

TERMO DE REFERÊNCIA PROCESSO ADMINISTRATIVO INTERNO Nº 033/2026

1. OBJETO.

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de recepcionista, com dedicação exclusiva de mão de obra qualificada, para atendimento no Hospital Beneficente Dr César Santos, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência. .

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Municipal nº 23 de 01 de abril de 2023.

1.3. **“Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, tendo em vista que os serviços de recepção hospitalar possuem especificações usuais no mercado, amplamente padronizadas, que não exigem soluções técnicas personalizadas ou complexas. Além disso, são passíveis de comparação objetiva entre as propostas, permitindo a adoção do critério de menor preço para a seleção da proposta mais vantajosa, conforme previsto no art. 6º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.”**

2. JUSTIFICATIVA:

A contratação dos serviços de recepção é necessária para assegurar a boa execução das atividades do Hospital, garantindo um atendimento eficaz e organizado ao público interno e externo.

A justificativa da contratação se dá pelo fato de que o atual quadro de servidores da recepção ser insuficiente para atender a demanda que temos no presente momento, visando ainda o atendimento que se fará necessário com as novas áreas que iram abrir, por esse motivo alguns postos previstos não terão **início imediato**, sendo ativados **conforme necessidade da contratante**, mediante comunicação prévia, preservando a flexibilidade operacional e adequação progressiva às demandas assistenciais.

O serviço de recepção, visa possibilitar o pleno funcionamento da instituição, visto que se trata de atividades acessórias e indispensáveis para que o órgão cumpra seu mister.

A contratação busca garantir a **eficiência do atendimento**, a **segurança dos usuários**, o **suporte às equipes internas** e a melhoria contínua do serviço público prestado, em conformidade com os princípios da Administração Pública e com a missão institucional do Hospital.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Item	Objeto	Unidade	Quantidade
1	Prestação de serviços de Recepção 40hs	Posto de trabalho	4
2	Prestação de serviços de Recepção 44hs	Posto de trabalho	10
3	Prestação de serviços de Recepção 12h/36h noturno	Postos de trabalho	2

3.1. Especificações Técnicas completas dos itens

3.1.2 Jornada de trabalho:

- A jornada será de 40 horas semanais, 44 horas semanais e 12 horas/36 horas com escalas a serem definidas pela contratante;
- Cobertura de turnos **matutino, vespertino e noturno**, incluindo finais de semana e feriados, conforme necessidade da contratante;
- Considerando a essencialidade e a continuidade dos serviços a serem contratados, é imprescindível que a contratada assegure a substituição imediata dos profissionais ausentes, seja por motivo de falta, férias, licenças médicas, afastamentos legais ou quaisquer outras causas, no prazo máximo de 2 (duas) horas após o horário inicial da jornada de trabalho do profissional faltante. Tal medida visa garantir a manutenção

da regularidade da prestação dos serviços, evitando prejuízos às atividades institucionais. Dessa forma, a obrigação de substituição de funcionários será exigida como cláusula contratual, sendo responsabilidade da contratada a manutenção do quantitativo mínimo de profissionais previstos no contrato.

- Considerando a essencialidade e a continuidade dos serviços a serem contratados, é imprescindível que a contratada assegure a substituição imediata dos profissionais ausentes, seja por motivo de falta, férias, licenças médicas, afastamentos legais ou quaisquer outras causas, ainda em casos de falta sem comunicação prévia a empresa terá o prazo de 2 (duas) horas para realizar a substituição no posto de trabalho.
- Os postos de trabalho não poderão permanecer descobertos, devendo ser substituídos por **funcionários regularmente contratados**, observando-se integralmente a **legislação trabalhista, previdenciária e de saúde e segurança do trabalho** vigente.

A contratada deverá manter **quadro de reserva técnica compatível** com o número de postos contratados, apto a atender prontamente às necessidades de substituição.

Tal medida visa garantir a manutenção da regularidade da prestação dos serviços, evitando prejuízos às atividades institucionais. Dessa forma, a obrigação de substituição de funcionários será exigida como cláusula contratual, sendo responsabilidade da contratada a manutenção do quantitativo mínimo de profissionais previstos no contrato.

O hospital conta com três recepções ativas e mais as que abriram após término da reforma, dessa forma, no quadro abaixo segue locais e quantidades necessárias para suprir a demanda de atendimento.

Setor de atuação	Nº recepcionistas	Turno de trabalho
Pronto atendimento adulto	4	44hs
Pronto atendimento adulto	2	12/36hs noturno (início postergado)
Centro de Diagnósticos	5	44hs
Recepção bloco cirúrgico	1	44hs (início postergado)

Recepção internações	1	40hs (início postergado)
Posto de internação	2	40hs
Administrativo	1	40hs

- Os profissionais deverão ser escalados de forma a garantir a **cobertura integral dos postos**, inclusive nos finais de semana e feriados, por meio de **revezamento e compensação de horas**, conforme legislação trabalhista vigente.
- As horas **noturnas** serão conforme a necessidade da contratante, devendo ser no mínimo 2 postos de trabalho 12h/36h.

3.1.3 Atividades a serem executadas:

- Atendimento inicial ao público, pacientes e acompanhantes.
- Identificação e orientação do usuário quanto aos fluxos internos.
- Apoio administrativo aos setores assistenciais e administrativos do Hospital.
- Emissão de senhas, preenchimento de formulários e registros em sistemas.
- Encaminhamento de usuários aos setores competentes.
- Manutenção da organização das áreas de recepção.
- Suporte ao fluxo de agendamentos e informações gerais.

3.1.4. Treinamentos Obrigatórios:

- Treinamento inicial antes do início das atividades.
- Reciclagem periódica **mínima semestral**, registradas em relatórios entregues à fiscalização.
- Treinamento em atendimento humanizado, rotinas hospitalares, ética e sigilo.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá atender aos seguintes requisitos:

4.1. Requisitos Gerais:

- Prestação dos serviços de forma **contínua e ininterrupta**, de acordo com os postos contratados (40 h/semanais, 44 h semanais e 12/36 h noturna);
- Disponibilização de profissionais qualificados, uniformizados, identificados e capacitados para atuação em ambiente hospitalar;
- Cumprimento integral da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e de segurança e saúde no trabalho;
- Garantia de **substituição imediata** dos profissionais em casos de faltas, férias, afastamentos ou desligamentos;
- Disponibilização de **supervisão técnica** pela empresa contratada, com emissão de relatórios periódicos de acompanhamento;
- Manutenção da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária durante toda a vigência contratual;
- Atendimento às condições e normas internas de segurança do hospital;
- Cumprimento das normas de acessibilidade e de cordialidade no atendimento a colegas, pacientes, acompanhantes e visitantes.

4.2. Requisitos Específicos para o Ambiente Hospitalar :

- Profissionais capacitados em comunicação humanizada, considerando a realidade hospitalar e a diversidade de públicos atendidos;
- Idoneidade comprovada, mediante apresentação de atestados de antecedentes criminais;
- Respeito às normas de biossegurança e às regras de sigilo e confidencialidade de informações em ambiente hospitalar;
- Conduta ética e profissional, compatível com os princípios da instituição de saúde.
- Cumprimento obrigatório de todos os regulamentos internos, ordens de serviço, instruções e procedimentos operacionais padrão (POPs).

4.4. Requisitos Fiscais e Trabalhistas:

4.4.1.Regularidade Fiscal:

- a)Comprovação de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

- b) Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada;
- c) Certidão Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- d) Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- e) Regularidade perante a Seguridade Social (INSS).

4.4.2. Regularidade Trabalhista:

- a) Comprovação de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, conforme Lei nº 12.440/2011);
- b) Cumprimento das obrigações trabalhistas relativas aos empregados alocados para a execução do contrato, incluindo salários, férias, 13º salário, vale-transporte, FGTS e contribuições previdenciárias;
- c) Garantia de substituição imediata de empregados em caso de afastamento, demissão ou impedimento, sem prejuízo da execução contratual;
- d) Cumprimento das normas de saúde e segurança do trabalho, especialmente a NR-32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde;
- e) Fornecimento gratuito aos empregados de uniformes e equipamentos de proteção individual (EPIs), quando aplicáveis.

4.4.3. Cumprimento da Convenção Coletiva da Categoria:

- a) Cumprir todas as cláusulas econômicas, sociais e normativas estabelecidas na CCT vigente do SINDILIMP da região de Passo Fundo – RS durante a execução contratual, tais como:
 - Piso salarial da categoria;
 - Adicionais de insalubridade, periculosidade ou noturno, quando cabíveis;
 - Pagamento de horas extras, conforme percentuais previstos;
 - Benefícios obrigatórios, como vale-alimentação, vale lanche, vale-transporte e assistência sindical, quando estipulados;
 - Reajustes salariais periódicos fixados em convenção ou acordo coletivo.

A fiscalização do contrato poderá exigir, a qualquer tempo, a comprovação do cumprimento da convenção coletiva da categoria, como medida preventiva para resguardar o hospital de passivos trabalhistas.

4.5.Exigência de Capital Social Mínimo:

Considerando que o valor estimado para a contratação é de **R\$ 3.972.679,2** (três milhões novecentos e setenta e dois mil seiscentos e setenta e nove reais e vinte centavos)torna-se necessária a exigência de capital social mínimo **correspondente a 10% do valor estimado**, equivalente a **R\$ 397.267,92 (trezentos e noventa e sete mil duzentos e sessenta e sete reais e noventa e dois centavos)** com o objetivo de assegurar a capacidade econômico-financeira mínima das empresas licitantes. A exigência está amparada pelo **art. 69, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021**, que permite à Administração definir requisitos econômico-financeiros desde que proporcionais e compatíveis com os riscos do objeto. O serviço de recepção hospitalar é considerado **atividade crítica e essencial**, pois envolve:

- a) atendimento contínuo 24 h, sem interrupções;
- b) necessidade de equipes escalonadas, supervisão e reposição imediata de funcionários;
- c) custos iniciais relevantes para mobilização, uniformes, equipamentos (, EPI, registro de ponto, etc.);
- d) manutenção de quadro de pessoal qualificado, pagamento de salários, encargos trabalhistas e adicionais (noturno, feriados, fins de semana);
- e) risco elevado de descontinuidade em caso de empresas sem capacidade econômica mínima.

A ausência de robustez financeira por parte da contratada pode acarretar **colapso do serviço**, impacto direto na segurança dos usuários e riscos à operação hospitalar.

O percentual de **10%** é adequado e proporcional, pois:

- a) demonstra capacidade mínima de absorção de custos iniciais e de manutenção da equipe até o primeiro ciclo de pagamentos;

- b) mitiga riscos de inadimplemento trabalhista, um dos principais pontos de vulnerabilidade em serviços contínuos com mão de obra intensiva;
- c) reduz a probabilidade de abandono contratual ou execução deficiente;
- d) não restringe indevidamente a competitividade, sendo parâmetro amplamente utilizado pela Administração Pública.

4.5.1.Mitigação de Riscos Administrativos:

A exigência contribui para prevenir:

- a) risco trabalhista típico de contratos de recepção (alta rotatividade, inadimplemento de encargos, absenteísmo);
- b) substituições emergenciais de empresa;

Diante da natureza crítica e contínua do **serviço de recepção hospitalar** do valor estimado da contratação e dos riscos associados, a exigência de capital social **mínimo de 10%** mostra-se **necessária, proporcional e fundamentada**, garantindo que apenas empresas com capacidade econômico-financeira mínima participem do certame, assegurando a execução adequada e contínua do objeto contratado. A exigência de patrimônio líquido mínimo atua, portanto, como **instrumento de garantia da solvência da empresa**, demonstrando sua capacidade de suportar obrigações contratuais ao longo da execução, especialmente considerando que os pagamentos pela Administração Pública ocorrem de forma mensal e posterior à prestação dos serviços.

Por fim, destaca-se que a exigência contribui para a seleção de empresas com **estrutura financeira sólida**, reduzindo riscos de falhas contratuais e assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados no ambiente hospitalar, cuja natureza exige **regularidade, eficiência e segurança**.

4.5.2.Forma de Comprovação

A comprovação do capital social mínimo deverá ser realizada mediante apresentação de:

- a) balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;
- b) certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.
- b) demonstrações contábeis devidamente assinadas por contador ou outro profissional habilitado, com registro regular no CRC (Conselho Regional de Contabilidade);

A presente exigência justifica-se em razão da natureza contínua dos serviços e da necessidade de mitigar riscos de inadimplência contratual, garantindo que a futura contratada possua condições econômico-financeiras adequadas para suportar os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais decorrentes da execução do contrato.

4.6. Requisitos de Sustentabilidade:

- Utilização de uniformes confeccionados em materiais de maior durabilidade, reduzindo o descarte de resíduos;
- Observância às práticas de eficiência energética e consumo consciente de recursos durante a execução dos serviços;

4.7. Da exigência de carta de solidariedade

Não se aplica na presente contratação.

4.8. Da Subcontratação

A subcontratação do objeto **não será permitida**, em razão da natureza dos serviços a serem executados, que demandam **controle direto, padronização de procedimentos e responsabilização integral** da empresa contratada.

4.9. Garantia da contratação

4.9.1 A licitante contratada deverá fornecer no ato da assinatura do contrato, garantia de execução nos termos legais previstos pela Lei 14.133/2021 no percentual de 10% (dez por

cento) do valor inicial do contrato conforme o previsto no artigo 98 da referida Lei, com objetivo garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo contratado perante a Administração, inclusive as multas, os prejuízos e as indenizações decorrentes de inadimplemento.

4.9.2. A exigência de garantia é especialmente pertinente considerando:

- A complexidade dos serviços contratados;
- O impacto de eventuais falhas na execução;
- A necessidade de assegurar o cumprimento integral das obrigações assumidas pela contratada;
- A experiência da Administração com contratos similares em que houve necessidade de reparação de danos.

4.9.2.1. Ressalta-se que a não prestação da garantia nos prazos estabelecidos poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato, nos termos legais.

4.9.3. Conforme previsto na **Lei nº 14.133/2021**, poderão ser exigidas garantias contratuais com o objetivo de assegurar a plena execução dos serviços. As modalidades possíveis são:

- a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, conforme regras do Tesouro Nacional;
- b) Seguro-garantia, inclusive na modalidade de seguro-garantia com cláusula de retomada, quando aplicável;
- c) Fiança bancária, emitida por instituição financeira autorizada a funcionar pelo Banco Central.

4.10.A CONTRATADA deverá apresentar, antes do início das atividades, documentação atualizada comprovando o cumprimento das normas de Medicina e Segurança do Trabalho, incluindo:

4.10.1. Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) – NR-01

Deverá contemplar riscos específicos de recepção, tais como:

- Ergonomia (postura, atendimento ao público)
- Acidentes com movimentação de pessoas e materiais
- Segurança patrimonial e exposição a situações de violência
- Riscos de incêndio e emergência

4.10.2. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) – NR-07

- Exames admissionais, periódicos e demissionais, compatíveis com a função.
- Atestados de saúde (ASO) atualizados, aptos para trabalho em hospital público.

4.10.3. Comprovação de vacinação conforme risco ocupacional:

- Tétano/difteria
- Hepatite B (quando aplicável)
- COVID-19 ou outras vacinas exigidas por norma local ou protocolo hospitalar

4.10.4. Equipamentos de Proteção Individual (EPI) – NR-06

- Lista de EPIs fornecidos para funções de recepção
- Certificados de aprovação (CA)
- Treinamento para uso correto

4.10.5. Treinamentos obrigatórios

- Integração de Segurança e Saúde no Trabalho (antes do início das atividades)
- NR-01 – Gerenciamento de Riscos
- NR-06 – Uso de EPIs
- NR-32 – Segurança e Saúde em Serviços de Saúde (adaptado para recepção)
- Prevenção contra violência e assédio, atendimento ao público, emergências hospitalares
- Treinamento em prevenção de incêndios e evacuação de emergência

4.10.6. Ordens de Serviço (OS) – NR-01

4.10.6.1. A CONTRATADA deve fornecer OS por função, contendo:

- Descrição detalhada das atividades de recepção
- Riscos ocupacionais identificados
- EPIs obrigatórios

- Procedimentos em caso de acidente ou incidente

4.10.6.2. As OS devem ser assinadas pelos trabalhadores e mantidas atualizadas

4.10.7. CIPA ou Designado – NR-05. Caso a CONTRATADA possua número suficiente de empregados para formar CIPA:

- Apresentar ata de constituição, eleição e posse da comissão
- Comprovante de treinamento dos membros da CIPA
- Atas de reuniões periódicas
- Caso não seja obrigatória CIPA, designar formalmente um responsável por SST, com treinamento e atribuições documentadas

4.10.8. Laudos e registros técnicos (quando aplicável)

4.10.8.1. LTCAT, PPP, ou laudos de insalubridade/periculosidade, caso a função implique exposição a riscos específicos

5. DO CONTRATO

5.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis meses) contados da assinatura do contrato na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.1.1. A fixação do prazo de vigência da contratação em **36 (trinta e seis) meses**, contados da assinatura do contrato, fundamenta-se na natureza **contínua e essencial** dos serviços de recepção hospitalar, os quais demandam **execução ininterrupta**, estabilidade operacional e padronização dos procedimentos. A adoção de prazo mais alongado se mostra adequada pelos seguintes motivos:

- **Continuidade do serviço público:** os serviços de recepção são indispensáveis ao funcionamento da unidade hospitalar, não podendo sofrer interrupções, sob pena de prejuízo ao atendimento dos usuários;
- **Eficiência administrativa:** a ampliação do prazo reduz a necessidade de repetidos processos licitatórios em curtos intervalos, diminuindo custos operacionais, carga administrativa e riscos de descontinuidade;
- **Economicidade:** contratos com maior duração tendem a proporcionar melhores condições comerciais, diluição de custos indiretos e maior previsibilidade financeira;

- **Curva de aprendizagem e qualidade dos serviços:** a manutenção da mesma contratada por período mais extenso favorece a adaptação dos profissionais às rotinas da unidade, resultando em maior eficiência, qualidade no atendimento e redução de falhas operacionais;
- **Redução de riscos contratuais:** evita-se a rotatividade frequente de prestadores, o que pode gerar instabilidade na execução dos serviços e aumento de riscos trabalhistas e operacionais;
- **Planejamento e gestão contratual:** possibilita melhor acompanhamento, avaliação de desempenho e implementação de melhorias contínuas ao longo da execução.

5.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

6. REAJUSTE/ REPACTUAÇÃO

6.1. O contrato poderá ser repactuado ou reajustado desde que obedeça ao interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da apresentação da proposta;

6.1.1. Nos reajustes e/ou repactuações subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data do último reajuste ocorrido;

6.2. A repactuação poderá ser requerida quando ocorrer:

a) Alteração de custos de mão de obras decorrentes de:

1-reajuste salarial estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou Acordo Coletivo de Trabalho (ACT);

2-alteração de benefícios obrigatórios previstos em normas sindicais (vale-transporte, vale-alimentação, vale lanche, seguro, piso salarial, adicionais etc.);

3-variação de encargos sociais, tributos ou obrigações legais incidentes sobre folha.

6.3. A Administração analisará a solicitação, verificará a compatibilidade com:

a) a proposta original;

b) a CCT vigente;

c) os custos efetivamente impactados;

d) os valores de mercado;

e) a pertinência técnica e jurídica.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A execução do objeto dar-se-á por meio da prestação contínua dos serviços de recepção hospitalar, com alocação de profissionais qualificados pela empresa contratada, conforme as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

7.2 Os serviços serão prestados nas dependências do Hospital Beneficente Dr César Santos, em postos fixos previamente definidos pela contratante, abrangendo setores como recepções, unidades de internação e áreas administrativas.

7.3. A empresa contratada deverá fornecer todos os profissionais necessários ao atendimento da demanda, em número suficiente para garantir o funcionamento ininterrupto da recepção, inclusive durante plantões aos finais de semana e feriados, com jornada definida conforme consta neste Termo de Referência.

7.4. O atendimento ocorrerá em escala de revezamento, conforme cronograma mensal aprovado pela contratante, com horários definidos entre os turnos matutino, vespertino e noturno, quando necessário.

7.5. A empresa contratada deverá comprovar que a equipe disponibilizada para execução dos serviços atende aos requisitos mínimos de qualificação abaixo, de forma a garantir a adequada prestação dos serviços de recepção hospitalar. Deverá ser apresentada declaração da empresa contendo o compromisso de disponibilização de profissionais com as seguintes qualificações mínimas:

7.5.1. Comprovação da Qualificação Profissional da Equipe Técnica

Deverá ser apresentada declaração da empresa contendo o compromisso de disponibilização de profissionais com as seguintes qualificações mínimas:

-ensino médio completo;

- treinamento ou capacitação em atendimento humanizado em recepção hospitalar;
- capacidade para comunicar-se oralmente ou por escrito com boa expressão verbal e de vocabulário adequado, autodomínio, simpatia, iniciativa e boa memória;
- conhecimento de informática, especificamente na utilização de softwares para escritório (ambiente Windows/software livres, editor de texto, planilha eletrônica, e correio eletrônico);

7.5.1.1. Atribuições do recepcionista:

- Atender e orientar pacientes, visitantes e acompanhantes de forma cortês e eficiente;
- Fornecer informações gerais sobre localização de setores, horários de funcionamento e procedimentos básicos;
- Realizar o cadastro e/ou conferência de dados de pacientes no sistema hospitalar;
- Organizar e controlar o fluxo de entrada de pessoas nas dependências do hospital;
- Direcionar os usuários para os setores específicos, de acordo com a demanda;
- Atender chamadas telefônicas e repassar mensagens;
- Comunicar irregularidades observadas às chefias imediatas;
- Manter a organização do ambiente da recepção.
- Apresentar-se ao serviço pontualmente, uniformizado e identificado.
- Demais atividades atinentes a função

7.6. A contratante designará servidor(es) responsável(is) pelo acompanhamento, controle e fiscalização da execução dos serviços.

7.7. A contratada deverá manter supervisor responsável pela comunicação direta com a contratante, apto a resolver eventuais intercorrências operacionais ou administrativas.

7.8. Será exigido o registro de ponto eletrônico com controle de frequência diário de todos os profissionais alocados.

7.9 Os recepcionistas deverão apresentar-se pontualmente, devidamente uniformizados, identificados com crachá, e em condições adequadas de higiene e postura profissional.

- a) A contratada deverá fornecer uniforme completo e crachá de identificação legível com nome e função do profissional;
- b) O uniforme deve estar em conformidade com as normas de apresentação do hospital, sendo limpo e conservado diariamente.

7.10. A empresa contratada deverá possuir escritório, filial ou base operacional instalada no Município de Passo Fundo ou se comprometer formalmente a implantá-la, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

7.10.1. A natureza dos serviços a serem contratados exige pronta resposta operacional, supervisão contínua e suporte imediato, características que são diretamente impactadas pela proximidade física da empresa contratada com o local de execução. A exigência de base operacional no município tem como objetivos principais:

- a) **Garantir agilidade no atendimento de demandas emergenciais**, como substituição de profissionais, cobertura de faltas e resolução de intercorrências;
- b) **Assegurar fiscalização e acompanhamento mais eficaz do contrato**, possibilitando atuação presencial da equipe de supervisão da contratada;
- c) **Reduzir riscos de descontinuidade na prestação dos serviços**, especialmente em ambiente hospitalar, onde a interrupção pode comprometer diretamente o interesse público e a segurança dos usuários;
- d) **Viabilizar suporte administrativo e operacional local**, facilitando comunicação, logística e gestão de pessoal.

7.11. A contratada deverá realizar **reciclagens periódicas** com todos os profissionais ativos nos postos, com frequência mínima de **uma vez a cada 6 (seis) meses**, ou sempre que solicitado pela contratante, em razão de:

- Mudanças de procedimentos internos;
- Identificação de falhas recorrentes na execução do serviço;
- Atualizações normativas;

- Introdução de novas tecnologias ou sistemas de atendimento.

7.12.A contratada será responsável pela substituição imediata de qualquer profissional ausente, afastado ou que não atenda aos padrões de conduta exigidos pela contratante. Nos casos de falta sem aviso prévio, a contratada deverá realizar a substituição no prazo máximo de 2 (duas) horas.

7.13. A licitante vencedora deverá disponibilizar aos seus funcionários os EPIS necessários conforme legislação vigente.

7.14. Postos com início sob demanda.

Em virtude das necessidades variáveis, dentre elas as obras de ampliação e reforma do Hospital Beneficente Dr César Santos, alguns postos de recepção previstos neste Termo de Referência poderão ter início postergado, a critério exclusivo da administração, conforme planejamento interno ou expansão dos serviços. Conforme tabela de quantitativos, postos constante no item **3.1.2** deste termo.

7.15.1. A existência do posto na tabela de especificações técnicas não implica obrigatoriedade de início imediato;

7.15.2. O início das atividades em determinados postos ocorrerá somente mediante comunicação formal da contratante, com prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis para disponibilização dos profissionais;

7.15.3. O pagamento será proporcional apenas aos postos efetivamente ocupados e em atividade, sendo vedada qualquer cobrança por postos não ativados;

7.15.4 A contratante poderá, ao longo da vigência contratual, ativar ou desativar postos conforme a previsão legal, mediante sua conveniência administrativa, respeitados os quantitativos máximos previstos neste Termo de Referência.

7.15.5 Essa previsão visa garantir flexibilidade operacional e adequação à dinâmica da unidade hospitalar, sem comprometer a legalidade, a economicidade e a continuidade dos serviços.

7.15.6. Os postos de trabalho que terão seu início postergado constam na tabela anexa ao **item 3.1.2.**

8. ENTREGA E DO PAGAMENTO.

8.1. Entrega do objeto:

8.1.1. A prestação dos serviços deverá ter **início no prazo máximo de [até 5 dias corridos]** após o recebimento da ordem de serviço ou assinatura do contrato, conforme cronograma definido pela contratante.

8.1.2. Os serviços serão prestados **de forma contínua**, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência, incluindo escalas de plantão e revezamento nos finais de semana e feriados.

8.1.3. A empresa contratada deverá apresentar, no início da execução contratual:

- Relação nominal dos profissionais designados com documentação comprobatória;
- Escalas de trabalho mensais;
- Comprovante de treinamentos, se aplicável;
- Nome e contato do supervisor responsável.
- Comprovação de experiência de no mínimo 6 (seis) meses na função de recepcionista em ambiente hospitalar ou afins, comprovada por meio de currículo e/ou registro em carteira de trabalho.
- Certidão de negativas de antecedentes criminais, judicial e policial

8.1.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-

se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.1.6. 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.

8.1.7. O recebimento do objeto será realizado por servidor designado pela contratante, que atuará como fiscal do contrato, mediante acompanhamento e verificação da correta execução dos serviços contratados.

8.1.8. Havendo inexecução parcial ou descumprimento contratual, a contratante poderá rejeitar a nota fiscal, solicitar correções ou aplicar glosa proporcional ao serviço não prestado.

8.2. Prazo de pagamento

8.2.1. O pagamento será efetuado no mês subsequente ao do serviço prestado, no prazo de até 10 dias úteis contados da entrega da nota fiscal, que deverá ser entregue até o dia 05 do mês.

8.2.2. O pagamento será feito por posto de trabalho efetivamente executado e totalmente coberto;

8.2.3. O pagamento será realizado mediante comprovação de:

- a) folha ponto;
- b) comprovantes de pagamento de salários, férias, décimo terceiro salário;
- c) guias de recolhimento de FGTS, INSS, PIS;

d) comprovação de pagamento de benefícios como vale-transporte, vale-alimentação, vale lanche;

8.2.3.1. O não encaminhamento, pela contratada, da documentação comprobatória exigida para fins de pagamento, ou a sua apresentação de forma incompleta, irregular ou inconsistente, ensejará a adoção das seguintes providências pela contratante:

I – **Suspensão do pagamento** da fatura correspondente, até a regularização das pendências identificadas;

II – **Notificação formal da contratada**, concedendo prazo para saneamento das irregularidades, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;

III – **Glosa parcial ou total dos valores**, quando constatada a não comprovação da execução integral dos serviços ou o descumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias;

IV – **Retenção de valores**, quando necessário, para resguardar o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais;

V – **Comunicação aos órgãos competentes**, quando identificadas irregularidades que possam caracterizar infrações legais;

8.2.3.2. Excepcionalmente no primeiro mês o pagamento será realizado sem a apresentação dos comprovantes de pagamento.

8.2.4. Para fins de medição e pagamento:

a) O **posto é considerado coberto** quando houver profissional presente durante **100% do turno**, conforme a escala e o ponto eletrônico.

b) **Qualquer período não coberto** (total ou parcial) gerará **glosa proporcional**, calculada pelo valor hora do posto.

8.2.5. O pagamento somente será liberado após conferência e aprovação pela fiscalização, sendo vedado pagamento por postos não efetivamente prestados ou com frequência irregular.

8.2.6. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do máximo o índice do IGP-M.

8.3. Forma de pagamento

8.3.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicado pelo contratado.

8.3.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.3.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.3.4 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.3.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

09. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Valor estimado da contratação é de R\$ 3.972.679,2 (três milhões novecentos e setenta e dois mil seiscentos e setenta e nove reais e vinte centavos)

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A presente contratação está em conformidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, e terá sua execução condicionada à existência de dotação

orçamentária própria na Lei Orçamentária Anual do exercício de 2026, em atendimento ao disposto no art. 18 da Lei nº 14.133/2021 e no art. 167 da Constituição Federal.

A dotação orçamentária que suportará a despesa será:

Prestação de serviço de recepção:

22.01.10.302.0015.2657 - Manutenção dos Serviços Clínicos

71 - 1500 - 1002040 - 3.3.90.39.79.00.00.00 – Serviço de apoio técnico administrativo e operacional

73 - 1501 – 0000400 - 3.3.90.39.79.00.00.00 – Serviço de apoio técnico administrativo e operacional

11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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 regulamentação do Decreto Municipal nº 23/2023.

11.1. O Hospital designará formalmente o(a) **Gestor(a)** e o(a) **Fiscal do Contrato**, que serão responsáveis pelo acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual, especialmente quanto à **qualidade dos serviços prestados**, por meio dos setores competentes, nos termos da legislação vigente.

Fiscal do Contrato: Audrei Rose Feron Carvalho e **Gestora do Contrato:** Eloisa Duarte.

11.1.1. Compete à gestão e fiscalização do contrato nos termos do decreto municipal 87/2025:

- a) Acompanhar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das obrigações contratuais;
- b) Avaliar a qualidade dos serviços prestados e o desempenho da contratada;
- c) Registrar ocorrências, notificações e eventuais irregularidades;
- d) Atestar a execução dos serviços para fins de pagamento;

e) Adotar as providências necessárias ao fiel cumprimento do contrato.

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1. Atestados de Capacidade Técnica

a) Apresentação de no mínimo **1 (um)** atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa executou, ou executa, de forma satisfatória, serviços compatíveis/similares em características, quantidade mínima de 9 postos de trabalho e prazos com o objeto da contratação, especificamente.

- Prestação de serviços de **recepção** ou similares realizados em entidades públicas ou privadas de grande fluxo, com atendimento ao público e suporte administrativo.

- **Comprovação de Experiência Mínima**

a) A empresa deverá comprovar que possui, no mínimo, 12 (doze) meses de experiência na prestação de serviços de recepção ou/similares.

b) Declaração de Disponibilidade de Recursos Humanos e Materiais

Declaração da empresa de que possui os recursos humanos, EPIS, uniformes e crachás para o início imediato da execução dos serviços, caso venha a ser contratada.

12.2 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

Os atestados deverão conter, obrigatoriamente:

- Nome e CNPJ da contratante;
- Objeto contratado, com descrição clara das atividades de recepção hospitalar;
- Período de execução do contrato;
- Declaração expressa de que os serviços foram prestados de forma satisfatória

12.3 O prestador disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos

12.4 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

12.5 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

12.6 O prestador disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

13. MODALIDADE E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

A adoção da modalidade **pregão eletrônico** justifica-se por se tratar de contratação de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser **objetivamente definidos** por meio das especificações constantes neste Termo de Referência, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

O critério de julgamento pelo **menor preço global/lote** mostra-se o mais adequado em razão da natureza do objeto, que compreende a **prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra**, sendo necessária a contratação de uma única empresa responsável pela execução integral dos serviços. A adoção do menor preço global evita:

- Fragmentação do objeto;
- Dificuldades na gestão contratual;
- Riscos de descontinuidade dos serviços;
- Conflitos operacionais entre múltiplos prestadores.

Além disso, esse critério assegura maior **padronização dos serviços**, melhor **controle pela fiscalização e responsabilização integral da contratada**, contribuindo para a eficiência da execução contratual.

Data 02/04/26

Setor requisitante: Recepção

Nome: Audrei Rose Feron Carvalho

Cargo: Chefe do Núcleo de Diagnósticos