



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Militar
Diretoria de Suprimentos de Saúde

TERMO DE REFERÊNCIA

(LEI 8666/93 E LEI 10.520/2002 COMBINADOS COM OS DECRETOS ESTADUAIS Nº31.863/2002 E 31.864/2002).

Tendo em vista às informações colecionadas nos autos deste processo, em especial o **Estudo Técnico Preliminar (ETP)** SEI 29655284, confeccionado pela CAP PM FARM CAMILA BARBOSA DE CARVALHO, documento este norteador do planejamento da pretensa contratação nos moldes da legislação vigente através dos Decretos Estaduais 31.863/2002 e 31.864/2002, devidamente justificado e baseado em estudos técnicos preliminares. Além do ETP, outro documento também em destaque contido no processo, trata-se da **Ata da reunião do Conselho Técnico da DGS** SEI 30143135, na qual o Douto Conselho avaliou a necessidade da contratação e deliberou favorável com o seguimento do processo.

Mediante a composição documental o qual fez jus a abertura desse processo, o presente Termo de Referência (TR) foi elaborado estritamente conforme informações contidas no ETP.

1. DA JUSTIFICATIVA:

Entende-se como central de atendimento aquele no qual a principal atividade é conduzida via telefone com utilização simultânea de terminais de computadores e ainda, como tele atendimento aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio de voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/ escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

O Sistema de Saúde da SEPM oferece aos usuários uma atenção à saúde hierarquizada e descentralizada. A atenção primária em saúde é ofertada nas Unidades Básicas de Saúde, Policlínicas e Centro de Reabilitação e Fisioterapia. A rede hospitalar possui 02 (dois) hospitais (HCPM e HPM/Nit). Nos hospitais e policlínicas são realizados também exames laboratoriais (sangue, urina e fezes), eletrocardiograma, ultrassonografia, mamografia, colonoscopia, endoscopia, raio X, teste ergonômico e outros.

A área de saúde da PMERJ é composta por profissionais de saúde de diferentes categorias profissionais, a saber: Medicina (Especialidades clínicas e cirúrgicas), Enfermagem, Farmácia, Odontologia, Veterinária, Psicologia, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia, Assistentes Sociais, o que permite a oferta de atendimento abrangente, especializado e multidisciplinar aos beneficiários.

O Sistema de Saúde da PMERJ possui hoje e 130.181 (cento e trinta mil, cento e oitenta e um) beneficiários habilitados para acessar os serviços de Saúde da Corporação e compreendem aqueles que descontam para o FUSPOM, são resultados de liminares ou decorrentes de concessão por ato de serviço, os beneficiários do FUSPOM estão distribuídos entre policiais militares da ativa, veteranos, dependentes e pensionistas. Para atendê-los temos em média 12.000 consultas/mês e 3.197 exames/mês, totalizando 15.197 agendamentos mensais. Em que pese as ações adotadas quanto ao distanciamento social e demais medidas preventivas para viabilizar o retorno dos atendimentos nas Unidades, no ano de 2020, praticamente todos os profissionais de saúde, principalmente das especialidades médicas, foram remanejados para os atendimentos de casos suspeitos e confirmados de COVID, em todos os níveis de complexidade do Sistema de Saúde. Somado a isso, com o advento da Pandemia do Coronavírus a partir do ano de 2020 e em fevereiro daquele ano, os atendimentos ambulatoriais foram suspensos e, quando retomados, o processo ocorreu de forma paulatina e gradual, como tem sido operacionalizado até a data de hoje.

E como a Pandemia ainda é realidade, parcela desses profissionais ainda se encontra na triagem, enfermarias de COVID e CTI-COVID, não tendo sido possível, portanto, até o momento, retomar com a totalidade dos ambulatórios.

Desta forma, levando-se em consideração o quantitativo atendido, sabendo-se que ele mui se distancia da demanda real do nosso Sistema de Saúde, pode-se depreender que as especialidades médicas mais requeridas para atendimento ambulatorial.

Considerando que vivenciamos um período de pandemia e a necessidade de não aglomerações de pessoas, busca a Administração Pública ferramentas a garantir a melhor forma de atendimento do beneficiário e soluções quanto a sua execução, buscando maior agilidade, excelência e preservação dos usuários e servidores envolvidos.

O mercado de *Call Center* no Brasil tem crescido ano a ano e sua utilização tem sido adotada por empresas, instituições privadas e governos. A ampliação da utilização *deste* por instituições governamentais é decorrente da busca constante de ganho em qualidade de atendimento para o beneficiário do FUSPOM.

Para muitos, o uso do telefone pode ser algo ultrapassado, por conta do uso de internet, mas na verdade não é, ela ainda é fundamental para o atendimento, não importa a demanda. Para tanto, temos à marcação de consultas e exames por telefone e o sistema *on line* pelo próprio usuário através do site meufuspom.pmerj.rj.gov.br sendo a distribuição das vagas disponíveis igualmente.

O atendimento conta com 24 (vinte e quatro) policiais militares que trabalham com escala alternada, tendo em média 11 (onze) pontos de atendimentos diários. Os atendimentos são feitos em uma sala no Quartel General da corporação de 2ª a 6ª feira de 8h às 17h, exceto feriados.

A demanda de tele atendimento aos usuários é contínua e crescente, portanto, esta diretoria pretende aprimorar o atendimento e amplia-lo para atender a crescente demanda.

A contratação se justifica em razão do Sistema de Saúde da SEPM não dispor de pessoal especializado para realizar agendamento e marcação por telefone de seus beneficiários (nível 1), tampouco considerado economicamente viável, desviarem de função os policiais militares especializados de suas atividades fim.

Entretanto, considerando a segurança dos dados dos policiais militares e seus dependentes, os atendimentos que necessitam acessar os dados pessoais dos usuários (nível 2) serão realizados por policial militar lotado na DGS com treinamento para função.

2- DO OBJETIVO E OBJETO:

2.1 O objetivo deste Termo de Referência é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO COM FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA**, para atender a demanda de agendamento, consultas e marcação de exames (exceto os laboratoriais) dos beneficiários do Fundo de Saúde da Polícia Militar - FUSPOM regulamentado através do art. 48, II, da Lei 3.189/99 que utiliza receita do Fundo Especial da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro – FUNESPOM, o qual foi criado através da Lei nº 600, de 12 de novembro de 1982, com o objetivo de auxiliar o provimento de recursos financeiros para o reequipamento material da PMERJ e para realizações ou serviços, inclusive, programas de ensino, de assistência médico-hospitalar e social. A contratação visa atender a demanda por um período de 12 meses, de acordo com as especificações constantes no

Edital e seus Anexos. O prazo mencionado poderá ser prorrogado por igual (is) e sucessivo (s) período (s), a critério do CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pelo Art. 57 inciso II da Lei 8666/93.

2.2 O objeto é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO COM FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA**, por meio de licitação, por se tratar de contratação de uso comum na forma que define o art. 1º § único da Lei 10.520/02. Sugerimos que o objeto seja licitado na **modalidade pregão na forma eletrônica**, de acordo com os Decretos Estaduais 31.863/02 e 31.864/2002, e subsidiariamente pela Lei Federal 8.666/93 e suas alterações posteriores.

3. DA ESPECIFICAÇÃO E QUANTIDADES:

3.1 A contratação pretendida encontra-se prevista como "Nova contratação" no Plano de Contratações Anual (PCA) do Exercício 2022 da UO 51650-FUNESPOM - Ação: 2978 - Apoio à operacionalização da Saúde do Policial Militar - Subelemento: 3.3.90.39.82 - Serviços Técnicos Profissionais, conforme disponível no [PCA 2022](#).

3.2 PLANILHA DO QUANTITATIVO

Item	ID SIGA	Análogo CATSER	MATERIAL (Descrição conforme SIGA)	Unidade	Quantidade
1	88638	22950	SERVICO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER, DESCRICAO: CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTACAO DE SERVICO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA O PUBLICO Código do Item: 0310.001.0003	SERVIÇO	01

3.3 A CONTRATADA deverá apresentar em seus quadros equipe técnica composta por operador de telemarketing e técnico de manutenção de telefonia.

3.4 A CONTRATADA deve realizar consultas e marcação de exames (nível 1) com a infraestrutura necessária para o nível 1 de atendimento, manutenção dos equipamentos, treinamento e capacitação de pessoal, além da disponibilização e manutenção do distribuidor de chamadas.

3.5 empresa deverá fornecer toda estrutura física necessária (mobiliário apropriado, head-set, computador, rede lógica, ponto de atendimento sistema de distribuição de chamadas - PABX), treinamento e pessoal para o atendimento de nível 1, além do sistema de distribuição de chamadas (PABX). Os atendentes terceirizados usarão o sistema de marcação será oferecido pela corporação Sistema Integrado de Dados de Saúde – SIDS.

3.6 Salientamos que o sistema de marcação é da SEPM/DGS – SIDS e o nível 2 de atendimento será realizado por policial militar treinado.

3.7 A Central de atendimento funcionará de maneira híbrida disponibilizando, em um mesmo ambiente, 2 (duas) ilhas de atendimento/opções com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento.

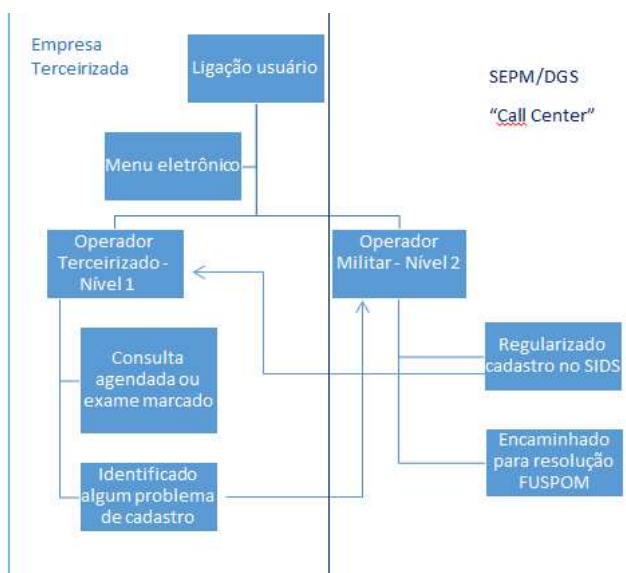
3.8 Os atendimentos deverão ser disponibilizados de forma ininterrupta, de 2ª feira à 6ª. feira, em horário comercial compreendido de 8 às 17h, excluindo feriados nacionais, estaduais e/ou municipais na cidade do Rio de Janeiro.

3.9 As URAs se baseiam no modelo tradicional de gravação de mensagens de voz. Apresentando uma lista de opções ao cliente (disque 1 para serviço agendamento de consulta ou marcação de exames, 2 para dúvidas, problemas de cadastro e/ou informação).

3.10 No presente Termo de Referência, o percentual de perda de ligações (chamadas abandonadas) aceitável é 6%(seis) e, ainda que 80%(oitenta) das ligações precisam ser atendidas em até 30(trinta) segundos de espera.

3.11 Ao final do atendimento será necessário medir o grau de satisfação dos clientes de forma eletrônica disponibilizando um CSAT ([Customer Satisfaction Score](#)) podendo ser estabelecido por meio de uma escala de 1 a 5, em que o 1(um) significa muito insatisfeito e o 5(cinco) significa muito satisfeito.

3.12 Segue abaixo fluxograma de como se dará o atendimento:



4. DA ESTIMATIVA DE CONSUMO:

4.1 Atualmente o sistema de saúde da SEPM/DGS atende cerca de 128.999 (cento e vinte e oito mil, novecentos e noventa e nove) beneficiários habilitados. Em levantamento recente (mês de outubro/2021) obtivemos 5.078 agendamentos/mês de um total de 13.107 ligações, sendo as demais ligações referentes a informação/reclamação/dúvidas. Salientamos que nos dias de maior atendimento obtivemos 887 ligações totais. Isto, considerando que o agendamento atualmente abre quinzenalmente por um período de 3 (três) dias, tendo em torno de 19 (dezenove) especialidades/dia.

4.2 Os exames ainda não são disponibilizados para marcação via sistema de informação em saúde. Entretanto, em média 3.197 exames/mês são realizados (exceto exames laboratoriais) nas unidades próprias de saúde da DGS/SEPM para os pacientes ambulatoriais, os quais serão agendados pelos telefone e on line.

4.3 Assim, a previsão de atendimentos telefônicos por mês fica em torno de 20.000 ligações, resultando em média 9.000 agendamentos. Informamos que as 11.000 ligações que não se findam com a marcação serão atendidas pelos atendentes da própria DGS/SEPM.

4.4 Por não possuímos uma Central de distribuição de chamadas (PABX) não temos o diagnóstico do número total de ligações, ligações atendidas ou ligações perdidas.

Item	ID SIGA	Análogo CATSER	MATERIAL (Descrição conforme SIGA)	Unidade	Quantidade
1	88638	22950	SERVICO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER, DESCRICAO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTACAO DE SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA O PÚBLICO Código do Item: 0310.001.0003	SERVIÇO	01

5. DO PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:

5.1 Deverá ser apresentado em até 25 (vinte e cinco) dias corridos após a assinatura do contrato o projeto técnico relacionado à infra-estrutura física e lógica, além do orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários, conforme artigo 7º da Lei 8.666/1993.

5.2 Em até três dias úteis da assinatura do contrato, deverá ser realizada reunião de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais da CONTRATANTE bem como da especificidade da área responsável pelo serviço de Atendimento.

5.3 A implantação da Central de Atendimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias da aprovação do projeto básico, conforme data estabelecida na Ordem dos Serviços.

5.4 A CONTRATADA deverá entregar, 5 (cinco) dias após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado da implantação com as atividades a serem seguidas para a migração do serviço prestado atualmente para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado aos beneficiários.

5.5 Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:

5.5.1 Seleção e treinamento de RH;

5.5.2 Instalação/adequação do espaço físico;

5.5.3 Testes de acesso aos sistemas da CONTRATANTE;

5.5.4 "Check list" (Checagem de lista) das configurações e recursos de rede para aprovação da CONTRATANTE;

5.5.5 Formato e recuperação dos relatórios;

5.6 O serviço da central de atendimento será realizado em local determinado pela Diretoria Geral de Saúde, no município do Rio de Janeiro.

6. DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO:

6.1 A gestão e fiscalização do contrato serão regidas pelo Decreto 45.600 de 16 de Março de 2016.

"Art. 12 - Cabem ao gestor do contrato as atividades gerenciais, técnicas e operacionais que compõem o processo de contratação, em especial as seguintes: (...)

*XXIII - sem prejuízo das atribuições do(s) fiscal(is) do contrato, **notificar à contratada, estabelecendo prazo para o fiel cumprimento das obrigações contratuais** ou para que dê início à correção dos defeitos ou desconformidades com o objeto da contratação, constatados durante a sua execução ou após o recebimento provisório, bem como informar à autoridade competente as ocorrências que possam gerar dificuldades à conclusão do objeto".*

6.2 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelos representantes do CONTRATANTE, indicado pelo Sr. Ordenador de Despesas em publicação específica no DOERJ e em BOL PM

6.2.1 Sugere-se como gestor da pretendida contratação a MAJ PM DENT RG 76852 SIMONE GONÇALVEES BARBOZA

6.2.2 Os fiscais dos contratos sugeridos ao Ordenador de Despesas pelos hospitais serão:

- MAJ PM VET RG 81.004 **Luciana** de Britto Graça Araujo Cherigatti

- 1º SGT PM RG 64.356 **Kathleen** Monica Von Lott

- CAP PM RG 89.671 **Débora** Matos

6.3 Cabe ressaltar que os nomes supracitados referem-se a uma mera indicação, cabendo ao Ordenador de Despesas a nomeação dos mesmos em Boletim da Polícia Militar.

6.4 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

6.5 No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

6.6 O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

6.6.1 A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

6.6.1.1 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

6.6.1.2 A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

6.6.1.3 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

6.6.2 No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a comissão de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

6.6.2.1 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

6.6.2.2 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

6.6.2.1 Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

6.7 No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

6.7.1 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

6.7.2 Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

6.7.3 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

6.8 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

6.9 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA:

A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços profissionais especializados detalhados no item III, aos beneficiários do Sistema de Saúde da Secretaria de Estado de Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. É de total responsabilidade da CONTRATADA a realização dos serviços, bem como a administração e manutenção dos equipamentos e dos seus recursos próprios necessários à prestação dos serviços contratados durante o prazo contratual.

A CONTRATADA para a execução dos serviços propostos por este Termo de Referência, estará obrigada a satisfazer a todos os requisitos e atender a todas as exigências e condições a seguir estabelecidas:

7.1 A CONTRATADA deve assumir inteira responsabilidade civil e administrativa por qualquer dano ou prejuízo material ou pessoal, causados pela CONTRATADA aos beneficiários do Sistema de Saúde do FUNESPOM;

7.2 A CONTRATADA deve assegurar o padrão de qualidade que obedeça às normas éticas no tocante ao relacionamento com os beneficiários do sistema de saúde da CONTRATANTE, com respeito a sua integridade moral e acatamento aos seus direitos de modo geral;

7.3 A CONTRATADA deverá prestar os serviços de forma contínua, não sendo admitida interrupção de qualquer natureza sob pena de rescisão contratual;

7.4 A CONTRATADA deverá garantir em todos os PA's (Pontos de Atendimento) condições necessárias para que o operador possa efetuar o agendamento das consultas através da agenda eletrônica dos profissionais de saúde disponibilizada via "web";

7.5 A CONTRATADA ficará responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, incluindo computadores, aparelhos telefônicos, impressoras, copiadoras e de material de expediente: papel, toner, caneta, entre outros, necessários ao pleno e adequado funcionamento dos serviços contratados;

7.6 Os serviços serão prestados sob inteira responsabilidade da CONTRATADA, a quem caberá a administração dos recursos necessários ao agendamento eletrônico de consultas;

7.7 A CONTRATADA deverá prestar os serviços em unidade operacional, com equipamentos e materiais específicos próprios, recursos humanos especializados e que tenham acesso a tecnologias destinadas a garantir a adequação e qualidade dos serviços;

7.8 O serviço deverá ser prestado por equipe de profissionais especializados da CONTRATADA, em período de 9(nove) horas por dia, das 8(oito) às 17(dezessete) horas, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados;

7.9 A CONTRATADA deve garantir o atendimento de todas as ligações em até, no máximo, 4 (quatro) toques de chamada, de forma que após as mensagens informativas da URA (unidade de resposta audível), o cliente possa aguardar em espera, numa fila onde ele possa estimar o tempo ou sua ordem de atendimento.

7.10 A CONTRATADA deve garantir que durante os horários fora do expediente, estabelecido no item 10.8, sejam continuamente veiculadas mensagens informativas do acesso por site para agendamento de consultas e marcação de exames e ainda, informando o período de atendimento pela central de atendimento.

7.11 As ligações deverão ser gravadas e fornecidas pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE. Estas gravações deverão ser mantidas por parte da CONTRATADA por um período mínimo de 3(três) anos;

7.12 Estão inclusos no escopo dos serviços a monitoração dos serviços, relatórios estatísticos mensais, contendo o desempenho da operação para efeito de aferição de qualidade do atendimento e feedback para treinamento de operadores.

7.13 A CONTRATADA deverá garantir aos Oficiais designados pela CONTRATANTE para atuar como Fiscais do contrato o acesso à estrutura física da central de atendimento, onde estará autorizado a permanecer o tempo necessário, em qualquer período do expediente, podendo intervir, sempre que necessário, para garantir a qualidade e adequação dos serviços prestados; além disso, os fiscais deverão ter senha de acesso para emissão de relatório dos agendamentos, faltas e cancelamento por unidade, especialidade e profissional de saúde.

7.14 Somente serão pagos os serviços efetivamente contratados e prestados.

7.15 Os profissionais do nível 1 da equipe da central de atendimento ficarão sob a responsabilidade da CONTRATADA;

7.16 Os serviços objeto desta licitação serão executados de forma tal que não venham a gerar vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e a equipe da CONTRATADA.

7.17 A CONTRATADA deve seguir as orientações da Portaria SIT 9, 30/03/2007 que regulamenta o anexo II da NR 17, garantindo condições adequadas de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente a sua equipe operacional.

7.18 A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal com indicadores de desempenho, pois os mesmos são necessários para estabelecer metas e monitorar a performance. Os indicadores que serão avaliados são:

- Número de atendimentos diários;
- Número total de chamadas atendidas;
- Número total de chamadas recebidas;
- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de duração das ligações;
- Chamadas abandonadas(número absoluto e percentagem)

7.19 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, por ocasião da assinatura do contrato, todos os protocolos utilizados na rotina do serviço, bem como eventuais modificações que se façam necessárias, com justificativa por escrito; BORD DO SISTEMA

7.20 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a relação completa da equipe operacional, no ato da contratação, e os termos de confidencialidade assinados por eles(ANEXO 1);

7.21 A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por meio de documento formal, qualquer alteração na equipe operacional, no prazo máximo de 7(sete) dias antes da alteração. Caso esse prazo não seja cumprido, deve ser justificado, da mesma forma, com documento formal.

7.22 A CONTRATADA deve garantir, em um prazo máximo de 48(quarenta e oito) hoas, a substituição de profissionais que estejam sob sua responsabilidade, e que por qualquer motivo não estejam atendendo os padrões exigidos pela CONTRATANTE.

7.23 A CONTRATADA deverá prover aos seus funcionários:

- Mobiliário adequado
- Equipamentos dos postos de trabalho: microfone e fone de ouvido individuais
- Condições ambientais de trabalho
- Organização do trabalho: as demandas de efetiva atividade de teleatendimento é de no máximo, 6 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas(foras do posto de trabalho, 2(dois) períodos de 10(dez) minutos contínuos, sem prejuízo da remuneração.
- Capacitação dos trabalhadores
- Condições sanitárias de conforto
- Programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais
- Pessoas com deficiência

8. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:

Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- 8.1 Disponibilizar sala com iluminação e climatização necessária para os funcionários terceirizados(nível 1) e militares(nível 2).
- 8.2 Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 8.3 Fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do serviço contratado;
- 8.4 Exercer a fiscalização dos contratos advindos deste Termo de Referência;
- 8.5 Nomear os militares, responsáveis pela Fiscalização dos serviços prestados pela CONTRATADA.

9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

A habilitação será verificada pela CONTRATANTE, onde serão avaliados os seguintes documentos:

- 9.1 Registro Comercial, no caso de empresa individual;
- 9.2 Ata constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;
- 9.3 Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do Ministério da Fazenda;
- 9.4 Certidão Conjuntiva Negativa de Débitos Relativos a tributos federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- 9.5 Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATANTE;
- 9.6 Certidão Negativa de Débito – CND, emitida pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- 9.7 Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal

No curso do procedimento, em especial por ocasião do ato de julgamento da habilitação, caso conste algum documento referente à regularidade fiscal tenha vencido, será realizada nova consulta ao SICAF ou ao portal pertinente, para atualização dos prazos de validade.

10. DOS RESULTADOS ESPERADOS:

10.1 Com a contratação espera-se atender a demanda de agendamento consultas e marcação de exames (exceto os laboratoriais) dos beneficiários do Fundo de Saúde da Polícia Militar - FUSPOM.

11. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO:

11.1 Considerando a discricionariedade da autoridade competente em determinar a cobrança ou não da referida garantia.

11.2 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contado da data da assinatura deste instrumento, comprovante de prestação de garantia da ordem de 5 % (cinco por cento) do valor do contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, a ser restituída ou liberada, após sua execução satisfatória, quando em dinheiro. Posteriormente, cumpre-se um rito administrativo após sua execução satisfatória terá sua a devolução do referido valor à empresa, que na prática não é imediato que contemplará a cobertura para os eventos normatizados pelo art. 4º da Resolução PGE EJ 4.345 de 30.01.2019, que versa sobre as condições e eventos para aplicação da garantia contratual.

11.3 A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b) multas punitivas aplicadas pela fiscalização à contratada;
- c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d) obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

11.4 A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

11.5 Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES:

12.1 O licitante que, convocado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública, e terá o seu registro no Cadastro de Fornecedores suspenso pelo

prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital, contrato e das demais cominações legais. As condutas do contratado, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins deste item são assim consideradas:

I – retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública;

V – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

12.2 A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará o contratado, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber às seguintes penalidades, que deverá (ão) ser graduada (s) de acordo com a gravidade da infração:

a) advertência;

b) multa administrativa;

c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública;

d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

12.2.1 A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida.

12.2.2 Quando a penalidade envolver prazo ou valor, a natureza e a gravidade da falta cometida também deverão ser consideradas para a sua fixação.

12.2.3 A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão licitante, devendo ser aplicada pela autoridade competente, na forma abaixo descrita:

a) a advertência e a multa, previstas nas alíneas a e b, do item 12.2, serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80;

b) a suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do item 12.2, será imposta pelo próprio Secretário de Estado ou pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Secretário de Estado.

c) a aplicação da sanção prevista na alínea d, do item 12.2, é de competência exclusiva do Secretário de Estado.

12.2.4 A multa administrativa, prevista na alínea b, do item 12.2 :

a) corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;

b) poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra;

c) não tem caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

d) deverá ser graduada conforme a gravidade da infração;

e) nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual n.º 3.149/80.

12.2.5 A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do item 12.2:

a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

b) sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido.

12.2.6 A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do item 12.2, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

12.2.7 A reabilitação referida pelo parágrafo sexto poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

12.2.8 O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.

12.2.9 Se o valor das multas previstas na alínea b, do item 12.2, e no parágrafo oitavo, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

12.2.10 A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

12.2.11 A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos e os fundamentos legais pertinentes para a aplicação da penalidade, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

12.2.12 Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

12.2.13 A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

12.2.14 A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a, b e c, do item 12.2, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d.

12.2.15 Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

12.2.16 Os licitantes, adjudicatários e contratantes que forem penalizados com as sanções de suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro enquanto perdurarem os efeitos da respectiva penalidade.

12.2.17 As penalidades serão registradas pelo CONTRATANTE no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

12.2.18 Após o registro mencionado no parágrafo acima, deverá ser remetido para a Coordenadoria de Cadastros da Subsecretaria de Recursos Logísticos da SEPLAG o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas nas alíneas c e d do item 12.2, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

13. DA ANÁLISE DE GESTÃO DE RISCO:**13.1 Da identificação dos riscos identificados:**

RISCO nº. 01		
Descrição	Estudo Técnico Preliminar ou Termo de Referência incompleto ou inadequado	
Probabilidade	(X) Baixa () Média () Alta	
Impacto	() Baixo (X) Médio () Alto	
Origem	Interna	
Dimensão	Estratégica	
Impacto	(x) Escopo (x) Custos (x) Tempo	
Etapas Impactadas	(x) Fase Preparatória () Seleção do Fornecedor () Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1	Elaboração de edital inadequado gerando recursos ou impugnação quando da sua publicação; Atraso no procedimento licitatório devido à republicação do Contrato com prejuízos para administração.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Capacitar pessoal ou designar pessoal capacitado para executar a atividade.	Setor Técnico Requisitante
2	Realização de estudos preliminares anteriores a elaboração do projeto básico ou termo de referência.	Setor Técnico Requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável (is)
1	Recomendar correções e/ou adequações no termo de referência ou projeto básico.	Diretoria de Suprimentos de Saúde
2	Não aprovar termo de referência ou projeto básico.	Diretoria Geral de Saúde
RISCO nº. 02		
Descrição	Descrição inadequada do objeto.	
Probabilidade	(x) Baixa () Média () Alta	
Impacto	() Baixo (x) Médio () Alto	
Origem	Interna	
Dimensão	Estratégica	
Impacto	(X) Escopo (x) Custos (x) Tempo	
Etapas Impactadas	(x) Fase Preparatória () Seleção do Fornecedor () Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1.	Não autorização de prosseguimento para contratação; Contratação não produz resultados capazes de atender à necessidade demandada.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Capacitar pessoal ou designar pessoal capacitado para executar a atividade.	Setor Técnico Requisitante
2	Descrever adequadamente o objeto de forma clara e objetiva para entendimento de todas as áreas envolvidas, identificando a natureza do objeto, o quantitativo e o prazo.	Setor Técnico Requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável (is)
1	Recomendar correções e/ou adequações no termo de referência ou projeto básico.	Diretoria de Suprimentos de Saúde
2	Não aprovar termo de referência ou projeto básico.	Diretoria Geral de Saúde
RISCO nº. 03		
Descrição	Ausência de justificativa para contratação	
Probabilidade	(x) Baixa () Média () Alta	
Impacto	() Baixo (X) Médio () Alto	
Origem	Interna	

Dimensão	Estratégica	
Impacto	<input checked="" type="checkbox"/> Escopo <input type="checkbox"/> Custos <input type="checkbox"/> Tempo	
Etapas Impactadas	<input checked="" type="checkbox"/> Fase Preparatória <input type="checkbox"/> Seleção do Fornecedor <input type="checkbox"/> Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1	Não atendimento ao princípio da motivação; Desperdício de recursos devido à contratação de solução menos adequada.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Apresentar justificativa para contratação conforme necessidades e planejamento estratégico da contratante.	Setor Técnico Requisitante
2	Descrição da necessidade.	Setor Técnico Requisitante
Id	Ação de Contingência	
1	Recomendar correções e/ou adequações no termo de referência ou projeto básico.	Diretoria de Suprimentos de Saúde
2	Não aprovar termo de referência ou projeto básico.	Diretoria Geral de Saúde

RISCO nº. 04		
Descrição	Atrasos (extraordinários) na conclusão do processo licitatório ordinário.	
Probabilidade	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixo <input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Alto	
Origem	Interna/Externa	
Dimensão	Estratégica	
Impacto	<input checked="" type="checkbox"/> Escopo <input checked="" type="checkbox"/> Custos <input type="checkbox"/> Tempo	
Etapas Impactadas	<input type="checkbox"/> Fase Preparatória <input type="checkbox"/> Seleção do Fornecedor <input checked="" type="checkbox"/> Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1.	Atraso logístico internos e externo na contratação do serviço.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Procurar instruir os processos com maior detalhe possível, atentando para requisitos importantes como os que compõem a fase de habilitação, fase de aceitabilidade e principalmente auxiliar tecnicamente a equipe de pesquisa de mercado, com vistas a garantir resultados factíveis de preços máximos que a Administração está disposta a pagar e que reflitam a realidade do mercado.	Diretoria de Suprimentos Saúde
Id	Ação de Contingência	
1	Não sendo possível evitar esse tipo de dano, deflagrar imediatamente ações de cunho estratégico para contratação.	Diretoria de Suprimentos Saúde

RISCO nº. 05		
Descrição	Licitação fracassada ou deserta.	
Probabilidade	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixo <input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Alto	
Origem	Externa	
Dimensão	Estratégica	
Impacto	<input checked="" type="checkbox"/> Escopo <input checked="" type="checkbox"/> Custos <input checked="" type="checkbox"/> Tempo	
Etapas Impactadas	<input type="checkbox"/> Fase Preparatória <input checked="" type="checkbox"/> Seleção do Fornecedor <input type="checkbox"/> Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1.	Na ocasião de uma licitação fracassada ou deserta, o procedimento terá que ser revisto ou até mesmo terá de haver revisão do mc de contratação.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Realização de Estudo Preliminar Técnico robusto e suportado por pesquisa de benchmarking e de mercado.	Gestor do contrato

Id	Ação de Contingência	Responsável (is)
1	Realização de nova licitação.	PMERJ

RISCO nº. 06		
Descrição	Previsão de demanda acima do que será efetivamente consumido.	
Probabilidade	() Baixa	(x) Média () Alta
Impacto	() Baixo	() Médio (x) Alto
Origem	Interna	
Dimensão	Estratégica	
Impacto	(x) Escopo	() Custos () Tempo
Etapas Impactadas	() Fase Preparatória () Seleção do Fornecedor (x) Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1.	Caso a demanda seja subestimada, o órgão se verá com um contrato que não cobrirá a demanda necessária.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Levantamento da real demanda ou que possam surgir, permitindo suprir eventuais mudanças de estrutura que gerem impacto na demanda.	Fiscais e/ou Gestor contrato
2	Previsão de demanda baseada no histórico de demanda de serviço de cada unidade com possível adição de margem de segurança.	Fiscais e/ou Gestor contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável (is)
1	Aditivar contrato para ampliar a demanda prevista, dentro dos limites legais.	PMERJ

RISCO nº. 07		
Descrição	Rompimento dos serviços da contratada, compreendendo um período de curto prazo (inferior a 24 horas).	
Probabilidade	(x) Baixa	() Média () Alta
Impacto	() Baixo	() Médio (x) Alto
Origem	Externa	
Dimensão	Estratégica	
Impacto	(x) Escopo	() Custos () Tempo
Etapas Impactadas	() Fase Preparatória () Seleção do Fornecedor (x) Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1.	Na ocasião de um problema sistêmico que impeça a prestação do serviço durante um período de curto-prazo (inferior a 24 horas), deverão ser sanas imediatamente após a retomada das atividades, a fim de minimizar problemas que impactem na rotina da unidade.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Previsão contratual de serviço por sistema de contingência por liberação do gestor do contrato em contato com o preposto da empresa CONTRATADA.	Fiscais e/ou Gestor contrato
Id	Ação de Contingência	Responsável (is)
1	Acionamento da prestação do serviço por contingência.	Fiscais e/ou Gestor contrato

RISCO nº. 08		
Descrição	Rompimento da prestação de serviço por falha sistêmica dos serviços da CONTRATADA compreendendo períodos de médio e longo prazos.	
Probabilidade	(X) Baixa	() Média () Alta
Impacto	() Baixo	() Médio (X) Alto
Origem	Externa	
Dimensão	Estratégica/Operacional	
Impacto	(X) Escopo	() Custos () Tempo

Etapas Impactadas		() Fase Preparatória () Seleção do Fornecedor (X) Gestão do Contrato
Id	Descrição do Dano	
1.	Na ocasião de um problema sistêmico que comprometa a prestação do serviço durante um período de médio ou longo prazo (superior a 24 horas) haverá impacto significativo.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Previsão de demanda para execução do serviço realizado na unidade.	Fiscais e/ou Gestor contrato
Id	Ação de Contingência	
1	Abertura de processo para Contratação do serviço.	Gestor do contrato

RISCO nº. 10		
Descrição	O Preposto da empresa CONTRATADA não conseguir atender às dúvidas e demandas da CONTRATANTE.	
Probabilidade	(X) Baixa	() Média () Alta
Impacto	() Baixo	(X) Médio () Alto
Origem	Externa	
Dimensão	Operacional	
Impacto	(X) Escopo	() Custos () Tempo
Etapas Impactadas	() Fase Preparatória () Seleção do Fornecedor (X) Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1.	No caso de aparecerem dúvidas ou problemas com o serviço, a CONTRATANTE precisará receber um atendimento rápido e efetivo da empresa. Caso isso aconteça, pode gerar transtornos operacionais.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Previsão de Acordo de Níveis de Serviço para avaliação do serviço da CONTRATADA.	Gestor do contrato.
Id	Ação de Contingência	
1	Aplicar descontos no faturamento, conforme previsto no Acordo de Níveis de Serviço.	Fiscais de Contrato.

RISCO nº. 11		
Descrição	Empresa CONTRATADA não dispor de lastro financeiro para suportar os prazos de pagamento do órgão participante.	
Probabilidade	() Baixa	(X) Média () Alta
Impacto	() Baixo	() Médio (X) Alto
Origem	Externa	
Dimensão	Estratégica	
Impacto	(X) Escopo	(X) Custos () Tempo
Etapas Impactadas	() Fase Preparatória () Seleção do Fornecedor (X) Gestão do Contrato	
Id	Descrição do Dano	
1.	Na ocasião de um problema financeiro na Empresa CONTRATADA, que comprometa a prestação do serviço nas unidades da PMERJ, haverá um impacto significativo na unidade	
Id.	Ação Preventiva	Responsável (is)
1	Certificar-se regularmente sobre a saúde financeira da empresa CONTRATADA	Gestor do contrato.
Id	Ação de Contingência	
1	Abertura de processo para Contratação do serviço.	Gestor do contrato.

13.2 Do monitoramento da avaliação de riscos:

13.2.1 A presente avaliação de riscos foi construída em cima de todos os fatos coletados durante a fase preparatória da licitação, pela equipe que elaborou a ETP. Os riscos serão revisitados da forma disposta na tabela de Monitoramento dos Riscos:

QUADRO 3: Tabela de Monitoramento dos Riscos

Área Responsável	Etapa do Processo
Equipe Técnica	Após a liberação do Edital
Equipe Técnica e Gestor do Contrato	Após a assinatura do Contrato
Equipe Técnica e Gestor do Contrato	Após 06 meses de vigência da assinatura do Contrato

14. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR):

14.1 A aplicação do chamado INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO tem como finalidade, dentre outras, a garantia de que todos os serviços a contratar sejam plenamente atendidos, evitando-se, desta forma, soluções de continuidade;

14.2 Para calcular o valor final da nota fiscal/fatura a ser quitada, referente aos custos dos serviços a contratar a fiscalização utilizar-se-á, preliminarmente, da fórmula a seguir:

$$NMA = 100 - \Sigma PP$$

Onde, NMA = Nota Mensal de Avaliação

ΣPP = Somatório dos Pontos Perdidos (Somatório da quantidade das condições verificadas multiplicada pelo respectivo índice que lhe é atribuído);

14.3 Extrair-se-á o quantitativo do somatório dos pontos perdidos (ΣPP), através da Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados, grafada a seguir:

Tabela de avaliação dos serviços prestados				
ITEM	IRREGULARIDADE	CONDIÇÃO	NÍVEL DE CRITICIDADE	ÍNDICE A SER ATRIBUÍDO
1	Obter um percentual de ligações abandonadas entre 6 e 8%	Por registro	Leve	0,4
2	Atender 80%(oitenta) das ligações entre 30(trinta) até 60(sessenta) segundos de espera	Por registro	Leve	0,4
3	Obter um percentual de ligações abandonadas superior à 8%	Por registro	Médio	0,6
4	Atender 80%(oitenta) das ligações com mais de 60(sessenta) segundos de espera	Por registro	Médio	0,6
5	Deixar de indicar preposto ou indica-lo sem capacidade de tomar as decisões compatíveis com os compromissos assumidos, no prazo estabelecido no termo de contrato	Por registro	Médio	0,7
6	Não atender à solicitação de regularização de interrupção de quaisquer dos serviços a serem prestados, em até oito horas, a partir do seu registro	Por registro	Grave	0,8
7	Não atender à solicitação de regularização de interrupção de quaisquer dos serviços a serem prestados, em prazo superior a 8 (oito) horas e inferior a 24 horas, a partir do seu registro	Por registro	Muito Grave	1,2
8	Não atender à solicitação de regularização de interrupção de quaisquer dos serviços a serem prestados, em prazo superior a 24 horas, a partir do seu registro, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.	Por registro	Gravíssimo	2,0

14.4 Ao final, proceder-se-ão as adequações conforme enquadramentos a seguir:

NMA com valor igual ou superior a 97	implica em pagamento de 100% dos serviços prestado no mês verificado

NMA com valor maior ou igual a 94 e inferior a 97	implica em pagamento de 99% dos serviços prestado no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 90 e inferior a 94	implica em pagamento de 98% dos serviços prestado no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 86 e inferior a 90	implica em pagamento de 96% dos serviços prestado no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 82 e inferior a 86	implica em pagamento de 95% dos serviços prestado no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 78 e inferior a 82	implica em pagamento de 94% dos serviços prestado no mês verificado
NMA com valor inferior a 74	implica em pagamento de 90% dos serviços prestado no mês verificado

14.5 A não regularização de possíveis problemas reclamados nos prazos estabelecidos implicará na aplicação de nova penalidade e assim por diante até sua regularização;

14.6 Sempre que a NMA for maior ou igual a 90 e inferior a 94, aplicar-se-á cumulativamente a penalidade de ADVERTÊNCIA;

14.7 Se a contratada acumular 03 (três) penalidades de ADVERTÊNCIA consecutivas, aplicar-se-á, também, uma multa de 10% sobre o valor total contratado, independentemente da aplicação de qualquer outro tipo de sanção cabível;

14.8 No caso de uma quarta penalidade de ADVERTÊNCIA, facultar-se-á à contratante a imediata rescisão do contrato, independentemente da concessão de aviso prévio e da aplicação de qualquer outro tipo de sanção mais gravosa cabível;

14.9 No caso do registro de ocorrências que não constam da Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados, será aplicado o nível de criticidade correspondente às irregularidades de mesmo grau de comprometimento dos serviços nela previstos, salvo as penalidades passivas de aplicação direta.

14.10 A CONTRATADA ficará 90 (noventa) dias de carência de glosa e penalidades para adaptações e mapeamento das demandas.

15. DO PAGAMENTO:

15.1 O pagamento será efetuado em favor da Contratada, em parcelas mensais, durante a vigência do contrato, através de conta corrente de titularidade desta junto à instituição financeira contratada pelo Estado (Banco Bradesco), devendo para isto, ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

16. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

16.1 As despesas decorrentes dos equipamentos registrados neste Termo ocorrerão por conta dos recursos específicos do Fundo de Saúde da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (FUSPOM), e após a pesquisa de mercado e a aprovação do processo da CGFUSPOM, será feita uma solicitação para a Diretoria de Finanças para reserva orçamentária que informará com o descritivo do programa de trabalho e elemento de despesa específica constará nos autos do processo.

17. DAS CONDIÇÕES GERAIS:

17.1 Havendo divergências entre o descritivo no Termo de Referência e o descritivo que consta do sistema SIGA, deverá ser considerado sempre o que consta no Termo de Referência.

17.2 Quaisquer dúvidas relacionadas às condições estabelecidas neste, se não sanadas no instrumento convocatório, poderão ser esclarecidas junto ao Serviço de Central de Atendimento.

23.3 Os empregados da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com a SEPM, sendo de inteira responsabilidade todos os recrutamentos e custos da contratação, como também cumprir todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, sem ônus ou qualquer solidariedade com a CONTRATANTE.

18. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

17.1 O critério de julgamento das propostas será MENOR PREÇO UNITÁRIO.

19. ANEXOS:

Anexo 1 - Termo de Confidencialidade SEPM/DGS

ANEXO 1

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SEPM/DGS

_____, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº _____, abaixo firmado, vinculado nestes termos ao Contrato nº/2022 SEPM/DGS, como CONTRATADA a empresa _____, inscrita sob o CNPJ nº _____, assumo o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações técnicas e outras relacionadas à CONTRATANTE e o SEPM/DGS e seus usuários.

Por este Termo de Confidencialidade compromete-se:

- 1) a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, em prejuízo a atividade produtiva e/ou intelectual da CONTRATANTE, sob pena de responder perante as normativas de direito civil e penal vigentes;
- 2) a não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso relacionada à CONTRATANTE, sua atividade, produtos e/ou processos;
- 3) a não apropriar-se para si ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso que venha a ser disponibilizado no momento da análise, consultorias e/ou proposição e implementação de soluções tecnológicas ;
- 4) a não repassar o conhecimento das informações confidenciais da CONTRATANTE, sua atividade, produtos e/ou processos, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas: “Informação Confidencial” significará toda informação revelada relacionada a tecnologia acima descrita, através da execução do projeto, a respeito de, ou, associada com a Avaliação, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios. “Informação Confidencial” inclui, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, segredos de negócio, segredos de fábrica, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, especificações, componentes, fórmulas, produtos, amostras, diagramas, desenhos, desenhos de esquema industrial, patentes, oportunidades de mercado e questões relativas a negócios revelados durante a execução do projeto. “Avaliação” significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, 2 de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da proposta de trabalho, consultoria e/ou encaminhamento de soluções tecnológicas acima mencionada. A vigência da obrigação de confidencialidade, assumida pela minha pessoa por meio deste termo e por conseguinte a empresa doravante denominada CONTRATADA, terá validade da Contratação dos serviços e disponibilização de informações por parte da CONTRATANTE, enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa e/ou pela CONTRATANTE, ou ainda, mediante autorização escrita, concedida à pessoa da CONTRATADA pelas partes interessadas neste termo. Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

_____, ____ de _____ de 2022.

Assinatura Funcionário

Testemunha 1

Testemunha 2

MARIA FERNANDA PERRUT DE ALMEIDA

Id. Funcional 5101625-7

Assessora Técnica da Diretoria de Suprimentos de Saúde

(DSS/2)



Documento assinado eletronicamente por **Maria Fernanda Perrut de Almeida, Assistente Técnico**, em 25/03/2022, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **30391833** e o código CRC **77EF4DE8**.