

**TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇO**

**1. OBJETO:**

**1.1.** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de transporte sanitário municipal, intermunicipal e interestadual para usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, sob gestão da Secretaria Municipal de Saúde de Três Lagoas/MS.

( X ) Natureza Comum

( ) Natureza Especial

ITEM	CÓD. INTERNO	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE
1	301.001.001	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 01 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS</b> Três Lagoas/MS – Campo Grande/MS – Ônibus	Km	195.000
2	301.001.002	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 02 – VEÍCULO TIPO VAN</b> Transporte Interno em Campo Grande/MS – Van	Km	35.000
3	301.001.003	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 03 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS</b> Três Lagoas/MS – Barretos/SP – São José do Rio Preto/SP - Ônibus	Km	190.000
4	301.001.004	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 04 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS</b> Demandas Extras e Mutirões	Km	19.200
5	301.001.005	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 05 – VEÍCULO TIPO VAN</b> Três Lagoas/MS – Ilha Solteira/SP – Jales/SP – Van	Km	26.880



6	301.001.006	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 06 – VEÍCULO TIPO VAN</b>  Demandas Extras e Mutirões	Km	28.800
---	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	--------

**1.2.** O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto n.º 10.818, de 27 de setembro de 2021.

**1.3.** Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme elementos constantes no Estudo Técnico Preliminar.

#### **1.4. VIGÊNCIA DO CONTRATO:**

**1.4.1.** O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses** contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

**1.4.1.1.** O fornecimento de bens enquadra-se como contratação continuada, tendo em vista que a necessidade é permanente e essencial à manutenção dos serviços de saúde, não se exaurindo em uma única entrega e exigindo reposições periódicas ao longo do período contratual. Assim, a vigência plurianual mostra-se mais vantajosa, considerando a redução de custos administrativos decorrentes de sucessivas licitações, a garantia de estabilidade no fornecimento, a previsibilidade orçamentária e o atendimento ininterrupto das demandas assistenciais.

#### **1.5. DO LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA:**

**1.5.1.** Os serviços serão prestados conforme solicitado com antecedência via e-mail oficial ou ofício, conforme condições estabelecidas no **item 5** deste instrumento.

#### **1.6. DA GARANTIA:**

**1.6.1.** O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)

### **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:**

**2.1.** A regra geral para a Administração Pública prevê a realização de processos licitatórios, formalizados por meio de procedimentos administrativos



que convocam empresas interessadas a apresentar propostas para a oferta de bens e serviços, em conformidade com as condições em editais ou convites. A Constituição Federal de 1988 (art. 37, inciso XXI) consagra a licitação como princípio constitucional obrigatório para contratações e aquisições realizadas pela Administração Pública.

**2.2.** A missão da Secretaria Municipal de Saúde inclui a garantia dos direitos fundamentais, especialmente o direito social à saúde, previsto no Art. 6º da Constituição Federal e reafirmado pelo Art. 196, que estabelece que a saúde é um direito de todos e dever do Estado, assegurado mediante políticas sociais e econômicas que visem ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

**2.3.** O Artigo 198 da Constituição determina a organização das ações e serviços públicos de saúde, garantindo acesso integral e contínuo aos usuários. Nesse contexto, o transporte sanitário é componente essencial da assistência à saúde, sendo indispensável para assegurar que pacientes em tratamento especializado tenham acesso aos serviços de média e alta complexidade que não estão disponíveis no município.

**2.4.** Diante disso, o transporte sanitário destinado aos pacientes que necessitam se deslocar para outros municípios — como Campo Grande/MS, Ilha Solteira/SP, Jales/SP, Barretos/SP, São José do Rio Preto/SP, entre outros — constitui instrumento fundamental para garantir o acesso ao tratamento adequado, reduzir agravamentos clínicos, promover a continuidade terapêutica e assegurar a integralidade da assistência em saúde.

**2.5.** Nas situações em que o município não dispõe de serviços especializados, o deslocamento é indispensável para viabilizar consultas, exames, terapias e procedimentos essenciais. Assim, o transporte sanitário se configura como serviço contínuo e essencial, especialmente para pacientes em tratamento oncológico, nefrológico, cardiológico, neurológico ou quaisquer outras condições que exigem atendimento em centros especializados.

**2.6.** Essas circunstâncias demonstram a necessidade de intervenção para garantir o acesso regular dos pacientes aos serviços de saúde, de forma segura e adequada, evitando interrupções que possam resultar em agravamento do estado clínico, risco à vida, óbitos evitáveis e violação de direitos constitucionais.

**2.7.** Ademais, a contratação de serviços de transporte sanitário não se limita ao deslocamento físico de pacientes, mas constitui investimento essencial na proteção da vida, na promoção da saúde, na redução de internações e complicações clínicas e na garantia da continuidade terapêutica. Trata-se de medida que impacta diretamente na qualidade de vida dos usuários e na efetividade das políticas públicas de saúde.



**2.8.** Atualmente, o serviço de transporte sanitário destinado aos pacientes do Município de Três Lagoas/MS contempla diversas rotas e deslocamentos regulares para municípios de referência, conforme citados no item 2.4. A quilometragem necessária para atender a demanda dos pacientes é divididos em rotas, e estimada conforme demonstrado na planilha abaixo:

Item	Descrição	Veículo	Distância Média (ida e volta)	Viagens/Mês (estimado)	Km/Mês Estimado	ESTIMATIVA EXERCÍCIO ATUAL
1	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 01 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS</b>  Três Lagoas/MS – Campo Grande/MS – Ônibus	Ônibus	650 Km	25	16.250	195.000
2	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 02 – VEÍCULO TIPO VAN</b>  Transporte Interno em Campo Grande/MS – Van	Van	116,67 Km	25	2.917	35.000
3	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 03 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS</b>  Três Lagoas/MS – Barretos/SP – São José do Rio Preto/SP - Ônibus	Ônibus	633,33 Km	25	15.833	190.000
4	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 04 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS</b>  Demandas Extras e	Ônibus	400 Km	4	1.600	19.200



	Mutirões					
5	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 05 – VEÍCULO TIPO VAN</b>  Três Lagoas/MS – Ilha Solteira/SP – Jales/SP – Van	Van	320 Km	7	2.240	26.880
6	<b>SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 06 – VEÍCULO TIPO VAN</b>  Demandas Extras e Mutirões	Van	400 Km	6	2.400	28.800
<b>Total estimado →</b>					<b>41.240 km/mês</b>	<b>494.880 km/ano</b>

**2.9.** A estimativa das quantidades foi baseada no levantamento realizado pela Secretaria demandante, através dos elementos dispostos no Estudo Técnico Preliminar.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

**3.1.** A contratação abordada neste documento refere-se à prestação de serviços de Transporte Sanitário de Pacientes, com a finalidade de atender usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) do município de Três Lagoas/MS que necessitam de deslocamento para consultas, exames, procedimentos e tratamentos especializados em outros municípios, tais como Campo Grande/MS, Ilha Solteira/SP, Jales/SP, Barretos/SP, São José do Rio Preto/SP, entre outros.

**3.2.** O serviço compreenderá a execução de rotas programadas e eventuais, conforme estimativas da demanda municipal. A contratação envolve a definição dos itinerários e pontos de embarque/desembarque, utilização de frota devidamente equipada e adequada às normas sanitárias, motoristas treinados para o transporte de pacientes, manutenção preventiva e corretiva dos veículos, operação eficiente, monitoramento via GPS, conformidade com a legislação vigente e seguro de responsabilidade civil.



**3.3.** Essa solução visa garantir o acesso seguro, humanizado e contínuo aos serviços de saúde de média e alta complexidade, assegurando a qualidade e a eficiência no deslocamento de pacientes que dependem do transporte sanitário fornecido pelo Município de Três Lagoas/MS para continuidade de seus tratamentos.

**3.4.** Em conclusão, a contratação dos serviços de transporte sanitário não apenas responde às necessidades urgentes dos pacientes que dependem desse suporte para dar continuidade aos seus tratamentos, como também demonstra o compromisso firme da Administração Pública com a proteção da vida, a efetividade das políticas de saúde e a garantia do acesso universal aos serviços especializados, pilares fundamentais do Sistema Único de Saúde.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:**

##### **4.1. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.1.1.** A contratação deverá garantir a prestação contínua e ininterrupta do serviço de transporte sanitário de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), assegurando pontualidade e rastreabilidade, além de garantir a segurança, conforto, acessibilidade dos pacientes que necessitam de atendimento fora do domicílio (TFD), internações, consultas, exames, cirurgias e demais procedimentos regulados pela Secretaria Municipal de Saúde de Três Lagoas/MS.

**4.1.2.** A prestação do serviço deverá observar os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, acessibilidade e continuidade assistencial, garantindo condições técnicas compatíveis com o perfil de todos os pacientes transportados, inclusive idosos, pessoas com deficiência, pacientes oncológicos e gestantes de alto risco.

**4.1.3.** Para a emissão da ordem de serviço/fornecimento, a empresa deverá estar com toda sua frota e motoristas em conformidade com a legislação;

**4.1.4.** Toda e qualquer alteração das rotas só poderão ser executadas com autorização ou determinação formal da Secretaria Municipal de Saúde, o que poderá acontecer a qualquer tempo e hora, por solicitações recebidas ou após análise das referidas linhas pela equipe de fiscalização do contrato e/ou Diretoria do Complexo Regulador;

**4.1.5.** Caso ocorra alguma alteração das rotas, a Secretaria Municipal de Saúde informará a contratada, que deverá imediatamente seguir as alterações propostas;

**4.1.6.** A empresa contratada deverá afixar o nome da linha/rota de forma visível e legível no veículo que irá transportar os passageiros, preferencialmente por display digital do próprio veículo;



- 4.1.6.1.** Caso o veículo não disponha de display digital, a contratada deverá providenciar outra forma adequada, seja por adesivo, placa ou outro meio usual, desde que seja visível e legível e não ofereça riscos à integridade física dos passageiros e tripulantes;
- 4.1.7.** Os horários de chegada e de saída deverão ser regularmente cumpridos, partindo do ponto inicial da linha, estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde.
- 4.1.8.** Serão excluídos do trajeto e desconsiderados para fins de pagamento, as quilometragens percorridas entre:
- 4.1.8.1.** O deslocamento do veículo dos locais considerados pontos iniciais e/ou pontos finais para fins de manutenção preventiva e/ou corretiva;
  - 4.1.8.2.** O deslocamento do veículo dos locais considerados pontos iniciais e/ou pontos finais para fins de procedimentos de órgãos reguladores;
  - 4.1.8.3.** O deslocamento do veículo para assuntos não pertinentes ao serviço;
  - 4.1.8.4.** Deslocamento não registrados pelo sistema de rastreamento por falhas ou defeitos do equipamento, ou por inabilidade da CONTRATADA na operação do equipamento tecnológico disponível.
- 4.1.9.** A contratada deverá providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pela CONTRATANTE e atender com prontidão as reclamações por parte da Secretaria Municipal de Saúde;
- 4.1.10.** Se, por motivo de força maior, não puder efetuar o serviço de transporte, a empresa contratada deverá em tempo hábil, providenciar, por sua conta e risco, o suprimento da falta, contratando outro veículo adequado;
- 4.1.11.** Todas as despesas relativas à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, tais como rastreamento, combustível, lubrificante, peças, acessórios, manutenção dos veículos, salários, encargos sociais, seguros e demais custos necessários, correrão por conta da contratada;
- 4.1.12.** Em caso de falta por motivo não justificado, a empresa será notificada e a quilometragem correspondente ao dia será descontada, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais;
- 4.1.13.** A empresa contratada deverá arcar com eventuais prejuízos causados a CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida na execução do contrato;
- 4.1.14.** A contratada deverá responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste instrumento;



**4.1.15.** A contratada será responsável pelos danos direta ou indiretamente causados à Administração ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade quando da fiscalização ou acompanhamento por parte da contratante;

## **4.2. REQUISITOS TÉCNICOS DOS VEÍCULOS**

**4.2.1.** Todos os veículos utilizados deverão atender integralmente às normas vigentes da **Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)**, do **Código de Trânsito Brasileiro (CTB)** e às legislações sanitárias e de acessibilidade, observando as seguintes exigências:

**4.2.1.1.** Estar **devidamente licenciados e** regularizados juntos aos órgãos reguladores de trânsito;

**4.2.1.2.** Possuir **rastreamento por GPS ativo**, com relatórios de rotas e quilometragem emitidos mensalmente;

**4.2.1.3.** Estar em **plenas condições mecânicas e sanitárias**, submetidos a inspeções periódicas e manutenção preventiva;

**4.2.1.4.** O veículo não poderá operar com idade de fabricação superior a 10 (dez) anos, durante todo o período da contratação, em conformidade com o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), suas alterações e resoluções e as legislações complementares, inclusive as municipais;

**4.2.1.5.** A contratada deverá substituir o veículo, a qualquer tempo, caso se faça necessário, por motivo de abaloamento, reparos mecânicos, má conservação, falta de condições de segurança, higiene ou limpeza, por outro veículo com os mesmos requisitos, ou melhor. A CONTRATANTE poderá inspecionar regularmente os veículos e, se constatada alguma irregularidade, notificar a CONTRATADA

**4.2.1.5.1.** A empresa contratada deverá substituir o veículo, quando solicitado por escrito pela CONTRATANTE, no prazo de 02 (dois) dias, a partir do recebimento da notificação.

**4.2.1.6.** Garantir **higienização diária** e desinfecção após cada viagem;

**4.2.1.7.** Possuir identificação visual que permita reconhecer o veículo como pertencente à Secretaria Municipal de Saúde de Três Lagoas/MS.

**4.2.2.** Os veículos serão submetidos à inspeção conforme Capítulo XIII, da Lei 9.503, Código de Trânsito Brasileiro e deverão estar em conformidade com as normas expedidas pelo DEPTRAN (Departamento Municipal de Trânsito e Sistemas Viários) DETRAN/MS, Portaria DETRAN-MS "N" N° 94 de 15 de janeiro de 2021, onde



o DETRAN/MS e o DEPTRAN, expedirão documentos comprobatórios das inspeções realizadas; e ainda as regulamentações do CONTRAN/DENATRAN;

**4.2.2.1.** O veículo reprovado na inspeção veicular será impedido de prestar o serviço e a contratada será notificada. A empresa contratada deverá imediatamente substituir o veículo notificado ou comprovar a sua aprovação na inspeção;

**4.2.2.2.** Caso não seja possível a realização da inspeção veicular e entrega dos documentos necessários no prazo da convocação, a contratada deverá solicitar dilação de prazo apresentando solicitação fundamentada e devidamente justificada ficando a critério da administração estipular a dilação e um novo prazo;

**4.2.3.** Os veículos do proponente vencedor deverão sujeitar-se as vistorias semestrais segundo as normas do Departamento Municipal de Trânsito e DETRAN/MS, onde para cada vistoria deverá ser emitido um laudo das condições de cada veículo (lataria, pneus, motor, caixa, instalação elétrica, freios, tacógrafo, equipamentos de segurança e demais exigidos pelo Código de Trânsito Brasileiro) e suas alterações;

**4.2.4.** As fiscalizações da Secretaria Municipal de Saúde poderão ocorrer a qualquer momento, inclusive, durante a realização do roteiro, sem aviso prévio pela equipe de fiscalização do transporte sanitário ou por outros órgãos competentes;

**4.2.5.** Estar segurados contra acidentes, com cobertura total de danos materiais e pessoais;

**4.2.6.** A contratada deverá apresentar apólice de seguro dos veículos no prazo da convocação para a assinatura do contrato, com cobertura total a qualquer sinistro, cobrindo despesas de seguros contra acidentes (enquanto percurso), garantindo a integridade física, moral e psicológica, incluindo APP (Acidentes Pessoais por Passageiros) e RC (Responsabilidade Civil), a ser renovado e reajustado anualmente;

**4.2.7.** Os motoristas deverão manter sob sua responsabilidade toda documentação pessoal e do veículo exigidas para a execução dos serviços e comunicar imediatamente a CONTRATADA toda e qualquer alteração observada.

**4.2.8.** O encaminhamento dos veículos até a oficina para a manutenção, obrigatoriamente deverá ser realizado por motorista da contratada;

**4.2.9.** No caso de problemas e avarias com os veículos utilizados na prestação do serviço, ficará a contratada obrigada a providenciar a imediata substituição por outro veículo que apresentem as mesmas especificações de modo a evitar a interrupção dos serviços do Transporte Sanitário daquela rota;



**4.2.10.** Disponibilizar os veículos diariamente limpos, e em perfeito estado de conservação e utilização, e com os demais equipamentos necessários ao cumprimento das exigências da legislação em vigor;

#### **4.2.11. REQUISITOS ESPECÍFICOS – ÔNIBUS SANITÁRIOS**

- 4.2.11.1.** Configuração mínima tipo semi-leito, com no mínimo 42 lugares;
- 4.2.11.2.** Poltronas reclináveis e cintos de segurança em todos os assentos;
- 4.2.11.3.** Ar-condicionado eficiente e em pleno funcionamento;
- 4.2.11.4.** Iluminação interna;
- 4.2.11.5.** Proteção para todas as janelas contra a luz solar (cortinas ou insuflado);
- 4.2.11.6.** Banheiro em perfeito estado de funcionamento;
- 4.2.11.7.** Frigobar com fornecimento de água mineral gelada com livre demanda (copos lacrados, aproximadamente 200 ml);
- 4.2.11.8.** Plataforma elevatória veicular (elevador para cadeira de rodas) para embarque e desembarque de pacientes com deficiência ou mobilidade reduzida e fixadores de Cadeira de Rodas;
- 4.2.11.9.** Tacógrafo;
- 4.2.11.10.** Equipados com itens obrigatórios (estepe, chave de roda, macaco e triângulo)
- 4.2.11.11.** Ter espaço adequado para transporte de equipamentos assistenciais (oxigênio, aspirador, suporte de soro, entre outros).

#### **4.2.12. REQUISITOS ESPECÍFICOS – VANS SANITÁRIAS**

- 4.2.12.1.** Capacidade mínima de 15 a 20 passageiros;
- 4.2.12.2.** Ar-condicionado eficiente e em pleno funcionamento;
- 4.2.12.3.** Iluminação interna;
- 4.2.12.4.** Proteção para todas as janelas contra a luz solar (cortinas ou insuflado);
- 4.2.12.5.** Fornecimento de Água Mineral gelada (copos lacrados, aproximadamente 200 ml) com livre demanda;
- 4.2.12.6.** Equipados com itens obrigatórios (estepe, chave de roda, macaco e triângulo);
- 4.2.12.7.** Espaço para acondicionamento de cadeiras de rodas e equipamentos assistenciais;
- 4.2.12.8.** Cintos de segurança em todos os assentos.



**4.2.12.9.** Ter espaço adequado para transporte de equipamentos assistenciais (oxigênio, aspirador, suporte de soro, entre outros);

#### **4.3. DAS COMPROVAÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.3.1. Relatórios dos rastreadores contendo:** o nome da rota, a data e hora, quilometragem parcial e total diária percorrida, a placa do veículo que executou o serviço, o nome do motorista daquela rota e o rastro do percurso, referente a execução dos serviços contratados;

#### **4.4. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

**4.4.1.** O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é um mecanismo para aferição dos serviços prestados aos órgãos públicos, e sua previsão legal encontra-se na IN nº 5/2017 (SEGES/MPDG);

**4.4.2.** A CONTRATADA obriga-se a aceitar o Instrumento de Medição de Resultado, conforme modelo disponibilizado no ANEXO III do Termo de Referência, concordando com as definições dos indicadores e descontos previstos;

**4.4.3.** O descumprimento reiterado do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) poderá, garantidos o contraditório e a ampla defesa, ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades.

#### **4.5. REQUISITOS DA EQUIPE OPERACIONAL**

**4.5.1.** A contratada deverá manter **motoristas e equipe de apoio devidamente capacitados** para o transporte sanitário, observando os seguintes critérios:

**4.5.1.1.** Motoristas com **Carteira Nacional de Habilitação categoria “D” ou “E”**, curso para transporte coletivo de passageiros e experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses;

**4.5.1.2.** Apresentação de **atestados de saúde ocupacional** e capacitação em primeiros socorros;

**4.5.1.3.** Conduta ética, cordial e respeitosa, observando o **sigilo, integridade e segurança dos usuários do SUS;**

**4.5.1.4.** Uniformização completa e identificação funcional (crachá) à mostra, durante todo o período de execução contratual.

**4.5.2.** Todos os custos de treinamento, uniformes e crachás de identificação, bem como das demais necessidades para o bom desempenho dos serviços, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

**4.5.3.** Os motoristas deverão zelar para que os passageiros embarquem e desembarquem do veículo em locais corretos, zelando pela segurança dos passageiros.



**4.5.4.** A CONTRATADA fica obrigada a substituir imediatamente, sem ônus para o Município, o condutor/motorista que demonstre inaptidão para o serviço de transporte, e comunicar imediatamente a CONTRATANTE, quando houver troca de motorista;

**4.5.5.** A CONTRATADA deverá responsabiliza-se pelas Infrações de trânsito ou outras que vierem a ocorrer, provocados por culpa ou dolo de seus funcionários e/ou colaboradores;

**4.5.6.** A CONTRATADA se responsabilizará pelo comportamento moral e profissional de seus empregados, integral e incondicionalmente, por todos os danos e atos ilícitos resultantes de ação ou omissão destes, inclusive contra terceiros;

**4.5.7.** O motorista deverá ajudar e orientar, sempre que necessário, os usuários a entrar e se acomodar dentro dos veículos;

**4.5.8.** O motorista deverá manter a porta do veículo fechada durante todo o percurso;

#### **4.6. Requisitos operacionais da prestação do serviço**

**4.6.1.** O serviço deverá ser executado de forma **contínua**, durante todos os dias úteis, com **plantão de contingência aos finais de semana e feriados** para atendimentos eventuais e de continuidade terapêutica;

**4.6.2.** A empresa contratada deverá manter **comunicação permanente** com a Secretaria Municipal de Saúde, disponibilizando informações em tempo real sobre o deslocamento, eventuais intercorrências e cumprimento dos itinerários;

**4.6.3.** A medição e o pagamento dos serviços deverão ocorrer **por quilômetro rodado efetivamente executado**, mediante apresentação de relatório mensal validado pela equipe de fiscalização;

**4.6.3.1.** Entende-se como quilômetro rodado o trajeto percorrido pelos veículos de transporte para atender ao serviço, desde sua origem até destino e vice-versa, sendo:

**4.6.3.1.1.** Ponto inicial, o local de partida ora estipulado em solicitação;

**4.6.3.1.2.** Ponto final, o retorno ao ponto de partida.

**4.6.4.** A contratada deverá **substituir imediatamente qualquer veículo ou condutor** que apresente falhas mecânicas, conduta inadequada ou descumprimento das normas contratuais;

#### **4.7. Abrangência mínima das rotas**

**4.7.1.** A contratação deverá contemplar, no mínimo, as seguintes rotas de atendimento, conforme regulação municipal e estadual:



- 4.7.1.1. **Três Lagoas/MS – Campo Grande/MS** (consultas, exames e internações hospitalares);
- 4.7.1.2. **Três Lagoas/MS – Barretos/SP e São José do Rio Preto/SP** (tratamentos oncológicos e especialidades médicas);
- 4.7.1.3. **Três Lagoas/MS – Ilha Solteira/SP e Jales/SP** (consultas e exames complementares);
- 4.7.1.4. **Transporte interno em Campo Grande/MS** (apoio a pacientes em trânsito e acompanhamento hospitalar);
- 4.7.1.5. **Demandas extras e mutirões de saúde** (conforme programação da Secretaria e regulação vigente).

#### 4.8. RESPONSABILIDADES COMPLEMENTARES DA CONTRATADA

- 4.8.1. Cumprir integralmente as normas trabalhistas, previdenciárias e de segurança do trabalho, isentando o Município de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária;
- 4.8.2. Disponibilizar **equipe técnica administrativa** para interface com a fiscalização municipal e/ou Secretaria Municipal de Saúde;
- 4.8.3. Garantir atendimento às **normas de acessibilidade e às Portarias do Ministério da Saúde** que regulamentam o transporte sanitário de usuários do SUS;

#### 4.9. NORMATIZAÇÃO/LEGISLAÇÃO

- 4.9.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com toda a legislação vigente aplicável ao **Transporte Sanitário**, observando-se, em especial:
  - 4.9.1.1. **Lei Federal nº 9.503/1997 – Código de Trânsito Brasileiro (CTB)** e suas atualizações, incluindo as Resoluções do CONTRAN referentes ao transporte de passageiros, condução de veículos de emergência, habilitação de motoristas profissionais, requisitos de segurança, sinalização e operação de veículos utilizados em serviços de saúde;
  - 4.9.1.2. **Normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)** aplicáveis ao Transporte Sanitário, incluindo requisitos de higienização, desinfecção, acondicionamento, segurança sanitária e manutenção adequada para veículos destinados ao transporte de pacientes;
  - 4.9.1.3. **Normas do Sistema Único de Saúde (SUS)**, em especial as diretrizes relacionadas ao transporte eletivo e intermunicipal de pacientes, bem como às responsabilidades executivas do município;
  - 4.9.1.4. **Legislações Estaduais** pertinentes ao transporte de pacientes e ao funcionamento de serviços de saúde no âmbito do Estado



de Mato Grosso do Sul, incluindo regulamentações do DETRAN-MS relativas à habilitação, cursos específicos, fiscalização e operação de veículos destinados ao transporte de pessoas;

**4.9.1.5. Lei Estadual nº 5.146, de 27 de dezembro de 2017 (MS)**, no que couber ao transporte de passageiros e à regulamentação estadual complementar aplicável ao objeto;

**4.9.1.6. Decreto Municipal nº 175, de 26 de outubro de 2015**, que regulamenta o serviço de transporte coletivo de passageiros sob o regime de fretamento no município de Três Lagoas/MS, aplicável subsidiariamente ao Transporte Sanitário no que se refere a normas de circulação, segurança e operação;

**4.9.1.7. Portaria DETRAN-MS “N” nº 94, de 15 de janeiro de 2021**, suas atualizações e/ou correções, no que couber às exigências de condutores profissionais, cursos especializados, condições veiculares e inspeções obrigatórias;

**4.9.1.8. Demais legislações federais, estaduais e municipais**, bem como normas técnicas, portarias, resoluções e regulamentos que tratem de:

- 4.9.1.8.1.** transporte de pacientes;
- 4.9.1.8.2.** transporte de pessoas com mobilidade reduzida;
- 4.9.1.8.3.** padrões sanitários para veículos;
- 4.9.1.8.4.** requisitos de biossegurança;
- 4.9.1.8.5.** exigências para motoristas profissionais;
- 4.9.1.8.6.** seguros obrigatórios;
- 4.9.1.8.7.** fiscalização e autorização de veículos destinados ao transporte de pacientes.

**4.9.2.** A contratada deverá observar integralmente todas essas normas, no que couber, responsabilizando-se por manter atualizados os documentos, licenças, habilitações, certificações, inspeções e requisitos sanitários indispensáveis à regular execução do Transporte Sanitário.

## **4.10. ROTAS E LINHAS**

**4.10.1.** As rotas e linhas serão traçadas, visando maior clareza e planejamento das viagens destinadas ao atendimento em outros municípios, como Campo Grande/MS, Ilha Solteira/SP, Jales/SP, Barretos/SP, São José do Rio Preto/SP, e demais localidades solicitadas pela Diretoria de Complexo Regulador;



**4.10.2.** Correrá por conta da contratada toda a logística referente ao deslocamento da sua base operacional até o ponto inicial, bem como o retorno do ponto inicial à base após a conclusão da viagem;

**4.10.3.** É proibida a execução de qualquer rota sem a presença de pacientes ou acompanhantes autorizados, exceto em situações excepcionais previamente autorizadas pela Secretaria Municipal de Saúde, tais como viagens técnicas, remanejamento logístico ou deslocamento emergencial determinado pela Regulação;

**4.10.4.** Toda linha/rota/traçado deverá observar o tempo necessário para garantir que o paciente compareça à consulta, exame ou procedimento no horário agendado, podendo iniciar em período noturno ou de madrugada conforme a distância até os municípios de referência. O retorno deverá ocorrer imediatamente após a conclusão do atendimento, salvo orientação clínica ou determinação expressa da SMS;

**4.10.5.** As descrições detalhadas das rotas, incluindo municípios atendidos, pontos de embarque e desembarque e estimativas de quilometragem, serão apresentadas no Anexo II, contendo mapas e informações complementares conforme necessidade da Secretaria Municipal de Saúde.

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:**

**5.1.** O prazo para iniciar a prestação dos serviços é de 24 (vinte e quatro) horas, prorrogável por mais 48 (quarenta e oito) horas, considerando a natureza emergencial deste processo, contados da Autorização de Fornecimento/Ordem de Serviço, em remessa PARCELADA, conforme solicitação da Contratante.

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO QUE DESCREVE COMO A EXECUÇÃO DO OBJETO SERÁ ACOMPANHADA E FISCALIZADA:**

**6.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

**6.2.** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.



**6.3.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**6.4.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

**6.5.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

**6.6.** O(s) fiscal(is) do contrato acompanhará(ão) a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

## **7. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:**

### **7.1. RECEBIMENTO DO OBJETO:**

**7.1.1.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

**7.1.2.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 02 (dois) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**7.1.3.** O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 05 (cinco) dias, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.



**7.1.4.** O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

**7.1.5.** O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

**7.1.6.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## **7.2. DO PAGAMENTO:**

**7.2.1.** O pagamento será efetuado de acordo com o fornecimento, no prazo de até 30 (trinta) dias mediante apresentação da Nota Fiscal ou documento equivalente, devidamente atestada, juntamente das certidões de regularidade fiscal em plena validade, previstas na Lei 14.133/2021.

**7.2.2.** A Contratada deverá obrigatoriamente encaminhar os seguintes documentos quando da entrega:

**7.2.2.1.** Nota Fiscal ou documento equivalente gerada de acordo com o fornecimento das quantidades dos serviços entregues e solicitados na Autorização de Fornecimento/Ordem de Serviço;

**7.2.2.2.** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

**7.2.2.3.** Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

**7.2.2.4.** Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

**7.2.3.** A falta de um dos documentos dispostos na Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações, poderá implicar no não recebimento.



## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

## 9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

9.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.

9.1.1. A administração opta por não divulgar os valores referenciais. O sigilo do valor de referência é um auxiliar útil à Administração na busca pela proposta mais vantajosa, visto que, a depender da concorrência existente em razão do objeto, eventual divulgação poderia fazer o licitante se restringir a obedecer ao limite estabelecido, afastando eventual negociação efetivamente proveitosa. Assim, a ânsia em maximizar a obtenção de oferta mais proveitosa justifica, por si só, que a informação quede restrita aos autos do processo administrativo, em anexo complementar, conforme possibilita o art. 24 da Lei 14.133/2021.

9.1.2. Destarte, a divulgação do orçamento pode comprometer uma das finalidades do procedimento licitatório, a seleção da proposta mais vantajosa, de modo que a avaliação dos princípios administrativos incutidos no certame de faça necessária, em especial quando de eventual requerimento de divulgação.

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

**Recursos Orçamentários:** 02.07.01.10.122.0010.2023.0000

**Fonte:** 2.621.0000

**Natureza da Despesa:** 3.3.90.39.00 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA

**Ficha:** 902



## CONTRAPARTIDA

**Recursos Orçamentários:** 02.07.01.10.302.0010.2035.0000

**Fonte:** 1.600.0000

**Natureza da Despesa:** 3.3.90.39.00 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA

**Ficha:** 269

## 11. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES:

### 11.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**11.1.1.** Fiscalizar e acompanhar a execução do objeto licitado de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência;

**11.1.2.** Fornecer à CONTRATADA a listagem com quantidades, horários de saída dos pacientes e os dados dos pacientes a serem transportados (nome, endereço e telefone de contato);

**11.1.3.** Providenciar o pagamento à contratada, à vista da execução dos serviços, devidamente atestadas pelo setor competente;

**11.1.4.** Prestar todas as informações necessárias a CONTRATADA para que ela execute o contrato da melhor forma possível;

**11.1.5.** Observar que, durante a vigência contratual, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação, bem como sua compatibilidade com as obrigações assumidas;

**11.1.6.** Solicitar à Contratada, sempre que necessário, a adoção de medidas efetivas de correção ou adequação dos serviços prestados;

**11.1.7.** Relacionar-se com a contratada através de e-mail, ofícios e outros meios documentados;

**11.1.8.** Notificar a CONTRATADA, por escrito, acerca de qualquer fato relevante ou irregularidades que venham a ocorrer durante a execução do contrato, fixando os prazos para as devidas correções e regularizações das mesmas.

**11.1.9.** Disponibilizar um fiscal para acompanhar a execução dos serviços objeto do presente contrato.

**11.1.10.** A fiscalização dos serviços prestados pela CONTRATADA ficará a cargo da Secretaria Municipal de Saúde ou por outro órgão competente que porventura venha a ser criado no Município;

### 11.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**11.2.1.** A contratada deverá cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais em especial as normas constantes da Lei nº 9.503 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro) e resoluções do CONTRAN.



### 11.3. RESTRIÇÕES QUANTO AO TRANSPORTE:

**11.3.1.** Fica proibido à contratada transportar familiares de pacientes ou outros passageiros, salvo nos casos em que o paciente necessite de acompanhante por razão justificada ou por necessidade especial que assim o exigir, devendo ainda estar devidamente autorizado pela Secretaria Municipal de Saúde, após análise prévia de toda e qualquer solicitação;

**11.3.2.** Fica proibido à contratada transportar familiares dos tripulantes ou outros passageiros, sem estarem devidamente autorizados pela referida Secretaria Municipal de Saúde, após análise de toda e qualquer solicitação;

**11.3.3.** Fica proibido à contratada transportar materiais tóxicos, explosivos, combustíveis, etc.;

**11.3.4.** Fica proibido à contratada transportar animais, domésticos ou não;

**11.3.4.1.** Excetua-se desta vedação o transporte de **cão-guia ou cão de assistência** acompanhando pessoa com deficiência visual ou com outras deficiências que requeiram o animal de assistência, desde que devidamente identificado, em conformidade com a Lei 11.126/2005, Lei 13.146/2015 e demais normas aplicáveis."

**11.3.5.** Fica proibido à contratada transportar qualquer outro material ou objeto que possa pôr em risco a integridade física dos passageiros ou tripulantes, em consonância com a Lei 9.503/1988 - Código de Trânsito Brasileiro;

**11.3.6.** As exceções, quando houver, serão comunicadas com antecedência e autorizadas pela Secretaria Municipal de Saúde e se efetivará em conformidade com os Art. 140, da Lei nº 14.133/2021 e posteriores alterações.

### 11.4. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

**11.4.1.** Os pagamentos a serem efetuados à CONTRATADA, deverão considerar o atendimento das metas na execução dos serviços, com base no ajuste do ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS), que define alicerces compreensíveis, tangíveis objetivamente, observáveis e comprováveis, dos níveis esperados relativos à qualidade da prestação dos serviços, assim como, as respectivas adequações aos pagamentos do ajuste.

**11.4.2.** A CONTRATADA obriga-se a cumprir o ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS), conforme os indicadores estabelecidos no Anexo IV deste Termo de Referência. Fica desde já entendido que a aplicação de descontos ou glosas é totalmente independente da aplicação de penalidades, sem prejuízo das demais sanções previstas em lei.

**11.4.3.** Durante a vigência do contrato, o ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS) poderá ser alterado ou ter seus níveis de serviço renegociados, conforme previamente estabelecido neste Termo de Referência, desde que haja



justificativa técnica, concordância entre as partes e que tais ajustes não descaracterizem os serviços objeto desta contratação.

## 11.5. PREÇOS E REAJUSTES

**11.5.1.** A empresa licitante deverá cotar o preço unitário por quilômetro rodado. No preço cotado deverão estar inclusas todas as despesas referentes ao transporte, como pedágios, alimentação do motorista, água potável para os passageiros;

**11.5.2.** Será admitido o **REAJUSTE DOS PREÇOS** dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, desde que seja observado o **interregno mínimo de 01 (um) ano**. Os preços podem ser corrigidos com base no índice IPCA;

**11.5.3.** Caso ocorra o desequilíbrio do contrato, poderá ser concedido o realinhamento de preços, nos termos do Art. 124, inciso II, Alínea "d", da Lei 14.133/2021;

**11.5.4.** Em hipótese nenhuma será autorizada a emissão de Nota Fiscal com alteração de preços sem a autorização da contratante.

## 11.6. CLÁUSULA DE PENALIDADES – PENALIDADES PELO DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

**11.6.1. Fundamentação Legal:** As disposições referentes à avaliação dos serviços e à aplicação de descontos no pagamento encontram respaldo nos seguintes dispositivos da Lei nº 14.133/2021:

**11.6.1.1. Art. 5º** – Princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável;

**11.6.1.2. Art. 6º, inciso XXIII, alínea g)** – Conceito de critérios de medição e pagamento;

**11.6.1.3. Art. 117, incisos I, II e III** – Gestão e fiscalização contratual;

**11.6.1.4. Art. 36, §3º** – Obrigações da contratada quanto à qualidade da execução.

**11.6.2. As obrigações da empresa contratada deverão ser cumpridas rigorosamente**, conforme estabelecido neste Termo de Referência e demais anexos contratuais, sob pena de aplicação das seguintes penalidades, sem



prejuízo de ressarcimento por eventuais danos causados ao erário ou aos usuários do serviço;

**11.6.3. As penalidades serão aplicadas de forma cumulativa**, podendo o Município combinar advertência, multa, suspensão temporária e, em casos graves, a rescisão contratual, conforme a gravidade e reincidência do descumprimento, sempre garantindo o direito de defesa do contratado.

**11.6.4. A aplicação de penalidades não exime o contratado** de indenizar o Município por quaisquer prejuízos causados aos usuários do transporte sanitário ou ao erário, nos termos da legislação vigente.

Três Lagoas/MS, na data da assinatura digital.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** VALMIR SIMAO DE MELO  
Data: 13/03/2026 11:48:08-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Valmir Simão de Melo**

Servidor responsável pelo Termo de Referência

(assinado digitalmente)

**Juliana Rodrigues Salim**

Secretária Municipal de Saúde



**ANEXO I**

**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS DETALHADA**

**OBSERVAÇÕES:**

(I) OS VALORES ABAIXO SÃO **MERAMENTE EXEMPLIFICATIVOS**, CABENDO A PRÓPRIA EMPRESA E DE ACORDO COM SUA SITUAÇÃO TRIBUTÁRIA, ECONÔMICA E OUTROS ASPECTOS, IDENTIFICAR OS PERCENTUAIS QUE INCIDEM NOS SEUS CUSTOS;

(II) AS PLANILHAS ABAIXO, APÓS PREENCHIDA PELA EMPRESA, VINCULA EVENTUAIS PEDIDOS DE REEQUILÍBRIO ECONOMICO-FINANCEIRO COM FUNDAMENTO NO ART. 124, II, "D", DA LEI FEDERAL Nº 14.133/2021.

**CUSTO COM PESSOAL – MOTORISTA**

<b>MOTORISTA</b>	
Motoristas Demandados (unidade) Motorista	<b>1</b>
Reserva	<b>0</b>
<b>Total Motoristas</b>	<b>1</b>
Sindicato Responsável	<b>Informar</b>
Categoria Profissional	<b>Informar</b>
Data Base da Categoria (período vigente)	<b>Informar</b>
Piso Salarial (R\$)	<b>R\$ 2.200,00</b>
<b>Total (R\$)</b>	<b>R\$ 2.200,00</b>

<b>MOTORISTA - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>		
<b>ENCARGOS DIRETOS - Grupo A</b>	<b>Valores Mensais</b>	<b>Percentual</b>
INSS	R\$ 440,00	20,00%
SESI ou SESC	R\$ 33,00	1,50%
SENAI ou SENAC	R\$ 22,00	1,00%
INCRA	R\$ 4,40	0,20%
Salário Educação	R\$ 55,00	2,50%
FGTS	R\$ 76,00	8,00%
Seguro Acidente do Trabalho	R\$ 44,00	2,00%
SEBRAE	R\$ 13,20	0,60%
<b>Subtotal - Encargos Diretos</b>	<b>R\$ 787,60</b>	<b>35,80%</b>
<b>PROVISÕES - Grupo B</b>	<b>Valores Mensais</b>	<b>Percentual</b>
Férias + 1/3 de férias	R\$ 244,42	11,11%
13º Salário	R\$ 183,26	8,33%
Auxílio Doença	R\$ 9,02	0,41%
Licença Paternidade	R\$ 0,22	0,01%
Acidente de Trabalho	R\$ 5,94	0,27%
Ausências Legais	R\$ 1,54	0,07%
<b>Subtotal - Provisões</b>	<b>R\$ 444,40</b>	<b>20,20%</b>



<b>Encargos sobre Provisões (A% x B)</b>	<b>R\$ 159,10</b>	<b>7,23%</b>
<b>RESCISÕES - Grupo C</b>	<b>Valores Mensais</b>	<b>Percentual</b>
Aviso Prévio Indenizado	R\$ 42,68	1,94%
Indenização Adicional	R\$ 55,00	2,50%
<b>Encargos sobre Rescisões (A% x C)</b>	<b>R\$ 34,97</b>	<b>1,59%</b>
Multa de FGTS sobre Rescisões sem Justa Causa	R\$ 63,36	2,88%
<b>Subtotal – Rescisões</b>	<b>R\$ 196,01</b>	<b>8,91%</b>
<b>Total - Encargos Sociais e Trabalhistas</b>	<b>R\$ 1.587,10</b>	<b>72,14%</b>

<b>MOTORISTA - BENEFÍCIOS E OUTROS</b>			
<b>BENEFÍCIOS E OUTROS - Grupo D</b>	<b>Valores Mensais</b>	<b>Quant.</b>	<b>Preço Unit.</b>
Auxílio Transporte	R\$ 171,60	-	R\$ 171,60
Auxílio Alimentação (cesta básica)	R\$ 206,14	1	R\$ 206,14
Bônus por Assiduidade	R\$ 214,65		R\$ 214,65
Exame médico admissional/demissional	R\$ 16,67	2	R\$ 50,00
Seguro de vida	R\$ 20,00		R\$ 20,00
Uniforme completo (calça/camisa/bota/crachá)	R\$ 33,33	2	R\$ 200,00
Exame toxicológico	R\$ 36,67	2	R\$ 220,00
<b>Total - Benefícios e Outros</b>	<b>R\$ 699,06</b>	<b>31,78%</b>	

<b>Remuneração Individual + Encargos e Benefícios</b>	R\$ 4.486,16	R\$ / Km
<b>Remuneração Mensal – Motoristas</b>	R\$ 4.486,16	R\$ 1,26

### CUSTO COM QUILÔMETRO RODADO

<b>EX.: DADOS DA ROTA</b>	
DISTÂNCIA DA ROTA POR DIA:	<b>158</b> km
DIAS ÚTEIS:	<b>20</b> dias
QUANTIDADE TOTAL DA ROTA/MÊS:	<b>3.032</b> km
<b>DADOS DO VEÍCULO</b>	
VEÍCULO (VL. TABELA FIPE):	R\$ 130.000,00
VIDA ÚTIL DO VEÍCULO:	6 ANOS
ANO DE FABRICAÇÃO:	2017
IDADE DO VEÍCULO (EM ANOS):	6
Nº DE LUGARES:	ATÉ 44 LUGARES



PERCENTUAL DE DEPRECIÇÃO	
ÍNDICE RESIDUAL DO VEÍCULO:	90%

DADOS DE RODAGEM	
QTDE. DE PNEUS:	6
PREÇO DO PNEU:	R\$ 2.044,63
QTDE. DE RECAPAGENS:	2
PREÇO DA RECAPAGEM:	606,99
VIDA ÚTIL DO PNEU COM AS RECAPAGENS:	100.000

DADOS DO COMBUSTÍVEL	
PREÇO DO LITRO DO DIESEL:	<b>R\$ 5,60</b> litro
CONSUMO:	<b>2,6</b> km/l

ITEM 01: CUSTOS VARIÁVEIS			
Item 1.1	COMBUSTÍVEL (1 ÷ Consumo)	0,38 l/km	R\$2,15 por km
Item 1.2	LUBRIFICANTES	0,06 l/km	R\$0,34 por km
Item 1.3	RODAGEM (Preço Pneu x QT. Pneu) + (QT. Recapagem x QT. Pneu x Preço Recapagem) ÷ Vida Útil	R\$ 0,20 por km	R\$0,20 por km
Item 1.4	MANUTENÇÃO (0,0065 ÷ QT. Total KM)	0,000002 por veículo	R\$0,24 por km
<b>TOTAL DOS CUSTOS VARIÁVEIS (POR KM)</b>			<b>R\$2,92 por km</b>

<b>TOTAL ITEM 01 - CUSTOS VARIÁVEIS</b>	<b>R\$10.404,89 por mês</b>
-----------------------------------------	-----------------------------

ITEM 02: CUSTOS FIXOS			
<b>Item 2.1 - Despesa de Depreciação do veículo:</b>		R\$1.218,75 por mês	
<b>Item 2.2 - Custo com Pessoal:</b>			
Subitem 2.2.1	Motorista:	R\$4.486,16 por mês	
<b>Item 2.3 - Tributos relativos ao veículo:</b>		<b>VL. TOTAL</b>	<b>VL. MENSAL</b>
Subitem 2.3.1	IPVA:	R\$ 1.300,00	R\$ 108,33
Subitem 2.3.2	Licenciamento anual:	R\$ 120,64	R\$ 10,05
Subitem 2.3.3	Vistoria:	R\$ 200,84	R\$ 16,74
Subitem 2.3.4	Seguro DPVAT:	R\$ 164,82	R\$ 13,74
Subitem	Custo de Lavagem/Higienização do veículo	R\$ 160,00	R\$ 640,00



2.3.5			
Subitem 2.3.6	Seguro de Terceiros:	R\$ 1.803,64	R\$ 150,30
Subitem 2.3.7	Rastreamento Veicular:	R\$ 3.000,00	R\$ 250,00
Subitem 2.3.8	Cronotacógrafo:	R\$ 290,83	R\$ 12,12
<b>TOTAL ITEM 02 - CUSTOS FIXOS</b>			<b>R\$9.488,96</b>
<b>CUSTO TOTAL: CUSTO VARIÁVEL + CUSTO FIXO</b>			<b>R\$19.893,85</b>

<b>ITEM 03: CUSTO INDIRETO E LUCRO</b>			
		<b>PERCENTUAL</b>	<b>VL. MENSAL</b>
Item 3.1	Custo Indireto:	6,00%	R\$1.193,63
Item 3.2	Lucro Bruto:	10,00%	R\$2.108,75
		<b>TOTAL (mês):</b>	<b>R\$3.302,38</b>

<b>ITEM 04: TRIBUTOS RELATIVOS AO FATUTRAMENTO</b>				
		<b>IMPOSTO</b>	<b>ALÍQUOTA</b>	<b>R\$ 23.196,23</b>
Base de cálculo (Custos Variáveis + Custo Fixo)		ISS	5%	R\$ 1.159,81
		PIS	1,65%	R\$ 382,74
		COFINS	7,60%	R\$ 1.762,91
<b>TOTAL DE TRIBUTOS (Mês):</b>			<b>R\$ 3.305,46</b>	

<b>VALOR DA ROTA AO MÊS</b>	
<b>Custos Variáveis + Custos Fixos + Custos Indiretos e Lucro + Tributos</b>	<b>R\$ 26.501,70</b>
<b>CUSTO POR KM</b>	<b>R\$ 7,44</b>



## ANEXO II – DETALHAMENTO DOS TRAJETOS E MAPAS DE LOCALIZAÇÃO

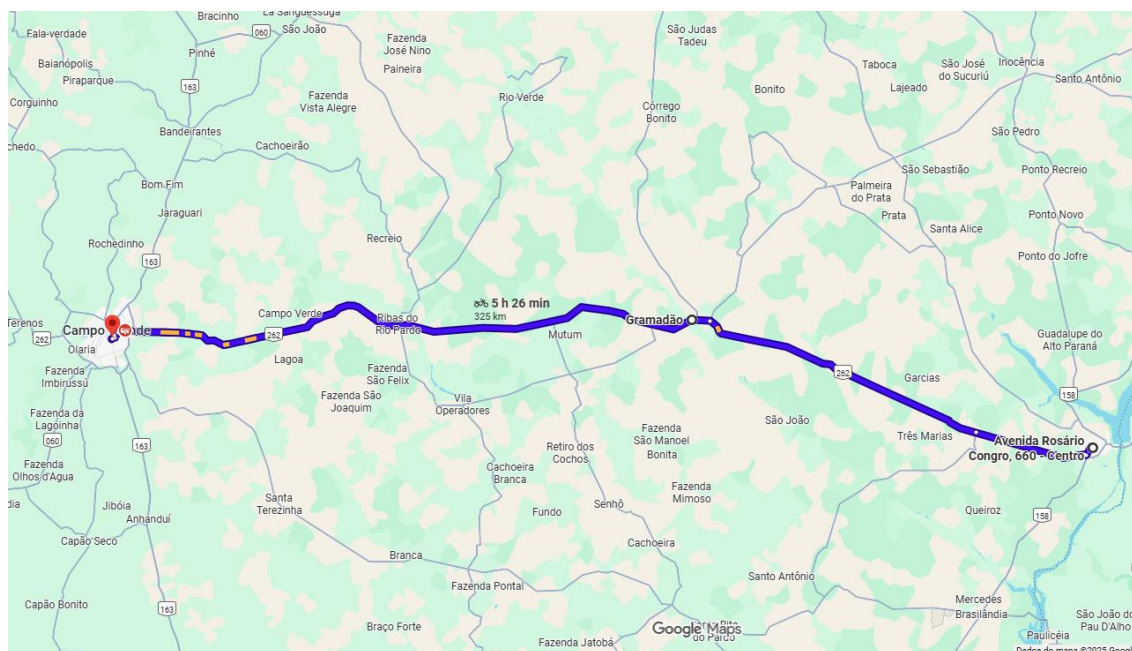
### SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 01 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS VIAGEM PARA CAMPO GRANDE/MS

**Veículo Utilizado:** Para a execução da Rota 01, será utilizado um veículo do tipo ônibus.

**Ponto Inicial:** Av. Rosário Congro, 660, Centro - Três Lagoas/MS, CEP 16920-970 (Antiga Estação Ferroviária – Referenciado Terminal Central de Transporte Público).

**Ponto Final:** R. Santa Izildinha, 120, Jardim Paulista - Campo Grande/MS, CEP 79050-50

**Percurso diário (ida e volta):** 650 Km, aproximadamente



Atualização: Dezembro/2025

### SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 02 – VEÍCULO TIPO VAN TRANSPORTE INTERNO DE PACIENTES EM CAMPO GRANDE/MS

Para a execução Rota 02 será utilizado veículo do tipo Van para transporte dos pacientes no perímetro urbano da Cidade de Campo Grande. O tráfego com veículo maior (ônibus) além de mais custoso e menos eficiente, também leva tempo maior para o deslocamento. Sendo assim, os pacientes serão encaminhados de ônibus de Três Lagoas à Campo Grande, e transportados em



veículo menor dentro município de destino. Será utilizada exclusivamente para pacientes em atendimentos pelo Sistema Único de Saúde – SUS.

A distância estipulada é uma estimativa haja vista que pode haver diversas rotas possíveis dentro do rol de destinos listados abaixo, sendo esse valor estimado num cenário onde a Van necessite realizar uma viagem para cada local durante o mesmo dia, contabilizando a ida e voltam perfazendo o total de 116,67 km rodados diariamente, no perímetro urbano de Campo Grande.

**Ponto Inicial:** R. Santa Izildinha, 120, Jardim Paulista - Campo Grande/MS, CEP 79050-500

**Ponto Final:** Diversos hospitais, clínicas, laboratórios e outros pontos de atendimento médico, no perímetro urbano de Campo Grande/MS

**Percurso diário (ida e volta):** 116,67 km, aproximadamente.

### SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 03 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS VIAGEM PARA SÃO JOSÉ DO RIO PRETO/SP, BARRETOS/SP

**Veículo Utilizado:** Para a execução da Rota 03, será utilizado um veículo do tipo ônibus.

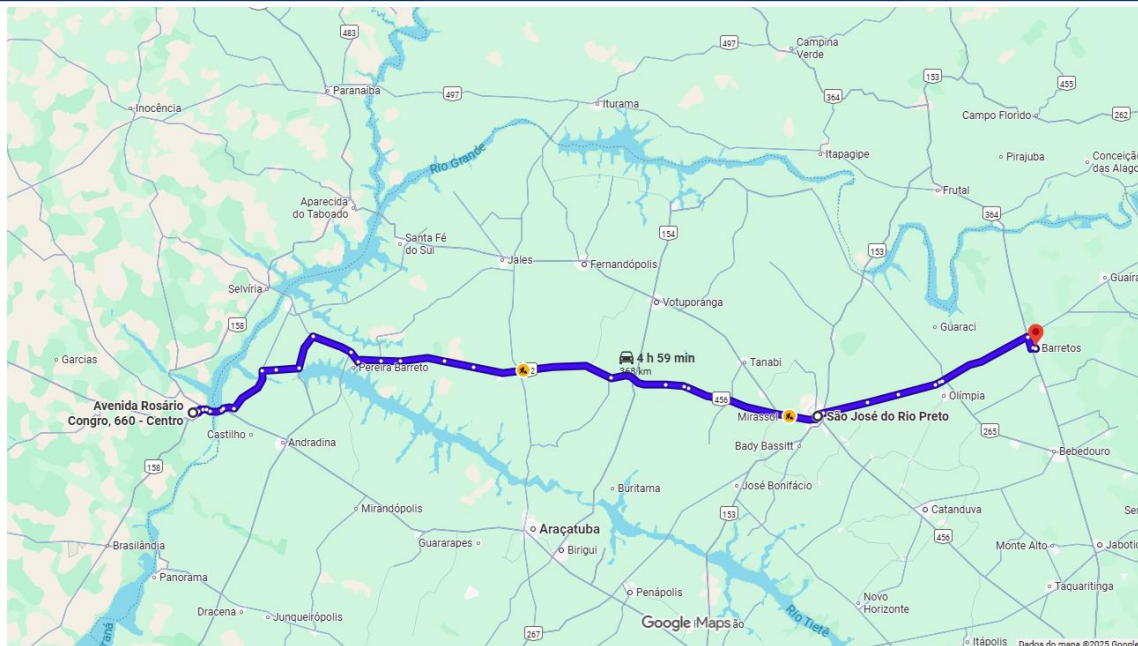
**Ponto Inicial:** Av. Rosário Congro, 660, Centro - Três Lagoas/MS, CEP 16920-970 (Antiga Estação Ferroviária – Referenciado Terminal Central de Transporte Público).

↳ **Passando por:** Hospital de Base de São José do Rio Preto/SP.

**Ponto Final:** Casa de Apoio – Av. Agostinho Domingues, 1133, Jardim Universitário, Barretos/SP

**Percurso diário (ida e volta):** 633,33 km, aproximadamente





Atualização: Dezembro/2025

## SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 04 – VEÍCULO TIPO ÔNIBUS DEMANDAS EXTRAS E MUTIRÕES

**Veículo Utilizado:** Para a Rota 04, será utilizado o veículo tipo ônibus

**Ponto Inicial:** Av. Rosário Congro, 660, Centro - Três Lagoas/MS, CEP 16920-970 (Antiga Estação Ferroviária – Referenciado Terminal Central de Transporte Público).

**Ponto Final:** O desembarque dos pacientes será realizado de acordo com a viagem e o local de atendimento específico. Isso garante que cada paciente seja deixado no destino correto, conforme a sua necessidade de tratamento de saúde.

**Percurso:** A o percurso total estimado para a rota é de 1.600 km por mês.

**Transporte:** Os pacientes poderão ser transportados para:

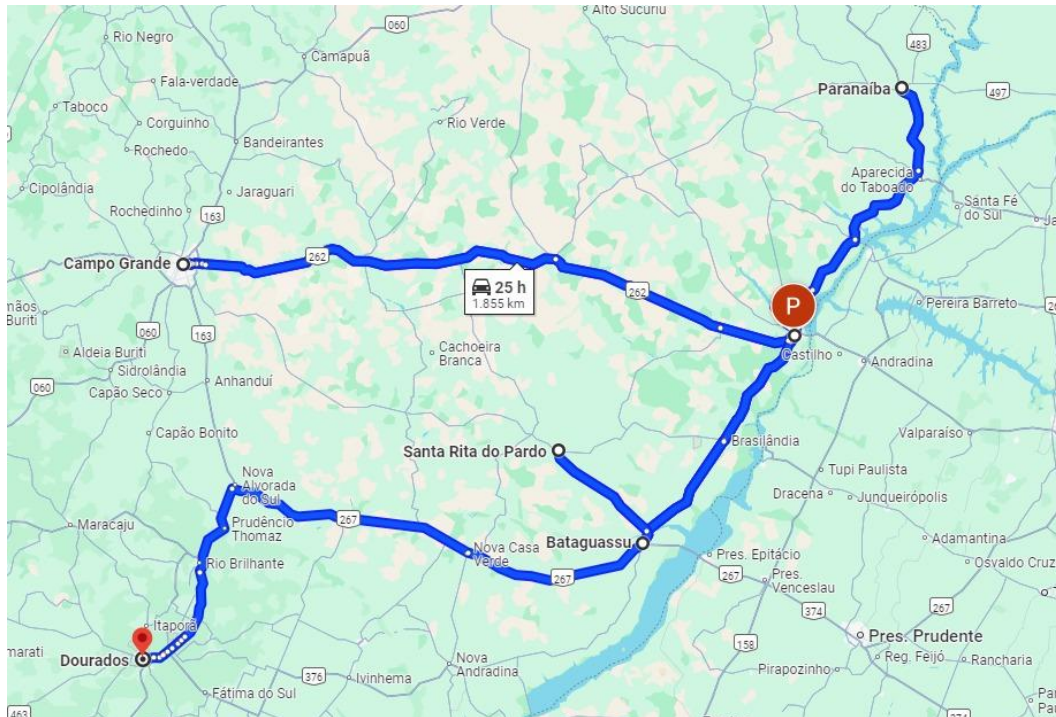
- Campo Grande/MS;
- Paranaíba/MS;
- Santa Rita do Pardo/MS;
- Outras referências do SUS relacionadas ao programa **Mais Saúde Menos**

### Fila;

- Outras referências do SUS previamente autorizadas pela Central Reguladora.



Considerando o aumento da necessidade de viagens para atendimento de situações extras/mutirões verificado em planilha de indicadores (Anexo V) é possível observar que a estimativa que melhor atende o cenário da rota em questão é de que possam acontecer até 10 vezes ao mês, totalizando aproximadamente 120 viagens por ano. Alternado o tipo de veículo conforme quantitativo de pacientes direcionados.



Atualização: Dezembro/2025

### SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 05 – VEÍCULO TIPO VAN VIAGEM PARA ILHA SOLTEIRA/SP – JALES/SP

**Veículo Utilizado:** Para a execução da Rota 05, será utilizado um veículo do Van.

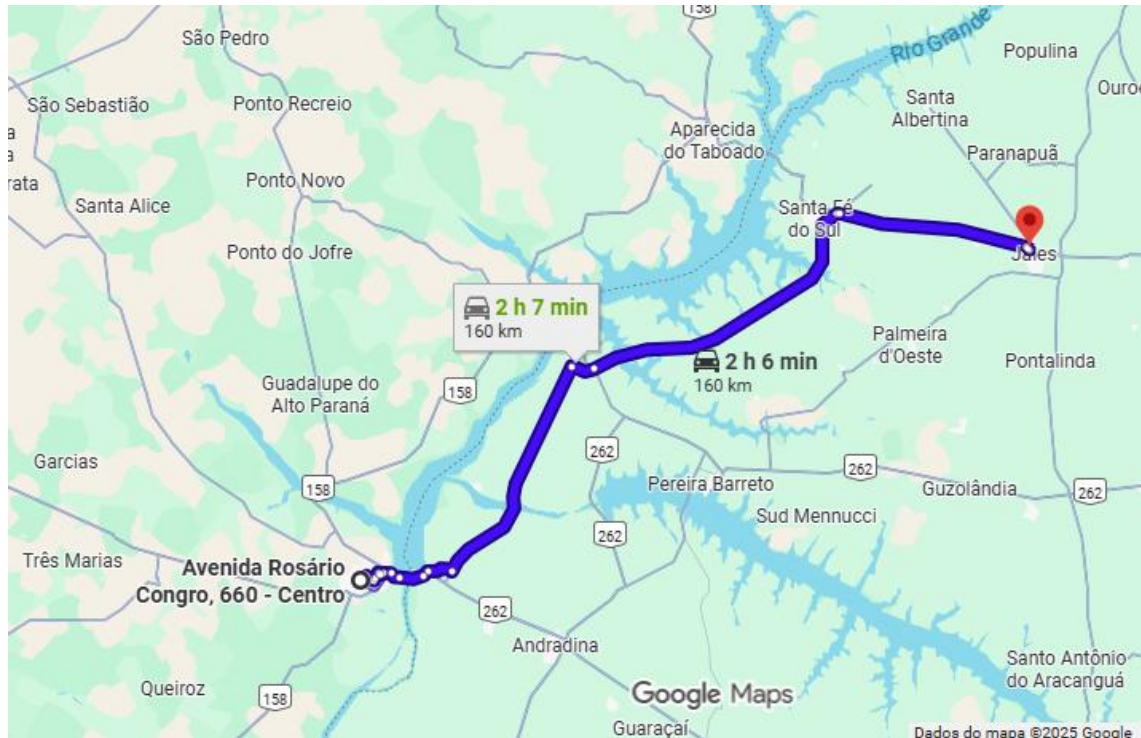
**Ponto Inicial:** Av. Rosário Congro, 660, Centro - Três Lagoas/MS, CEP 16920-970 (Antiga Estação Ferroviária – Referenciado Terminal Central de Transporte Público).

↳ **Passando por:** Ilha Solteira/SP.

**Ponto Final:** Hospital do Amor - Av. Francisco Jalles, 3737, Vila Maria – Jales/SP

**Percurso por viagem (ida e volta):** 320 km, aproximadamente





Atualização: Dezembro/2025

## SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PACIENTES – ROTA 06 – VEÍCULO TIPO VAN DEMANDAS EXTRAS E MUTIRÕES

**Veículo Utilizado:** Para a Rota 06, será utilizado o veículo tipo van.

**Ponto Inicial:** Av. Rosário Congro, 660, Centro - Três Lagoas/MS, CEP 16920-970 (Antiga Estação Ferroviária – Referenciado Terminal Central de Transporte Público).

**Ponto Final:** O desembarque dos pacientes será realizado de acordo com a viagem e o local de atendimento específico. Isso garante que cada paciente seja deixado no destino correto, conforme a sua necessidade de tratamento de saúde.

**Percurso:** A o percurso total estimado para a rota é de 2.400 km por mês.

**Transporte:** Os pacientes poderão ser transportados para:

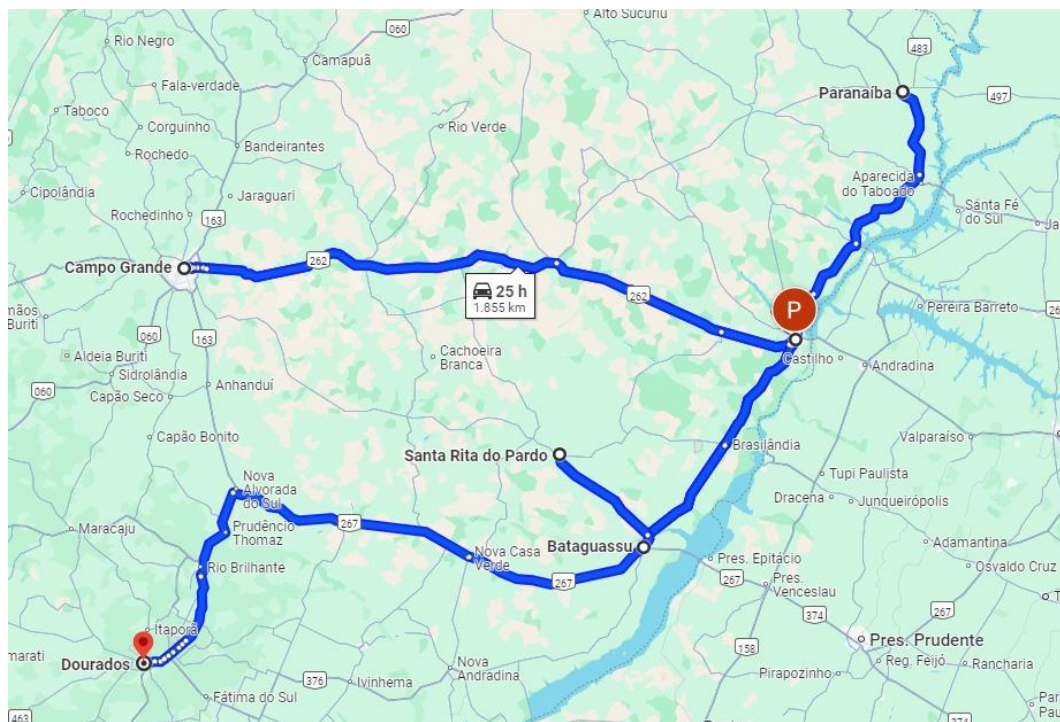
- Campo Grande/MS;
- Paranaíba/MS;
- Santa Rita do Pardo/MS;
- Outras referências do SUS relacionadas ao programa **Mais Saúde Menos**

**Fila;**



- Outras referências do SUS previamente autorizadas pela Central Reguladora.

Considerando o aumento da necessidade de viagens para atendimento de situações extras/mutirões verificado em planilha de indicadores (Anexo I) é possível observar que a estimativa que melhor atende o cenário da rota em questão é de que possam acontecer até 10 vezes ao mês, totalizando aproximadamente 120 viagens por ano. Alternado o tipo de veículo conforme quantitativo de pacientes direcionados.



## ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

### 1. DA DEFINIÇÃO E CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

- 1.1. Este adendo será utilizado para avaliação dos serviços prestados, e contém a descrição dos critérios e pontuações a serem empregados na gestão contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem descontados e tem por objetivo definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA, na execução do contrato de transporte sanitário.
- 1.2. A CONTRATADA num período de 15 (quinze) dias, dito como período de adaptação, a contar da emissão da ordem de serviço/fornecimento, deverá juntamente com as equipes de fiscalização dos contratos, sanar todas as dúvidas quanto a execução dos serviços.
- 1.3. A adoção desses critérios assegurará ao CONTRATANTE instrumentos para avaliação e controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter as adequadas condições de transporte dos pacientes.
- 1.4. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) é o ajuste escrito, anexo ao contrato, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

### 2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO:

- 2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de 09 (nove) indicadores de qualidade e serão atribuídos "tipos de infrações", conforme critérios apresentados no ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.
- 2.2. Cada indicador contribui com uma dinâmica quantitativa e qualitativa das infrações que resultam em sanções. Essa atribuição está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.3. A fórmula para levantamento dos valores para fins de aplicação da glosa é soma do "Grau da infração x nota atribuída ao critério":

**Grau da infração** → 1 = Impacto Baixo; 2 = Impacto Médio; 3 = Impacto Alto

**Valores das notas** → 0 = Não realizado; 1 = Ruim; 2 = Insatisfatório; 3 = Regular; 4 = Bom; 5 = Ótimo



**PONTUAÇÃO TOTAL =  $\Sigma$  (Grau da infração × Nota do critério)**

CONCEITO	PONTUAÇÃO TOTAL	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
A	Maior ou igual a 84	0,00%
B	maior que 74 e menor que 84	1,00%
C	maior que 64 e menor que 74	3,00%
D	menor ou igual a 64	5,00%

### 3. FAIXAS DE AJUSTES DE PAGAMENTO:

3.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma avaliação final no intervalo de tempo determinado e, correspondente às pontuações obtidas para cada indicador, conforme tabelas de indicadores no item 4 deste anexo.

### 4. INDICADORES DE DESEMPENHO:

4.1. Descrição dos itens de cada indicador

4.1.1. Finalidade: visa mensurar às exigências relacionadas ao indicador;

4.1.2. Meta a cumprir: diz respeito ao item que se deseja mensurar;

4.1.3. Instrumento de medição: é a constatação formal da infração;

4.1.4. Forma de acompanhamento: é a maneira como será realizada a fiscalização;

4.1.5. Periodicidade: é a frequência em que a fiscalização poderá ser realizada, neste caso poderá ser diária, mensal, por amostragem, por arquivos, etc.;

4.1.6. Mecanismos de cálculo: as infrações serão separadas por indicador e o valor de cada indicador será calculado somando-se as reincidências constatadas;

4.1.7. Início da vigência: é o período onde ocorrerá a execução do serviço;

4.1.8. Faixa de ajuste no pagamento: é a constatação da necessidade da aplicação de glosa no pagamento analisado; e

4.1.9. Sansões: São o valor percentual de glosa na fatura mensal descritas no item 2.3.

#### 4.2. Quadros de Indicadores:

INDICADOR 1 – Interrupção dos Serviços	
ITEM	DESCRIÇÃO



Finalidade	Mensurar a efetividade da execução dos serviços, verificando se a contratada deixou de prestar o serviço em qualquer momento do trajeto por motivos de quebra ou indisponibilidade do veículo.
Meta a cumprir	Garantia da prestação contínua e ininterrupta do serviço de transporte sanitário de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) conforme subitem 4.1.1 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Constatação formal da infração
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização regular e de contrato.
Periodicidade	Diária/Mensal
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 3
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.
Observações	

<b>INDICADOR 2 – Resposta à interrupção</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar a efetividade da resposta; tempo para detecção e alerta; e mitigação em casos em que a contratada deixou de prestar o serviço em qualquer momento do trajeto por motivos de quebra ou indisponibilidade do veículo.
Meta a cumprir	Garantia da prestação contínua e ininterrupta do serviço de transporte sanitário de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) conforme subitem 4.1.1 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Constatação formal da infração
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização regular e de contrato.
Periodicidade	Diária/Mensal
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da ocorrência



Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 3
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.
Observações	

INDICADOR 3 – Pontualidade	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a pontualidade da contratada em obediência aos horários fixados
Meta a cumprir	Obediência das normas e horários fixados pela Administração Municipal
Instrumento de medição	Constatação formal da infração
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	Diariamente
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente, em caso de atraso acima de 15 (quinze) minutos
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 3
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.
Observações	

INDICADOR 4 – Veículos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências relacionadas aos veículos: Padronização; Abastecimento; Condições mecânicas; Limpeza e Asseio.
Meta a cumprir	Garantia do cumprimento dos subitens 4.2.1.3 e 4.2.1.6 do Termo de Referência.



Instrumento de medição	Constatação formal da infração
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização regular e de contrato.
Periodicidade	Diariamente/Mensal
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 2
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.
Observações	

<b>INDICADOR 5 – Itinerário</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências relacionadas ao itinerário: Informações sobre as linhas e rotas; cumprimento das rotas e trajetos; embarque e desembarque de passageiros
Meta a cumprir	Não executar alteração nas rotas ou trajetos sem justificativa junto à Administração Municipal conforme item 4.10 do termo de referência.
Instrumento de medição	Constatação formal da infração
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização regular e de contrato.
Periodicidade	Diariamente/Mensal
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 2
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.



Observações	
-------------	--

<b>INDICADOR 6 – Uso dos uniformes</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências relacionadas ao uso e padronização uniformes
Meta a cumprir	Uso padronizado dos uniformes conforme exigências do Termo de Referência
Instrumento de medição	Constatação formal da infração
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	Diariamente
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 1
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.
Observações	

<b>INDICADOR 7 – Condutas dos Motoristas</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar os aspectos relacionados aos motoristas: condução segura dos veículos; trato humanos, éticos e civilizados para com os pacientes.
Meta a cumprir	Segurança no deslocamento e tratamento dos usuários e público em geral com educação, respeito e urbanidade
Instrumento de medição	Constatação formal da infração
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	Diariamente
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da ocorrência



Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 2.
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.
Observações	

<b>INDICADOR 8 – Ocorrência Reiterada</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar as ocorrências recorrentes notificadas ou não pelo período de dois meses consecutivos ou ocorridas dentro do mesmo mês
Meta a cumprir	Garantia da prestação contínua e ininterrupta do serviço de transporte sanitário de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) conforme subitem 4.1.1 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Constatação formal da infração
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	Diariamente
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 3.
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.
Observações	

<b>INDICADOR 9 – Satisfação do Usuário</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>



Finalidade	Mensurar as má avaliações dos usuários comunicadas e notificadas à contratada.
Meta a cumprir	Garantia da qualidade na prestação dos serviços.
Instrumento de medição	Constatação formal da infração; comunicação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, através da equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	Diariamente
Mecanismos de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	(i) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago (ii) Havendo a ocorrência dentro do período de análise, a contratada será notificada e aplicada a glosa considerando a infração em Grau 2.
Sanções	Conforme subitem 2.3 deste anexo.
Observações	



**ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**  
**INDICADORES PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE ESPERADA DA PRESTAÇÃO**  
**DOS SERVIÇOS**

Para aferição da qualidade na prestação dos serviços serão avaliados os seguintes aspectos: incidentes de segurança, resposta a incidentes de segurança, itens de segurança e acessórios previstos, uniformes, pontualidade, conduta dos motoristas. Mensalmente o fiscal realizará o auto de inspeção e avaliará os quesitos apresentados, ponderando cada quesito com nota de 0 a 5 conforme tabela abaixo:

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO	MEDIÇÃO	GRAU (A)*	NOTA (B)**	TOTAL C = (AxB)
Interrupção dos Serviços	Deixar de prestar o serviço seja no início da viagem ou durante o trajeto por motivos de quebra e/ou indisponibilidade do veículo.	Por meio do fiscal do contrato	3		
Resposta a Interrupção	Tempo para detecção e alerta, efetividade da resposta e mitigação do item acima.	Por meio do fiscal do contrato	3		
Pontualidade	Obedecer pontualmente ao horário estabelecido de comparecimento ao ponto de embarque.	Por meio do fiscal do contrato	3		
Veículos	Disponibilização e utilização correta dos veículos na forma prevista, na legislação pertinente e acessórios constantes no Termo de Referência.	Por meio do fiscal do contrato, gestor e indicador dos usuários	2		
Itinerário	Seguir os itinerários e os horários pré-determinados, alterados somente de comum acordo com a	Por meio dos relatórios disponibilizados pelo sistema da contratada	2		



	CONTRATANTE e sempre que for necessário, devendo ser justificado conforme Termo de Referência.				
Uniformes	Manter os seus empregados, quando em horário de trabalho munidos de uniformes, crachá conforme descrito no Termo de Referência.	Por meio do fiscal do contrato	1		
Conduta dos Motoristas	Os motoristas deverão, ainda, serem éticos, urbanos e civilizados, observando as regras básicas de conduta, segurança, além da legislação de trânsito.	Por meio do fiscal do contrato, gestor e indicador dos usuários	2		
Ocorrência reiterada	Para as infrações de notas 1 e 2 serão consideradas como reiterações as ocorrências observadas por dois meses consecutivos, ou se, ocorridos dentro do mesmo mês	Por meio dos respectivos instrumentos de medição de cada descrição	3		
Satisfação do usuário	Má avaliação dos usuários (com qualidade abaixo de 60%,	Pesquisa de satisfação	2		
			<b>TOTAL →</b>		
			<b>CONCEITO →</b>		

**OBSERVAÇÕES:**

\* Grau: (1 = Impacto baixo; 2 = impacto médio; 3 = impacto alto)

\*\* Valores das Notas: (0 = não realizado; 1 = ruim; 2 = insatisfatório; 3 = regular; 4 = bom; 5 = ótimo)

