prejuízos a efetiva execução de todos os serviços exigidos no item 7 deste Termo de Referência.

12 DESMOBILIZAÇÃO

12.1 Considerando a dinâmica e a complexidade dos serviços que não devem sofrer descontinuidade, quando do término do contrato/encerramento e/ou rescisão haverá período de transição desses serviços entre a CONTRATADA e a empresa que venha substituí-la.

12.2 Assim, há previsão de um período de desmobilização de até 60 (sessenta) dias para finalização de todos os processos em aberto e repasse para a nova CONTRATADA.

12.2.1 Nesse período deverão ser realizados os seguintes serviços:

- Finalização de todos os processos remanescentes do último mês de operação e eventuais pendências anteriores;
- Disponibilização de relatórios quanto às pendências em posse da CONTRATADA que serão finalizadas no prazo de 60 (sessenta) dias, atendendo aos prazos expressos no item 3.8;
- Enviar à CAIXA ao fim do prazo contratual todos os documentos em posse da CONTRATADA;
- Disponibilizar à CAIXA arquivos digitais de todos relatórios e pareceres produzidos durante a vigência contratual, segregadas por cada um dos serviços previstos neste Termo de Referência, em pasta compartilhada única para download, acessível em ambiente web;
- Os sistemas da CONTRATADA deverão estar acessíveis a CAIXA e empresas responsáveis pela Regulação e Processamento de Contas em até 3 (três) meses do fim da prestação de serviços, possibilitando a consulta aos relatórios e pareceres para fins de tratativas de análise das contas dos prestadores credenciados que serão encaminhadas a CAIXA após término contratual com a CONTRATADA.

12.2.2 Essa fase não ocorrerá caso a vencedora da próxima licitação for a presente CONTRATADA.

12.2.3 Não haverá pagamento durante a fase de desmobilização, visto que a CONTRATADA receberá o valor global do contrato em que fará a operação do objeto contratual, conforme previsto neste Termo de Referência.

13 RESPONSABILIDADES E PROCEDIMENTOS PARA GARANTIA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

13.1 A CONTRATADA deve tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, bem como das orientações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus empregados/colaboradores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades no tratamento de dados pessoais de clientes, empregados e colaboradores da CONTRATANTE.

13.2 A prestação de serviços objeto do presente contrato envolve tratamento de dados pessoais cadastrais e sensíveis relacionados à saúde dos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, sendo, portanto, considerados dados com criticidade de segurança MÁXIMA.

13.3 Para fins deste contrato, a CAIXA, doravante denominada de “CONTRATANTE”, assume o papel de Controladora de dados pessoais, e a CONTRATADA, assume o papel de operadora de dados pessoais.

13.3.1 Para a execução da finalidade prevista no presente contrato, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA:

- a) os dados pessoais de beneficiários dos benefícios de assistência à saúde e prestadores da rede credenciada, tais como nome, telefone, endereço, CPF, CNPJ, termos de credenciamento firmados;
- b) as categorias dos dados disponibilizados serão: dados pessoais, dados pessoais sensíveis, dados pessoais de crianças e adolescentes;
- c) as naturezas das operações realizadas será de coleta, armazenamento, análise, tratamento, eliminação, inclusive a eliminação de arquivos temporários.

13.3.2 A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destina seu tratamento, responsabilizando-se por qualquer acesso indevido.

13.3.3 A CONTRATADA deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.

13.3.3.1 A CONTRATADA está autorizada a tratar, em nome da CONTRATANTE, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato para as seguintes finalidades:

- Prestar os serviços de Auditoria Concorrente em beneficiários internados;
- Prestar os serviços de Auditoria Concorrente durante a realização de eventos cirúrgicos com previsão de OPME com custo acima de R\$ 90.000,00
- Prestar serviços de visita técnica domiciliar de acompanhamento de beneficiários em assistência domiciliar;
- Prestar serviços de perícia técnica domiciliar para fins de subsídios em autorizações prévias;
- Prestar serviços de Auditoria Retrospectiva do Prontuários Médico e Auditoria de fechamento de contas;
- Prestar serviços de visita técnica a profissionais e clínicas que prestam atendimentos a beneficiários com TEA/TGD;
- Prestar serviços de visita técnica de credenciamento;
- Prestar serviços de elaboração de quesitos judiciais;
- Prestar serviços de perícia judicial;
- Atender as exigências deste Termo de Referência.

13.3.4 A CONTRATADA está autorizada a tratar, em nome da CONTRATANTE, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato apenas para a finalidade pretendida, qual seja a Auditoria Médico Hospitalar Externa para fins de análise de contas hospitalares, auditoria retrospectiva por meio de consulta à prontuários médicos, auditoria concorrente/beira leito por meio do acompanhamento e avaliação de beneficiários internados, auditoria concorrente em cirurgias, revisão de planos de assistência domiciliar e planos terapêuticos, visitas à prestadores que prestam assistência ao beneficiário com TEA/TGG, visitas a prestadores credenciados, elaboração de quesitos judiciais, realização de perícias judiciais objetivando o cumprimento das responsabilidades e deveres da CAIXA como operadora de planos de saúde, expressos neste Termo de Referência, exigidos na legislação e no contrato/termo de consentimento celebrado com beneficiário titular, e mediante as instruções do CONTROLADOR, sem transferi-los a qualquer terceiro, exceto se expressamente autorizado.

13.3.4.1 Dessa forma, a CONTRATADA está autorizada a tratar os dados pessoais e de saúde de beneficiários dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA dos convênios de reciprocidade e dados cadastrais e contratuais dos credenciados, apenas a fim de cumprir exclusivamente as atividades expressas no item 13.3.3.1, que se relacionem aos atendimentos realizados pelos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA e dos convênios de reciprocidades na rede credenciada do plano de saúde ou em prestadores por meio da modalidade livre escolha.

13.3.4.2 O tratamento dos dados pessoais e de saúde de beneficiários dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA e dados cadastrais e contratuais dos credenciados deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios expressos na Lei 13.709/2018:

- finalidade: realização do tratamento exclusivamente a fim de cumprir os serviços expressos no item 13.3.3.1 deste Termo de Referência, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;
- adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades, ou seja, atender e cumprir exclusivamente os serviços expressos no item 13.3.3.1 deste Termo de Referência, de acordo com o contexto do tratamento expresso neste Termo de Referência;
- necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização das finalidades expressas no item 13.3.3.1, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;
- livre acesso: garantia, aos titulares dos dados, ou seja, beneficiários dos benefícios de assistência à saúde e dos convênios de reciprocidade, e credenciados, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;
- qualidade dos dados: garantia, aos titulares dos dados, ou seja, beneficiários dos benefícios de assistência à saúde e dos convênios de reciprocidade, e credenciados, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade expressa no item 13.3.3.1;
- transparência: garantia, aos titulares dos dados, ou seja, beneficiários dos benefícios de assistência à saúde e dos convênios de reciprocidade, e credenciados, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
- segurança: utilização de medidas 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 difusão;
- prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- responsabilização e prestação de contas: demonstração, pela CONTRATADA, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

13.3.4.3 Considerando que a prestação de serviços envolve o tratamento de dados de crianças e adolescentes, o tratamento de dados pessoais destas deverá ser realizado com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal, especialmente na prestação de serviços de visitas a profissionais e clínicas que prestam assistências a beneficiários com TEA/TGD.

13.3.5 A CONTRATADA deverá, quando do término das atividades de tratamento de dados pessoais ou ao final do contrato, a critério da CONTRATANTE, disponibilizar a a CONTRATANTE todos relatórios e pareceres produzidos durante a vigência contratual, conforme previsto no item 12 deste Termo de Referência, e eliminar todos os dados pessoais de beneficiários, empregados da CAIXA, colaboradores das empresas contratadas de Regulação e Processamento de Contas e prestadores credenciados.

13.3.6 A CONTRATADA deve manter, por escrito, o registro das operações de tratamento realizadas em nome da CONTRATANTE.

13.3.7 A CONTRATADA deve colaborar com a CONTRATANTE no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos titulares.

13.3.8 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente a CONTRATANTE o recebimento de requisição do titular de dados no exercício de seus direitos.

13.3.9 A CONTRATADA garantirá à CONTRATANTE a disponibilização de todas as informações necessárias para que esta consiga demonstrar o cumprimento de suas obrigações nos termos da LGPD, mantendo a documentação disponível para a realização de auditorias e quaisquer inspeções.

13.3.10 A CONTRATADA deve obrigatoriamente 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.

13.3.11 A CONTRATADA notificará a CONTRATANTE de qualquer violação de dados pessoais imediatamente após tomar conhecimento, inclusive aplicando medidas de contenção, formalizando a ocorrência ao gestor operacional do contrato. Essa notificação deve ser acompanhada de todos os dados necessários para eventual comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao(s) titular(es) de dados pessoais.

13.3.12 A CONTRATADA auxiliará a CONTRATANTE com as informações necessárias para cumprimento de suas obrigações junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e quaisquer órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle, inclusive na elaboração de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).

13.3.13 A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE em caso de solicitações judiciais e de órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle para disponibilização de dados pessoais.

13.3.14 A CONTRATADA deverá observar os requisitos de privacidade desde a concepção em seus produtos, processos, serviços e soluções tecnológicas relacionadas ao tratamento de dados pessoais referentes a este contrato.

13.3.15 A CONTRATADA somente poderá realizar transferência de dados pessoais para terceiros seguindo as instruções da CONTRATANTE ou mediante prévia autorização.

13.4 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.

13.5 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.

13.6 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.

13.7 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.

13.8 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.

13.9 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.

13.10 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.

13.11 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CONTRATANTE.

13.12 A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA, de seus clientes,

prestadores, empregados e/ou beneficiários dos benefícios de assistência à saúde, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.

13.13 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade

13.14 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.

13.15 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).

13.16 A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do seguinte conteúdo:

Domínio Temático	Conteúdo
Política de Segurança da Informação	- Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da Política de Segurança e Informação da CAIXA
Tratamento da Informação	- Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso; - Adoção da política de "mesa limpa", "tela limpa" e "impressora limpa"; - Descarte seguro da informação.
Reporte de Incidentes	- Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA
Privacy by Design e Secure by Design	- Metodologia e princípios
Fundamentos para Segurança Digital	- Conceitos básicos de segurança digital; - Uso da Internet
Segurança de Dispositivos Digitais Pessoais	- Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais; - Conhecendo, configurando e usando o dispositivo; - Mantendo o dispositivo; - Vulnerabilidades e ameaças
Segurança em Redes	- Segurança na Internet; - Segurança em redes wi-fi públicas; - Proteção de redes pessoais; - Computação em nuvem
Segurança do Usuário	- Autenticação no acesso a sistema e a serviços; - Proteção de contas pessoais; - Mídias sociais; - Segurança com e-mails; - Armazenamento e compartilhamento de dados; - Backup de arquivos pessoais importantes; - Qualidade de vida digital
Segurança e Comportamento em Mídias Sociais	- Netiqueta; - Construindo seu perfil na Internet; - Segurança em mídias sociais; - Administrando seu rastro digital; - Uso saudável de mídias sociais; - Fake News; - Jogos online
Comunidades Digitais	- Educação na Internet; - Construindo comunidades digitais cidadãos - Empreendedorismo na Internet
Criptografia	- Criptografia; - Certificação Digital; - Assinatura Digital
Direito Digital	- Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação; - Direitos autorais; - Fraudes; - Assédio virtual; - Crimes na Internet; - Crimes cibernéticos; - Hacktivismo

13.17. A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 13.16.

13.18 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.

13.19 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.

13.20 A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.

13.21 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, cabendo a CAIXA autorizar ou não.

13.22 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.

13.22.1 A CONTRATADA é responsável por quaisquer descumprimentos deste contrato pela empresa SUBCONTRATADA, inclusive em relação a incidentes de segurança com dados pessoais.

13.23 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:

a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 13.16, no último ano dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 13.14, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

13.24 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:

- a) Multa, conforme estabelecido no item 3.9.3 deste Termo de Referência;
- b) Demais sanções administrativas previstas no presente contrato.

13.25 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a manter a prestação de serviços, conforme disposto em seu Plano de Contingência, de acordo com especificado no item 14 deste Termo de Referência.

13.26 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.

13.27 No encerramento/extinção/rescisão do contrato a CONTRATADA se compromete a cumprir as exigências previstas no item 12 deste Termo de Referência quanto a desmobilização, assim como:

- a) entregar a versão mais atualizada de todos os artefatos, componentes e demais produtos produzidos durante a vigência do contrato;
- b) executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais após a devida cópia/transferência para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente;
- c) devolver ou transferir a quem for designado pela CONTRATANTE todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.

13.28 A CONTRATADA é responsável por realizar o tratamento das informações da CAIXA e as sob sua responsabilidade, observando sua classificação de sigilo, bem como as demais regras internas da CAIXA estipuladas na versão vigente do manual normativo OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.

13.29 A CONTRATADA, durante a execução dos serviços contratados, deve adotar a mesma classificação da informação adotada pela CONTRATANTE, observar e cumprir as regras internas da CONTRATANTE quanto ao tratamento de informações sensíveis e confidenciais da CAIXA, previstas no OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.

13.30 CONTRATADA é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da CAIXA e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.

13.31 O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 13.16 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 08 horas.

13.32 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 13.31 e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.

13.33 A CONTRATADA deve emitir relatório, anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à CONTRATANTE.

13.34 O relatório referido no item anterior deve proporcionar à CAIXA identificar até que ponto os riscos de segurança da informação e cibernéticos aos quais a CONTRATADA está submetida pode impactar os negócios da CAIXA.

13.35 A CONTRATADA garantirá que a CONTRATANTE, ou a auditoria independente indicada pela CONTRATANTE, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, para realizar verificações relativas aos padrões de segurança da informação.

13.36 A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.

13.37 A CONTRATADA deve reportar imediatamente à CONTRATANTE os incidentes de segurança da informação identificados em seu ambiente ou operação e em toda sua cadeia produtiva.

13.38 A CONTRATADA deve enviar à CONTRATANTE, em até 05 dias úteis da detecção da ocorrência, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.

13.39 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 13.23 e dos demais a seguir:

- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento relacionado a Segurança da Informação mencionado no item 13.16 / Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- b) Quantidade de relatórios, referidos no item 13.33, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- c) Quantidade de relatórios, referidos no item 13.38, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido

anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base.

13.40 A CONTRATADA deve garantir a continuidade do processamento das informações críticas de negócios, no caso de contratação de bem ou serviço de suporte às atividades críticas da CAIXA.

13.41 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.

13.42 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.

13.43 A CONTRATADA deve apresentar, sempre que requerido pela CONTRATANTE, relatórios emitidos por empresas de auditoria especializada independente que tenha realizado trabalho de auditoria em segurança da informação na CONTRATADA e certificações que atestem o nível de confiança nos princípios de segurança da informação.

13.44 A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura ou na infraestrutura de empresa subcontratada.

14 PLANO DE CONTINGÊNCIA

14.1 O Plano de Contingência consiste na previsão e planejamento de ações que garantam a manutenção da prestação de serviços, diante das seguintes situações:

- a) Greve no sistema de transporte coletivo, greve da categoria profissional ou greve de qualquer outra categoria que impacte na prestação de serviços;
- b) Impedimento de acesso ou uso ao local de trabalho da CONTRATADA;
- c) Queda de energia elétrica;
- d) Indisponibilidade de canais de atendimento, links de acesso à internet e a rede de microcomputadores;
- e) Indisponibilidade dos Sistemas de Gestão e Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento da CAIXA.

14.2 O plano de contingência deverá considerar, no mínimo:

- a) As atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;
- b) A manutenção da execução de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos serviços, dentro dos indicadores de qualidade, definidos para o atendimento;
- c) Atendimento a todas as demandas que envolvam Urgência, Emergência e Remoção.

14.3 É de inteira responsabilidade da CONTRATADA assegurar a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução do Plano de Contingência.

14.4 O Plano de Contingência deve entrar em efetiva operação no máximo em até 02 horas após o início da ocorrência.

14.5 O Plano de Contingência deverá ser apresentado pela CONTRATADA à CAIXA para homologação a CAIXA em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato entre as partes, que poderá indicar soluções mais adequadas a sua realidade.

14.6 Em casos excepcionais que impossibilitem a ação do plano de contingência, caberá a CONTRATADA apresentar justificativas à CAIXA, que deliberará quanto a aplicação da sanção prevista.

14.6.1 Em caso de descumprimento do plano de contingência, a CAIXA aplicará glosa contratual de 0,02% para cada hora de indisponibilidade de qualquer um dos serviços, limitado a 5% (cinco por cento) no mês.

14.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA mecanismos para comprovação da continuidade da prestação de serviços.

14.8 Quando da indisponibilidade dos Sistemas de Gestão e Sistema de Relacionamento da Central de Atendimento da CAIXA, a CONTRATADA será comunicada quanto a previsão do período de indisponibilidade de forma a assegurar a manutenção da prestação de serviços.

14.8.1 Neste caso a CONTRATADA deverá garantir meios para recepção e tratamento de demandas de autorização e faturamento dos prestadores credenciados, assim como de efetuar respostas aos beneficiários e credenciados de acionamentos e requisições realizados, conforme orientações da CAIXA.

15 DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1 A CONTRATADA somente poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial do contrato, com a anuência prévia e por escrito da CAIXA, limitada a subcontratação de:

- Ferramenta tecnológica em ambiente Web para recepção de transmissão de Guias TISS de Atendimento em formato xml realizada pelo prestador credenciado, conforme padrão TISS da ANS, referente as contas hospitalares/ambulatoriais a serem objeto da Auditoria retrospectiva de fechamento de contas, assim como gere críticas/apontamentos de possíveis inconformidades/excessos a serem analisados, de forma a possibilitar ao Auditor da CONTRATADA a realização da Auditoria Retrospectiva de Fechamento de Contas, mantendo registro das glosas aplicadas em cada item da conta, e o direcionamento da auditoria para questões indicadas pelo sistema, possibilitando a geração do Relatório de Auditoria Hospitalar (RAH), e transmissão ao credenciado, ou diretamente ao Sistema de Gestão dos benefícios de assistência à saúde da CAIXA, do arquivo em formato xml no padrão TISS, da conta hospitalar com exclusão dos itens glosados;
- Visitas a hospitais para análise de faturas – auditoria retrospectiva de fechamento de contas em municípios não relacionados no Apenso I;
- Auditoria Concorrentes beira/leito em municípios não relacionados no Apenso I;
- Auditoria Concorrentes em eventos cirúrgicos cujo custo de OPME previsto seja igual ou superior a R\$ 90.000,00, em municípios não relacionados no Apenso I;
- Visitas Médicas a Pacientes Internados ou em Regime Domiciliar em municípios não relacionados no Apenso I;
- Perícias Médicas/Odontológicas em municípios distintos em municípios não relacionados no Apenso I;
- Visita Técnica a Profissionais e Clínicas que prestam assistência ao Beneficiário com TEA/TGD em municípios não relacionados no Apenso I;
- Visitas a Prestadores/Proponentes para fins de credenciamento em municípios não relacionados no Apenso I;
- Quesitos judiciais elaborados;
- Perícias presenciais judiciais.

15.2 Para análise da empresa para a qual eventualmente for proposta a subcontratação relacionada acima, será exigida, anteriormente à manifestação da CAIXA, a regularidade fiscal, trabalhista, jurídica e qualificação técnica, nos mesmos limites exigidos do licitante no item que trata de habilitação.

16 DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES

16.1 As demais obrigações e responsabilidades da CONTRATADA, as obrigações da CAIXA, o prazo de execução, a fiscalização e o gerenciamento do contrato, a aceitação dos serviços e o correspondente pagamento, bem como as sanções aplicáveis constam na Minuta de Contrato.

17 POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA- PRSAC

17.1 Os fornecedores CAIXA deverão preencher e assinar o Termo de Ciência da PRSAC- CAIXA, atestando ciência das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, ambiental e climática disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA (www.caixa.gov.br/sustentabilidade), capacitando assim seus prestadores de serviços quanto às referidas diretrizes.

18 REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA

18.1 GESTÃO DE IDENTIDADE E CONTROLE DE ACESSOS

18.1.1 A Contratada deve ter uma política de controle de acesso dos seus colaboradores baseada no princípio do menor privilégio, que defina um processo formal de concessão, alteração e revogação de acesso.

18.1.2 A Contratada deve utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.

18.1.3 A Contratada deve dispor de recursos que garantam múltiplos fatores de autenticação do usuário (MFA), a serem utilizados de acordo com a criticidade ou classificação da informação/recurso a ser acessado. Esses múltiplos fatores devem ser implementados, no mínimo, por meio de biometria, OTP ou autorização por notificações de push em celulares.

18.1.4 A Contratada deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.

18.1.5 Todas as contas de usuário devem ser identificadas por um ID de usuário exclusivo e todas as ações de um ID de usuário devem ser associadas a um único indivíduo ou proprietário registrado.

18.1.6 As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.

18.1.7 Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no logon.

18.1.8 A Contratada deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.

18.1.9 A Contratada deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.

18.1.10. A Contratada não deve usar contas padrões, contas genéricas, contas não pessoais ou convidadas, a menos que a CAIXA tenha dado aprovação prévia por escrito para tais contas.

18.1.11. Uma conta não pessoal deve ser atribuída exclusivamente a uma única aplicação ou serviço e não pode ser utilizada para qualquer outra finalidade além daquela para a qual ela foi criada.

18.1.12. A Contratada deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.

18.1.13. A Contratada deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.

18.1.14. A Contratada deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.

18.1.15. A Contratada deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.

18.1.16. A Contratada deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.

18.1.17. A Contratada deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a CAIXA sempre que solicitado.

18.1.18. As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, “administrador” ou “diretor” não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no logon do usuário.

18.1.19. A Contratada deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.

18.1.20. A Contratada deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.

18.1.21. Cabe à Contratada decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a Contratada deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.

18.1.22. A Contratada deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:

- O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
- O autor do evento;
- A data e hora do evento;
- IP e Porta do equipamento que originou o evento.

18.1.23. A Contratada deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.

18.1.24. A Contratada deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.

18.1.25. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.

18.1.26. A Contratada deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários, seja utilizando dispositivos da Contratada, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal, seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a Contratada fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.

18.1.27. A Contratada deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos: A adoção da criptografia de dados, tanto em trânsito quanto em repouso, pode reduzir o risco do comprometimento dos dados e, ainda mais importante, é um requisito regulatório para a maioria dos dados controlados, por isso, o fornecedor deverá implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela CAIXA.

18.1.28. A Contratada deve prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da CAIXA, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da Contratada prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela CAIXA, sem ônus adicionais para a CAIXA.

18.2. SEGURANÇA DE ATIVOS

18.2.1. A Contratada deve realizar a configuração dos seus ativos baseada no princípio da menor funcionalidade, segundo o qual apenas as funções e serviços necessários às operações essenciais da Contratada devem ser mantidos.

18.2.2. A Contratada deve fazer o hardening de seus servidores, endpoints e demais ativos de TI, considerando um baseline de segurança previamente definido. Este baseline será fornecido à CAIXA sempre que solicitado.

18.2.3. A Contratada deve verificar a configuração dos ativos quanto à conformidade de segurança pelo menos anualmente.

18.2.4. A Contratada deve ter política de antivírus que garanta a atualização dos seus ativos de TI em relação a todas as vacinas disponibilizadas pelo fabricante.

18.2.5. A Contratada deve instalar, manter e gerenciar centralmente um software anti-malware em seus ativos corporativos, configurando atualizações automáticas para arquivos de assinatura e utilizando tecnologias de detecção comportamental.

18.2.6. A Contratada deve configurar e manter software de proteção de endpoints nos computadores relacionados ao objeto do contrato, para realizar as verificações ativas e responder adequadamente. A solução de proteção terá funcionalidades para interromper as conexões ativas caso seja detectada uma intrusão.

18.2.7. Exceções/exclusões de verificação e proteção de endpoint poderão ser aplicadas nos equipamentos de TI do desenvolvimento, em especial para aplicações que utilizam tecnologia web, com intuito de se obter um equilíbrio entre o desempenho e a segurança. Tais exceções devem ser baseadas em estudos e avaliações técnicas que comprovem a perda da performance, e devem ser devidamente documentadas e aprovadas pelos responsáveis da Contratada.

18.2.8. A Contratada deve manter sob controle do programa de proteção de endpoints o uso de dispositivos de armazenamento móveis, e-mails recebidos e enviados, upload de informações/dados e recursos semelhantes, garantindo conformidade com as políticas de prevenção de perda de dados (DLP - Data Loss Prevention).

18.2.9. A Contratada deve controlar o uso de dispositivos de armazenamento móveis (como pendrives e discos externos/removíveis) por meio de perfis de acesso definidos e gerenciados pela própria contratada, considerando como regra geral a ampla restrição a esse tipo de dispositivo.

18.2.10. A Contratada deve criptografar os dados gravados em dispositivos de armazenamento móveis, observando os requisitos: A adoção da criptografia de dados, tanto em trânsito quanto em repouso, pode reduzir o risco do comprometimento dos dados e, ainda mais importante, é um requisito regulatório para a maioria dos dados controlados, por isso, o fornecedor deverá implementar e 9 manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela CAIXA.

18.2.11. A Contratada deve ter uma política para o uso, a guarda e o descarte das mídias digitais de armazenamento externo, de modo a garantir a confidencialidade dos dados nelas armazenados. O descarte das mídias considerará os requisitos: no encerramento do contrato, a Contratada documentará todos os procedimentos de descarte e estará preparada para apresentar evidências, de devolução dos dados, bem como da destruição segura dos dados quando solicitado pela CAIXA..

18.2.12. A Contratada deve gerenciar dispositivos móveis, como celulares e tablets, por meio de uma solução de MAM/MDM. O processo de registro/autorização do dispositivo deve ser automatizado, com base em múltiplos fatores de autenticação.

18.2.13. A Contratada deve criptografar os dados armazenados em dispositivos móveis por meio da solução de MDM, a qual deve possuir capacidade de realizar exclusão remota (wiping) desses dados.

18.2.14. Caso a Contratada permita BYOD ou o uso de dispositivos móveis particulares em atividades laborais, será estabelecida uma separação lógica dos dados organizacionais dos dados pessoais do seu funcionário, de modo a limitar a capacidade de propagação dos dados organizacionais e facilitar a exclusão remota desses dados.

18.3. SEGURANÇA DE REDES

18.3.1. Todo o tráfego de rede associado ao objeto do contrato deve ser mediado por uma solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).

18.3.2. O conjunto de regras do firewall deve se basear na negação de todos os serviços, exceto aqueles especificamente permitidos.

18.3.3. O processo para instalação e adaptação de regras de firewalls deve ser feito com duplo controle.

18.3.4. A Contratada deve revisar as regras de firewall pelo menos semestralmente, guardando evidências dessas revisões e dos ajustes eventualmente realizados, comunicando à CAIXA sobre a realização desta revisão.

18.3.5. Todos os componentes de gateway de perímetro e sistemas de computadores devem ser monitorados contra tentativas de intrusão, por meio de solução de prevenção e detecção de intrusão (IPS).

18.3.6. O monitoramento de segurança deve ser configurado para rastrear e registrar tentativas de intrusão suspeitas ou reais.

18.3.7. A Contratada deve informar imediatamente à CAIXA em caso de tentativa de intrusão real, e informar à CAIXA em relatório mensal sobre as tentativas de intrusão suspeitas.

18.3.8. A Contratada deve implementar solução anti-DDoS, capaz de prevenir ataques de negação de serviço (Denial of Service).

18.3.9. As soluções de firewall, IPS e anti-DDoS utilizadas pela Contratada serão validadas pela CAIXA a partir de documentações do fabricante ou certificações.

18.3.10. A Contratada deve impedir o uso do protocolo Bluetooth para a transferência de dados.

18.3.11. Todas as comunicações e trocas de informações entre a Contratada e a CAIXA devem ser realizadas por meio de conexão protegida, com TLS 1.3 ou superior.

18.3.12. Para os casos aplicáveis, os acessos diretos de diferentes equipamentos ao serviço da Contratada devem ser gerenciados por ferramentas de gerenciamento de dispositivos e/ou aplicativos (MDM/MAM) ou controle de acesso à rede (NAC).

18.4. CICLO DE VIDA DE DESENVOLVIMENTO SEGURO

18.4.1. A Contratada deve adotar o princípio de security by design para garantir que as aplicações de TI por ela desenvolvidas sejam seguras desde a concepção.

18.4.2. A Contratada deve fazer análise de código automatizada com base nas melhores práticas de mercado, utilizando como referência os padrões do OWASP.

18.4.3. A Contratada deve fazer análise de código estática (SAST) e dinâmica (DAST) periodicamente e de forma integrada ao ciclo de desenvolvimento como um todo para a solução Contratada. Essas análises precisam ser executadas pelo menos uma vez por ano ou quando houver uma mudança considerada significativa nas funcionalidades do sistema/aplicação (como a inclusão de uma nova funcionalidade crítica ou manutenção em módulos que tratem informações sensíveis e confidenciais). A bateria de testes deve incluir testes de resistência, injeções de falhas, teste de penetração e teste de vulnerabilidades onde aplicável.

18.4.4. A Contratada deve incluir a análise e a remediação das vulnerabilidades detectadas como parte do ciclo de vida de desenvolvimento de software padrão, sem custo adicional para a CAIXA, dentro de um período razoável e de acordo com a criticidade da falha encontrada.

18.4.5. A Contratada deve estabelecer critérios de escala e prazo para correção das vulnerabilidades e deve definir as alçadas para aceitação de riscos. Adicionalmente, devem ser estabelecidas responsabilidades por perdas causadas por incidentes decorrentes de vulnerabilidades identificadas nos testes de segurança, que não foram tratadas ou corrigidas em tempo hábil.

18.4.6. A Contratada deve submeter suas políticas de desenvolvimento seguro à aprovação da CAIXA.

18.4.7. Os relatórios dos testes realizados e o planejamento das correções a serem feitas devem ser disponibilizados à CAIXA sempre que solicitado.

18.5. GESTÃO DE SERVIÇOS E MUDANÇAS

18.5.1. A Contratada deve ter um processo de Gestão de Mudanças para garantir a proteção contínua dos ativos de informação e dados, em particular aqueles que fazem parte do escopo do objeto do contrato.

18.5.2. A Contratada deve revisar periodicamente as atividades de gestão de mudanças, incluindo a acurácia da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management Database - CMDB).

18.5.3. A Contratada deve cumprir com os procedimentos de registros de informações relacionadas ao processo de gestão de mudanças, no contexto do contrato, incluindo:

- Referência da mudança
- Data de implementação
- Avaliação de impactos
- Resultados do teste
- Procedimentos de rollback
- Alterações de emergência
- Atualizações relacionadas ao inventário de ativos de informação
- Armazenamento seguro de mídia de backup produzidos durante a atualização
- Atualização dos procedimentos de documentação e de trabalho
- Atualizações aos documentos de Plano de Continuidade dos Negócios / Recuperação de Desastres, se for o caso
- Categorização, priorização e procedimentos de emergência
- Autorização de mudança
- Gerenciamento de liberação
- Link para incidentes / problemas (conforme apropriado).

18.5.4. A Contratada só deve promover os aplicativos e sistemas relacionados ao escopo do objeto do contrato para o ambiente de Produção após a realização com sucesso dos testes predefinidos baseados em caso de uso ou história de usuário (HU).

18.5.5. A Contratada deve conduzir uma avaliação de risco e ameaças, contemplando inclusive os testes baseados em casos de uso ou história de usuário (HU), quando da implantação de uma mudança.

18.5.6. A Contratada deve realizar uma avaliação de risco:

- Quando o escopo do sistema é expandido para incluir novos ativos de informação com novas funcionalidades;
- Quando uma nova comunidade de usuários é introduzida; ou
- Anualmente, por se tratar de risco cibernético, nos termos do art. 8º da Resolução BACEN 4.893/2021.

18.5.7. A Contratada deve disponibilizar os documentos de avaliação de risco à CAIXA sempre que solicitado.

18.6. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

18.6.1. A Contratada deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.

18.6.2. A Contratada deve realizar testes independentes de penetração/invasão pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a CAIXA. O escopo dos testes será previamente combinado e aprovado pela CAIXA, dentro dos limites do contrato.

18.6.3. Os testes de penetração/invasão terão como escopo rede, aplicação web, Application Programming Interface (API), serviços hospedados; frequência; limitações, como horas aceitáveis e tipos de ataque excluídos; informações do ponto de contato; remediação, por exemplo, como as descobertas serão encaminhadas internamente; dentre outros.

18.6.4. Todos os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções necessárias, serão fornecidos à CAIXA sempre que solicitado.

18.6.5. A Contratada deverá possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das

informações, os riscos relacionados ao incidente e às medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências.

18.6.6. A Contratada poderá utilizar como modelo de referência do processo a norma NIST SP 800-61 Rev. 2.

18.6.7. O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a CAIXA estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CAIXA.

18.6.8. A Contratada deverá ter um processo de notificação de incidentes 24x7.

18.6.9. A Contratada deverá comunicar à CAIXA incidentes que causem impacto na confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço prestado.

18.6.10. Os incidentes serão comunicados tanto ao gestor do contrato vinculado quanto ao SOC CAIXA, que opera 24x7, por meio do endereço de e-mail: abuse@caixa.gov.br. Esse endereço poderá ser alterado durante a vigência do contrato, e, em caso de alteração, a Contratada será devidamente informada.

18.6.11. A Contratada deverá comunicar à CAIXA, dentro do prazo acordado, todos os incidentes detectados que envolvam os serviços prestados, conforme a classificação abaixo:

Nível de severidade	Descrição do nível de severidade	Prazo máximo
Severidade 1 (Crítica)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: • Impacto em ativos ou serviços críticos de TI; • Violação significativa de dados sensíveis; • Incidente, em larga escala e/ou longa duração, à disponibilidade e/ou integridade do ambiente. Exemplos não exaustivos: ataque de Ransomware, ataque de negação de serviço distribuído - DDoS, vazamento de informações corporativas ou dados pessoais. Dentre outros.	2 horas após o início da ocorrência.
Severidade 2 (Alta)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: • Impacto em ativos ou serviços de TI de alta criticidade; • Detecção de acesso não autorizado e/ou alterações em sistemas de informação; • Infecção persistente por código malicioso; • Intrusão persistente na rede; • Incidentes de segurança cibernética envolvendo dirigentes; • Ameaça significativa à disponibilidade e/ou integridade do ambiente; • Ameaça significativa à imagem da CAIXA. Exemplos não exaustivos: ataques de escalação de privilégio em servidores, ataques do tipo brute force e password spray. Dentre outros.	4 horas após o início da ocorrência.

18.6.12. Não será escopo deste comunicado demais incidentes que aconteçam na infraestrutura cibernética da Contratada que não tenham relação com a CAIXA.

18.6.13. A Contratada deverá fornecer descrição detalhada dos incidentes, incluindo informações suficientes para classificá-los por nível de severidade, conforme a definição dos eventos. As informações sobre incidentes podem ser enriquecidas utilizando o modelo do MITRE ATT&CK®.

18.6.14. A Contratada deverá seguir preferencialmente o modelo de comunicação de ISCF - Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor, Anexo IIA, que também contempla situações de incidentes de segurança com dados pessoais.

18.6.15. Em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a Contratada deve provar que tem capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a CAIXA desenvolverá e implementará juntamente com o fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua, por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.

18.6.16. A Contratada deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à CAIXA sempre que solicitado.

18.6.17. A Contratada deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.

18.6.18. A integração da gestão de incidentes da Contratada com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art. 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.

18.6.19. Se a Contratada precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da CAIXA por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da CAIXA.

18.7. CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

18.7.1. A Contratada deve possuir plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

18.7.2. O referido plano de continuidade deverá ser informado para a CAIXA como parte das ações de acompanhamento do contrato, e deverá ser atualizado e testado anualmente, ou em qualquer mudança significativa do ambiente.

18.7.3. A atuação, em caráter de contingência, causada por uma eventual indisponibilidade do serviço prestado, considera as seguintes premissas:

- a) Interrupção total ou parcial dos serviços
- b) Ter infraestrutura alternativa: física e lógica em local distante do ambiente central de produção, com o objetivo de minimizar o risco de perda de ambas as instâncias;
- c) Manter os serviços essenciais suportados pelo contrato
- d) Manter a lista de integrantes das equipes e o Plano de Recuperação de Desastres atualizados;
- e) Ter local seguro para guarda de backups fora do local atingido;
- f) Assegurar a disponibilidade dos serviços essenciais dentro do tempo previsto para recuperação do serviço, de acordo com o contrato;
- g) Procedimento documentado e evidenciado de testes das mídias armazenadas offsite;
- h) Cópias de todos os procedimentos abordando backup, restauração e reconstituição de armazenamento de dados.

18.7.4. O plano de continuidade deve possuir os seguintes elementos em sua composição:

- a) Identificação do serviço suportado pelo contrato;
- b) A forma de conectividade usada e os direitos de acesso;
- c) A arquitetura do ambiente de produção;
- d) As interfaces de aplicações e suas dependências;
- e) O SLA contratado e os limites suportados para interrupção;
- f) A forma de replicação dos dados com o site alternativo;
- g) Procedimentos adotados para recuperação de desastres;
- h) Lista de contatos das equipes responsáveis pelo restabelecimento do serviço, divididos por tipos de atividades executadas.

18.7.5. A obrigatoriedade do plano de continuidade se estende para empresas que sejam subcontratadas pela Contratada.

18.7.6. A Contratada deve considerar, como parte do plano de continuidade, os diferentes ambientes de risco e o grau de mitigação de riscos necessários para proteger a Instituição, caso seja necessário colocar o plano em prática.

18.7.7. A avaliação de riscos e dos processos críticos devem levar em consideração instrumentos específicos, como um BIA - Business Impact Analysis.

18.7.8. A Contratada, visando a continuidade dos negócios, deve implantar uma política de backup, conforme exposto no item 10.

18.8. AUDITORIA CONTÍNUA

18.8.1. A Contratada deve apresentar à CAIXA, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.

18.8.2. A Contratada deve informar imediatamente à CAIXA sobre qualquer auditoria regulatória, sua finalidade e como ela se relaciona com os serviços prestados à CAIXA.

18.8.3. A Contratada deve informar à CAIXA caso seja contatada por um órgão regulador e se o propósito desse contato pode estar relacionado com/ou afetar os serviços prestados à CAIXA.

18.8.4. A Contratada deve fornecer os subsídios necessários para que a CAIXA implemente os indicadores de desempenho de segurança que vierem a ser negociados e definidos durante a vigência do contrato.

18.8.5. A Contratada deverá disponibilizar, caso a CAIXA solicite, acesso às instalações da Contratada para realização de processo de Due Diligence Presencial, para verificar o cumprimento dos requisitos de segurança.

18.8.6. Caso a Contratada não tenha certificação SOC Nível 2 e/ou ISO 27001, ela deverá fazer auditoria externa independente, pelo menos uma vez por ano, em relação ao cumprimento dos requisitos de segurança estabelecidos neste documento, e apresentar os relatórios à CAIXA sempre que solicitado.

18.9. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS

18.9.1. A Contratada deve implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela CAIXA.

18.9.2. A Contratada deve implementar um processo de gestão de chaves criptográficas que deve considerar todo o ciclo de vida da chave, o qual envolve: geração, armazenamento, distribuição, utilização, recuperação, renovação, exclusão e destruição da chave.

18.9.3. A Contratada deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.

18.9.4. A Contratada deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.

18.9.5. Caso a Contratada hospede uma página com uma URL e um certificado gerados pela CAIXA, a Contratada deverá armazenar este certificado em dispositivo seguro com bloqueio para exportação da chave.

18.9.6. As chaves criptográficas geradas pela Contratada devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.

18.9.7. A Contratada deve permitir a criptografia de volume (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e a criptografia de estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).

18.9.8. A Contratada deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.

18.9.9. A Contratada deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da CAIXA, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.

18.9.10. A Contratada deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenados e protegidos em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.

18.9.11. A Contratada deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.

18.9.12. A Contratada deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3 e superior.

18.10. POLÍTICA DE BACKUP

18.10.1. A Contratada deve possuir e implementar política de backup das informações e dos registros de log associados ao objeto do contrato, em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis.

18.10.2. A política de backup deve assegurar a manutenção de cópias de segurança de todos os componentes de software dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, observando a técnica e os cuidados requeridos para cada caso, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha, ou por solicitação da CAIXA.

18.10.3. A Contratada deve prover pelo menos um site de armazenamento alternativo e geograficamente distinto como parte de sua política de backup, permitindo o armazenamento e a recuperação da informação sempre que necessário e de acordo com os requisitos definidos no item 7.

18.10.4. A Contratada deve garantir que o site de armazenamento alternativo conta com os mesmos controles de segurança do site de armazenamento primário.

18.11. RELATÓRIOS QUE COMPROVAM O CUMPRIMENTO DOS REQUERIMENTOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA

18.11.1. Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar Due Diligence presencial ou remota para verificar se os requisitos de segurança presentes nas cláusulas são atendidos pela Contratada. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da CAIXA.

18.11.2. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, comprovando o cumprimento dos requerimentos de segurança cibernética conforme estabelecido nas cláusulas, e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada no quadro abaixo:

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
Due Diligence Presencial	Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar visitas in loco às zonas de disponibilidade da Contratada para verificar os requisitos de segurança presentes nas cláusulas.	A CAIXA, por iniciativa própria, fará due diligence presencial em função de discrepâncias identificadas em relatórios de auditoria entregues ou dúvidas em que apenas a documentação não seja suficiente.	A visita poderá ser realizada por equipe própria da CAIXA ou empresa designada pela CAIXA.	SOB DEMANDA
Due Diligence Remoto	Constatar que os processos determinados pela CAIXA estão sendo seguidos, conforme descrito nas cláusulas.	Documentos previstos nas cláusulas e demais comprovantes de seus requisitos. Quando não comprovados por certificação, os itens exigidos nas cláusulas devem ser certificados por empresa de auditoria independente.	Relatórios próprios da empresa para comprovação do atendimento aos itens das cláusulas, desde que ratificados por empresa de auditoria independente. Relatório de empresa de auditoria independente, a ser apresentado pela Contratada.	SOB DEMANDA

Certificação SOC 2 - Tipos 1 e 2	Garantir acesso a uma avaliação independente, por meio de relatório de auditoria, sobre o ambiente de controle do provedor, relevante para a segurança, disponibilidade, confidencialidade e privacidade.	SOC TYPE 2 fornece relatórios com descrição do ambiente de controles do provedor e da auditoria externa dos controles que atendem aos princípios e critérios de segurança, disponibilidade e confidencialidade dos serviços de confiança do AICPA.	Disponibilizar relatório de auditoria em nome da empresa.	ANUAL
----------------------------------	---	--	---	-------

18.12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

18.12.1. A Contratada deve garantir que todos os dados, incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato, serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.

18.12.2. A Contratada deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.

18.12.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.

18.12.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de 180 dias deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a CAIXA certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.

18.12.5. Caso a Contratada tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction - CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

18.13. NÃO CONFORMIDADE COM REQUISITOS DE SEGURANÇA E CONSEQUÊNCIAS

18.13.1. O não cumprimento, pela Contratada, de qualquer um dos seguintes requisitos de segurança, definidos neste instrumento contratual, ensejará a aplicação das penalidades previstas neste contrato e poderá, a critério da Contratante, ensejar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:

- Não fornecer evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões de acesso realizadas;
- Não comunicar a revisão das regras de firewall;
- Não comunicar ocorrências de intrusão real;
- Não fornecer relatório mensal sobre as tentativas de intrusão;
- Não fornecer o planejamento de correção de vulnerabilidades;
- Não fornecer os relatórios dos testes SAST e DAST realizados e o planejamento das correções a serem feitas;
- Não fornecer os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções;
- Não fornecer os relatórios de incidentes conforme SLA;
- Não prestar as informações e relatórios solicitados pela CAIXA;
- Não fornecer os relatórios de auditoria externa independente;
- Não fornecer relatório indicando conformidade com o NIST SP 800-88;
- Não atender a convocação da CAIXA para Due Diligence presencial ou remoto;
- Não fornecer a documentação solicitada em decorrência do Due Diligence presencial ou remoto, conforme prazo acordado entre as partes.

APENSO I

Municípios incluídos na rotina mensal para realização de Auditoria Concorrente/Beira Leito, Auditoria Retrospectiva/Fechamento de Contas, Visitas a beneficiários incluídos no PAD e perícias médicas domiciliares, Visita Técnica de Credenciamento, Visita Técnica a Profissionais e Clínicas que prestam assistência ao beneficiário com TEA/TGD.

REGIÃO: Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

MUNICIPIO	UF
MACEIO	AL
MANAUS	AM
MACAPA	AP
FEIRA DE SANTANA	BA
SALVADOR	BA
FORTALEZA	CE
SERRA	ES
VITORIA	ES
SAO LUIS	MA
BELEM	PA
JOAO PESSOA	PB
OLINDA	PE
RECIFE	PE
TERESINA	PI
CAMPOS DOS GOYTACAZES	RJ
DUQUE DE CAXIAS	RJ
NITEROI	RJ
RIO DE JANEIRO	RJ
NATAL	RN
ARACAJU	SE

APENSO II – EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1 A Evolução histórica da prestação de serviços pode ser estudada a partir da volumetria abaixo, que é composta pela evolução histórica no período de julho/2025 a junho/2026.

- Quantidade de prestadores inclusos na rotina mensal de Auditoria Concorrente/Beira Leito e Auditoria Retrospectiva/Fechamento de Contas:

REGIÃO: Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

MUNICIPIO	UF	QUANTIDADE DE PRESTADORES
MACEIO	AL	4
MANAUS	AM	2
MACAPA	AP	1
FEIRA DE SANTANA	BA	2
SALVADOR	BA	8
FORTALEZA	CE	5
SERRA	ES	1
VITORIA	ES	1
SAO LUIS	MA	2
BELEM	PA	1
JOAO PESSOA	PB	2
OLINDA	PE	1
RECIFE	PE	6
TERESINA	PI	2
CAMPOS DOS GOYTACAZES	RJ	1
DUQUE DE CAXIAS	RJ	1
NITEROI	RJ	2
RIO DE JANEIRO	RJ	16
NATAL	RN	4
ARACAJU	SE	2
TOTAL		64

- Média mensal por município de Beneficiários Internados Elegíveis a Auditoria Concorrente e Solicitações de Autorização com custo de OPME acima de R\$ 90.000,00 nos prestadores inclusos na rotina mensal de Auditoria Concorrente/Beira Leito e Auditoria Retrospectiva de Fechamento de contas, e Solicitações de Autorização para Internação Domiciliar, nos municípios previstos na rotina mensal de Auditoria Concorrente/Beira Leito e Auditoria Retrospectiva/Fechamento de Contas:

REGIÃO: Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro

MUNICIPIO	UF	MÉDIA MENSAL BENEFICIÁRIOS INTERNADOS ELEGÍVEIS A AUDITORIA CONCORRENTE BEIRA LEITO	MÉDIA MENSAL AUTORIZAÇÕES COM CUSTO OPME SUPERIOR A R\$ 90.000,00	MÉDIA MENSAL SOLICITAÇÕES DE AUTORIZAÇÃO PARA INTERNAÇÕES DOMICILIARES
RIO DE JANEIRO	RJ	140	17	6
RECIFE	PE	41	6	4
SALVADOR	BA	44	7	2
SAO LUIS	MA	14	3	1
JOAO PESSOA	PB	8	2	1
NITEROI	RJ	27	2	1
FORTALEZA	CE	31	6	3
MACEIO	AL	22	5	1
VITORIA	ES	8	1	2
BELEM	PA	11	1	2
ARACAJU	SE	13	2	2
CAMPOS DOS GOYTACAZES	RJ	3	1	0
NATAL	RN	13	5	1
MANAUS	AM	10	2	1
DUQUE DE CAXIAS	RJ	9	1	0
OLINDA	PE	4	1	0

TERESINA	PI	7	2	1
FEIRA DE SANTANA	BA	4	1	2
SERRA	ES	4	2	0
MACAPA	AP	3	1	0
TOTAL		416	68	30

- Média mensal de contas de internação e contas ambulatoriais/pronto socorro nos municípios e prestadores incluídos na rotina mensal de Auditoria Concorrente/Beira Leito e Auditoria Retrospectiva/Fechamento de Contas:

REGIÃO: Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

MUNICIPIO	UF	MÉDIA MENSAL CONTAS INTERNACAO MÊS	MÉDIA MENSAL CONTAS AMBULATORIAIS MÊS
RIO DE JANEIRO	RJ	552	1294
RECIFE	PE	187	757
SALVADOR	BA	246	944
SAO LUIS	MA	61	455
JOAO PESSOA	PB	74	229
NITEROI	RJ	103	185
FORTALEZA	CE	104	429
MACEIO	AL	66	524
VITORIA	ES	21	84
BELEM	PA	27	353
ARACAJU	SE	56	290
CAMPOS DOS GOYTACAZES	RJ	10	85
NATAL	RN	36	147
MANAUS	AM	22	259
DUQUE DE CAXIAS	RJ	22	41
OLINDA	PE	25	84
TERESINA	PI	16	65
FEIRA DE SANTANA	BA	17	97
SERRA	ES	12	12
MACAPA	AP	6	122
TOTAL		1663	6456

- Tempo médio de internação nos municípios e prestadores incluídos na rotina mensal de Auditoria Concorrente/Beira Leito e Auditoria Retrospectiva/Fechamento de Contas:

- REGIÃO: Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro

MUNICIPIO	UF	TEMPO MÉDIO INTERNAÇÃO	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES ATÉ 1 DIÁRIA	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES DE 2 A 3 DIÁRIAS	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES DE 4 A 5 DIÁRIAS	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES DE 6 A 7 DIÁRIAS	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES DE 8 A 10 DIÁRIAS	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES DE 11 A 15 DIÁRIAS	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES DE 16 A 20 DIÁRIAS	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES DE 21 A 25 DIÁRIAS	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES DE 26 A 30 DIÁRIAS	MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES MAIS QUE 30 DIÁRIAS
RIO DE JANEIRO	RJ	7,47	100,50	48,92	28,33	21,33	22,67	19,33	9,42	6,33	3,58	11,42
RECIFE	PE	4,70	49,92	31,58	10,50	6,17	4,25	3,67	2,42	1,33	0,75	2,42
SALVADOR	BA	5,58	83,00	38,00	12,67	5,33	2,25	10,83	8,58	0,75	3,75	3,17
SAO LUIS	MA	3,73	20,50	11,67	3,75	1,83	2,25	1,00	0,25	0,33	0,08	0,58
JOAO PESSOA	PB	2,06	34,92	11,17	2,83	1,17	0,83	0,58	0,33	0,08	0,08	0,08
NITEROI	RJ	8,57	15,25	13,17	5,08	4,25	4,17	4,00	1,25	1,58	0,50	3,08
FORTALEZA	CE	5,09	35,42	23,92	6,42	5,08	3,33	3,25	1,08	1,08	0,67	2,92
MACEIO	AL	5,01	23,17	7,42	4,67	3,42	4,00	2,42	0,58	0,50	0,17	0,83
VITORIA	ES	6,35	5,58	3,42	1,83	1,00	1,00	1,25	0,50	0,33	0,17	0,42
BELEM	PA	6,72	8,83	2,67	2,50	2,58	1,83	0,83	0,58	0,25	0,25	0,75
ARACAJU	SE	5,59	10,42	5,67	4,17	1,75	1,67	1,33	0,83	0,08	0,25	0,83
CAMPOS DOS GOYTACAZES	RJ	8,94	2,58	1,33	0,67	0,75	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00	0,33
NATAL	RN	4,24	18,83	6,42	3,08	2,17	1,42	1,83	0,58	0,33	0,08	0,67
MANAUS	AM	5,22	4,92	3,92	2,17	1,67	1,00	0,67	0,33	0,08	0,25	0,33
DUQUE DE CAXIAS	RJ	5,88	2,58	3,92	2,17	1,75	1,17	0,67	0,42	0,25	0,08	0,25
OLINDA	PE	3,91	3,50	4,00	0,50	0,17	0,50	0,58	0,00	0,00	0,00	0,17
TERESINA	PI	4,79	6,08	3,08	1,83	1,42	1,00	0,42	0,42	0,08	0,08	0,33
FEIRA DE SANTANA	BA	2,48	6,75	4,50	0,83	0,67	0,50	0,17	0,08	0,00	0,00	0,17
SERRA	ES	2,89	7,67	2,83	1,17	0,42	0,75	0,08	0,08	0,17	0,00	0,08
MACAPA	AP	3,75	1,92	1,58	1,00	0,42	0,50	0,08	0,00	0,00	0,08	0,00

- Quantidade de beneficiários com TEA/TGD nos municípios incluídos na rotina mensal de Auditoria Concorrente/Beira Leito e Auditoria Retrospectiva/Fechamento de Contas:

MUNICIPIO	UF	QUANTIDADE BENEFICIÁRIOS TEA/TGD
RIO DE JANEIRO	RJ	66
RECIFE	PE	54
SALVADOR	BA	53
SAO LUIS	MA	34
JOAO PESSOA	PB	25
NITEROI	RJ	10
FORTALEZA	CE	103
MACEIO	AL	51
VITORIA	ES	12
BELEM	PA	30
ARACAJU	SE	26
CAMPOS DOS GOYTACAZES	RJ	14
NATAL	RN	21
MANAUS	AM	43
DUQUE DE CAXIAS	RJ	2
OLINDA	PE	7
TERESINA	PI	12
FEIRA DE SANTANA	BA	15
SERRA	ES	2
MACAPA	AP	12
TOTAL		592

ANEXO II DO CONTRATO Nº

TERMO DE CIÊNCIA

A CONTRATADA DECLARA, sob as penalidades da Lei e TEM CIÊNCIA de que:

1) DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS

1. Não está com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que não tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
2. Não é constituída por administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja dirigente ou empregado da CAIXA;
3. Não é constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
4. Não tem administrador que seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
5. Não é constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
6. Não tenha administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
7. Não há nos seus quadros de diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
8. Não é empregado ou dirigente CAIXA na condição de licitante;
9. Não possui relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) Dirigente da CAIXA;
 - b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
 - c) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.
10. Não é proprietário, mesmo na condição de sócio, de empresa que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

2) POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA CAIXA

1. Está ciente das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponível na página de Sustentabilidade CAIXA ([PR SAC](#)) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

3) POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO DA CAIXA

1. Está ciente das diretrizes da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA [Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação](#) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes, além de divulgar o Canal de Denúncias da CAIXA a todos os empregados e prestadores de serviço. Nesse sentido, a CONTRATADA compromete-se a:
 - I. Adotar medidas eficazes de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e a qualquer forma de discriminação, inclusive, mas não se limitando, por motivo de raça, cor, etnia, religião, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, deficiência, idade ou condição social, no ambiente de trabalho;
 - II. Manter conduta compatível com os princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade e do respeito mútuo, responsabilizando-se por atos praticados por seus prepostos, inclusive terceirizados, no âmbito da execução contratual;
 - III. Divulgar, de forma clara e acessível aos seus empregados e prepostos envolvidos na execução do contrato, o Canal de Denúncias da CAIXA, disponível em <https://www.caixa.gov.br/denuncia>, como meio oficial para o reporte de condutas ilícitas, assédio, discriminação e outras violações éticas relacionadas à execução contratual;
 - IV. Manter registros e estatísticas de todas as medidas adotadas para cumprimento das obrigações acima, disponibilizando-os à CONTRATANTE sempre que solicitado.

4) **CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA**

Disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcxNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYtXy1Dw7NkaWdvX2RIX0NvbmcR1dGFfRm9ybmlVjZWRvcj9DQUIYQS5wZGY=>

1. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;
2. Compartilhará as condutas contidas no Código com seus empregados, sua respectiva cadeia produtiva e seus subcontratados, quando for o caso;
3. Não tem conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;
4. Compromete-se a informar à CAIXA caso tome conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou da legislação anticorrupção;
5. Tem conhecimento de que a manutenção da relação contratual com a CAIXA implica na concordância em seguir este Código e suas eventuais alterações, aditamentos ou revisões futuras.

Bauru, de .

ANEXO III DO CONTRATO Nº**TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
Exclusivo para Prestador de Serviço

Nome do Usuário	CPF
Empresa	Função
Lotação	Telefone

Declaro ter permissão de acesso às informações da CAIXA, ou sob sua responsabilidade, recebidas do gestor responsável, necessárias ao desempenho das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado, e comprometo-me a cumprir o disposto nos itens a seguir:

1. Conhecer e cumprir, rigorosamente, a Política de Segurança e Informação – PO007 e demais normas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação;
2. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam e de que a CAIXA disponibiliza o acesso à Internet, inclusive Redes Sociais, como ferramenta de trabalho;
3. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades;
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização para esse fim;
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA;
7. Não utilizar os recursos e acessos disponibilizados pela CAIXA para tratar de assuntos pessoais, criticar a CAIXA e/ou seus empregados, ou em atividades ilegais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais;
8. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas;
9. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais, e não publicar/compartilhar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da CAIXA e de seus empregados, rotinas de trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e imagens do interior das unidades da CAIXA que fragilizem a segurança e exponham informações;
10. Não revelar, dentro ou fora da CAIXA, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado;
11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da CAIXA seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

- a CAIXA se reserva o direito de monitorar a utilização dos ativos de informação disponibilizados aos usuários, para assegurar o fiel cumprimento das orientações contidas na PO007;



- as responsabilidades quanto à segurança da informação se estendem além do horário de trabalho e continuam mesmo depois de encerrado o contrato de trabalho, para as informações obtidas em virtude das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA.
- o descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das sanções citadas nos contratos de prestação de serviço, aplicável à empresa contratada, e, ainda, nos demais processos legais e responsabilidades civil e penal cabíveis, também aplicáveis ao prestador de serviço/preposto.

OBS.: A PO007 (Política de Segurança e Informação) está disponível publicamente no site da CAIXA, no endereço <www.caixa.gov.br>, clique na aba “Downloads”, item “Governança Corporativa”, no link “Política de Segurança e Informação”, ou acessado diretamente pelo endereço <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>.

_____, ____ de _____ de _____
Local/Data

Assinatura do usuário

Nome, CPF e Assinatura do
Representante/Preposto da Empresa
Contratada



ANEXO IV DO CONTRATO Nº

DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS

Eu,....., CPF....., representante da empresa CNPJ no cargo de declaro que todos os empregados vinculados a esta organização que prestam serviços na CAIXA, receberam treinamento referente aos conteúdos de Ética, Integridade, Segurança da Informação, Gestão de Riscos e Governança Corporativa e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, com base no conteúdo de referência fornecido pela CAIXA por meio de seu sítio, no endereço <https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade> e www.licitacoes.caixa.gov.br, ícone “Informações aos Fornecedores CAIXA” e <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-de-Combate-ao-Assedio-Moral-Sexual-Discriminacao.pdf> (ou pelo site www.caixa.gov.br, aba “Downloads”, no link “A CAIXA – Governança Corporativa”).

É nosso compromisso treinar todos os empregados desta organização que vierem a ser contratados durante a vigência do contrato com a CAIXA, antes de prestarem serviços a ela.

_____, _____ de _____ de _____
Local/Data

Nome

[ESTA DECLARAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA PELA EMPRESA CONTRATADA, AO GESTOR OPERACIONAL DO CONTRATO, APÓS A REALIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS]



ANEXO V DO CONTRATO Nº

DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL
ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012

Ilmo. Sr.
Gerente da Caixa Econômica Federal

, com sede na , inscrita no CNPJ sob o nº , DECLARA à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da Contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:

- a) conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e
- b) cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II - o signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

Bauru, de .

ANEXO VI

ESTIMATIVA CAIXA

REGIÃO: Acre, Amazonas, Roraima, Rondônia, Amapá, Pará, Tocantins, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe, Bahia, Espírito Santo e Rio de Janeiro.						
ITEM	SERVIÇO	ABRANGÊNCIA	QUANTIDADE MÉDIA MENSAL PREVISTA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL PREVISTO (R\$)	VALOR GLOBAL PREVISTO(R\$) 24 MESES
1	AUDITORIA CONCORRENTE/BEIRALEITO na sede dos prestadores hospitalares da rede credenciada, por internação no mês, prevendo: - todas as visitas técnicas ao beneficiário internado realizadas durante o mês; - demais atividades previstas neste TR	Prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	416	R\$ 118,00	R\$ 49.088,00	R\$ 1.178.112,00
2	AUDITORIA CONCORRENTE/BEIRALEITO na sede dos prestadores hospitalares da rede credenciada, por internação no mês, prevendo: - todas as visitas técnicas ao beneficiário internado realizadas durante o mês; - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	2	R\$ 118,00	R\$ 236,00	R\$ 5.664,00
3	AUDITORIA CONCORRENTE em eventos cirúrgicos demandados pela CAIXA quando da realização de cirurgias nos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde, cujo custo de OPME previsto seja igual ou superior a R\$ 90.000,00, prevendo: - o acompanhamento da realização da cirurgia pelo médico auditor, desde a admissão do paciente até a transferência para a acomodação da internação; - demais atividades previstas neste TR	Prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	34	R\$ 620,00	R\$ 21.080,00	R\$ 505.920,00
4	AUDITORIA CONCORRENTE em eventos cirúrgicos demandados pela CAIXA quando da realização de cirurgias nos beneficiários dos benefícios de assistência à saúde, cujo custo de OPME previsto seja igual ou superior a R\$ 90.000,00, prevendo: - o acompanhamento da realização da cirurgia pelo médico auditor, desde a admissão do paciente até a transferência para a acomodação da internação; - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	1	R\$ 1.384,68	R\$ 1.384,68	R\$ 33.232,32
5	VISITA TÉCNICA DE ACOMPANHAMENTO DO PAD E PERÍCIA MÉDICA DOMICILIAR, prevendo: - visita no domicílio, clínica ou hospital de retaguarda onde beneficiário encontra-se internado; - demais atividades previstas neste TR	Municípios relacionados no APENSO I	53	R\$ 213,76	R\$ 11.329,28	R\$ 271.902,72
6	VISITA TÉCNICA DE ACOMPANHAMENTO DO PAD E PERÍCIA MÉDICA DOMICILIAR, prevendo:	Demandado pela CAIXA nos estados da abrangência contratual, em	5	R\$ 290,00	R\$ 1.450,00	R\$ 34.800,00

	- visita no domicílio, clínica ou hospital de retaguarda onde beneficiário encontra-se internado; - demais atividades previstas neste TR	municípios NÃO relacionados no APENSO I				
7	AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS por conta hospitalar de Internação , total ou parcial, contempladas todas as assistências e despesas referente ao mesmo atendimento, fechada pelo prestador e auditada, inclusas todas as assistências e despesas do beneficiário no período referência, prevendo: - revisão das Guias de Resumo de Internação faturadas analisadas pela Central de Processamento de Contas, caso contemplada na amostra; - demais atividades previstas neste TR	Prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	1663	R\$ 97,19	R\$ 161.626,97	R\$ 3.879.047,28
8	AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS por conta hospitalar (ambulatorial ou pronto socorro), contempladas todas as assistências e despesas referente ao mesmo atendimento, fechada pelo prestador e auditada, inclusas todas as assistências e despesas do beneficiário no período referência, prevendo: - revisão das Guias de Resumo de Internação faturadas analisadas pela Central de Processamento de Contas, caso contemplada na amostra; - demais atividades previstas neste TR	Prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	6456	R\$ 21,00	R\$ 135.576,00	R\$ 3.253.824,00
9	AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS por conta hospitalar de Internação , total ou parcial, contempladas todas as assistências e despesas referente ao mesmo atendimento, fechada pelo prestador e auditada, inclusas todas as assistências e despesas do beneficiário no período referência, prevendo: - revisão das Guias de Resumo de Internação faturadas analisadas pela Central de Processamento de Contas, caso contemplada na amostra; - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	5	R\$ 102,97	R\$ 514,85	R\$ 12.356,40
10	AUDITORIA RETROSPECTIVA DO PRONTUÁRIO MÉDICO E AUDITORIA DE FECHAMENTO DE CONTAS por conta hospitalar (ambulatorial ou pronto socorro), contempladas todas as assistências e despesas referente ao mesmo atendimento, fechada pelo prestador e auditada, inclusas todas as assistências e despesas do beneficiário no período referência, prevendo: - revisão das Guias de Resumo de Internação faturadas analisadas	Demandada pela CAIXA em prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	1	R\$ 21,00	R\$ 21,00	R\$ 504,00

	pela Central de Processamento de Contas, caso contemplada na amostra; - demais atividades previstas neste TR					
11	VISITA TÉCNICA A PROFISSIONAIS E CLÍNICAS QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA AO BENEFICIÁRIO COM TEA/TGD, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores, credenciados ou não, sediados nos municípios relacionados no APENSO I	47	R\$ 110,00	R\$ 5.170,00	R\$ 124.080,00
12	VISITA TÉCNICA A PROFISSIONAIS E CLÍNICAS QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA AO BENEFICIÁRIO COM TEA/TGD, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em prestadores, credenciados ou não, sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	34	R\$ 110,00	R\$ 3.740,00	R\$ 89.760,00
13	VISITA TÉCNICA DE CREDENCIAMENTO, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Proponentes/prestadores da rede credenciada sediados nos municípios relacionados no APENSO I	2	R\$ 195,79	R\$ 391,58	R\$ 9.397,92
14	VISITA TÉCNICA DE CREDENCIAMENTO, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandada pela CAIXA em proponentes/prestadores da rede credenciada sediados nos estados da abrangência contratual, em municípios NÃO relacionados no APENSO I	4	R\$ 210,00	R\$ 840,00	R\$ 20.160,00
15	ELABORAÇÃO DE QUESITOS JUDICIAIS, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandado pela CAIXA, referente a beneficiários e prestadores sediados em quaisquer estados e municípios da abrangência contratual	2	R\$ 798,33	R\$ 1.596,66	R\$ 38.319,84
16	PERÍCIA PRESENCIAL JUDICIAL, prevendo: - demais atividades previstas neste TR	Demandado pela CAIXA em quaisquer estados e municípios da abrangência contratual	1	R\$ 650,00	R\$ 650,00	R\$ 15.600,00
VALOR TOTAL					R\$ 394.695,02	R\$ 9.472.680,48