GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Gerência Operacional

Núcleo de Segurança Institucional

ELEMENTO TÉCNICO

Nº 4/2021 - IGESDF/UNAP/SUNAP/GEOPE/NUSEG

Unidade: Núcleo de Segurança Institucional / Gerência de Apoio Operacional / Superintendência Operacional / Unidade de Apoio

Solicitante: Leandro Vaz Franco

Responsável: Leandro Vaz Franco

E-mail: leandro.franco@igesdf.org.br

Contato: (61) 3550-8900 – R: 9083

1. **OBJETO**

1.1. O presente Elemento Técnico tem por objetivo a contratação de empresa especializada, com capacidade organizacional, estrutura e recursos disponíveis, para execução de forma contínua, ininterrupta e exclusiva de **Serviços de Recepção e Atendimento com a disponibilização de mão-de-obra qualificada**, nas Unidades Hospitalares, Unidades de Pronto Atendimento e Unidades Administrativas existentes e mais 7 (sete) UPAs que serão entregues em 2021, e que fazem parte do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal, nos termos e condições do Regulamento Próprio de Compras e Contrações do IGESDF e do presente Elemento Técnico e seus anexos.

1.2. As empresas a serem contratadas deverão alocar recursos de seu quadro de pessoal, com mão de obra capacitada e treinada, de acordo com a categoria e quantitativo constante do item 3 deste Elemento Técnico.

1.3. Os serviços deverão ser executados com fornecimento de materiais, equipamentos e acessórios necessários à viabilização dos serviços, conforme legislação vigente, todos estes a cargo da CONTRATADA, nas condições deste Elemento Técnico.

2. **JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O IGESDF presta ações e serviços de saúde e atua na formação profissional e a educação permanente, bem como a prestação de serviços públicos nas demais atividades correlatas e inerentes à saúde pública, atuando exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde.

2.2. O serviço de recepção hospitalar visa o apoio aos usuários, transeuntes, visitantes e colaboradores, com fornecimento de pessoal, com coordenação em ação integrada dos pontos de recepção e atendimento aos usuários dos ambientes classificados como Ambulatórios, Setor de Marcação de Consultas**,** Entrada Principal, Hall da Entrada do Pronto-Socorro, Unidades de Terapia Intensiva e Centro-Cirúrgico das Unidades Hospitalares, Unidades de Pronto Atendimento e Unidades Administrativas do IGESDF.

2.3. Como o trabalho realizado pelos recepcionistas do hospital influencia diretamente na imagem que o cliente tem da instituição, entende-se a importância de investir em qualidade no atendimento, posto que o serviço de recepção é o primeiro e o último contato do usuário com o Hospital e representa na maioria dos casos o canal de comunicação direto com o mesmo.

2.4. Considerando o novo modelo de gestão instituído pelo IGESDF, cujo uma das metas é o atendimento humanizado e de qualidade, foi idealizado um projeto para contratação de Serviço de Recepção e Atendimento que prevê, além da recepcionista para cadastro de pacientes, controle de visitantes, atendimento na realização e marcação de consulta, o serviço de receptividade que garantirá o acolhimento do cliente no sentido de orientar, prestar informações a acompanhar as necessidades do usuário.

2.5. Desta forma, justifica-se a presente contratação para assegurar o atendimento a todos os usuários das Unidades Hospitalares, Unidades de Pronto Atendimento e Unidades Administrativas do IGESDF.

2.6. A presente contratação do Serviço de Recepção e Atendimento assegura a obtenção dos seguintes benefícios:

- Garantia do acolhimento dos usuários do IGESDF, através das pessoas treinadas e capacitadas para tal;
- Aumento da confiabilidade das informações aos usuários;
- Aumento de controle de acesso às dependências do IGESDF, tais como consultórios, enfermarias e setor de emergência;
- Melhoria da qualidade do atendimento ambulatorial e de emergência;
- Redução das filas garantindo a qualidade e agilidade do serviço;
- Pesquisas de satisfação periódicas onde o grau de satisfação dos clientes será considerado como indicador de qualidade da CONTRATADA.

3. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO A SER CONTRATADO

3.1. Os quantitativos a serem contratados foram estimados após avaliação e levantamento dos locais de atendimento ao público das Unidades Hospitalares, Unidades de Pronto Atendimento e Unidades Administrativas do IGESDF que devem receber cobertura completa dos serviços de recepção e atendimento.

3.2. Os serviços serão prestados em:

3.2.1. **UNIDADES EM OPERAÇÃO = 189 (cento e oitenta e nove) postos de recepcionistas e supervisores na escala 44 horas semanais e 12 x 36;**

3.2.2. **UNIDADES A SEREM ENTREGUES EM 2021 = 35 (trinta e cinco) postos de recepcionistas na escala 12 x 36;**

Totalizando 224 (duzentos e vinte e quatro) postos, conforme o tipo e os locais indicados na tabela do Anexo I, podendo ser alterados de acordo com a conveniência administrativa da CONTRATANTE, sem informar à CONTRATADA, quando não houver acréscimo na carga horária já estabelecida.

4. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O serviço de Recepção e Atendimento consiste no atendimento ao público, com a prestação de serviços de apoio e acolhimento aos usuários, realização de triagem e conferência de documentação, prestação de atendimento telefônico e fornecimento de informações compatíveis com a função, marcação de consultas e de retorno das mesmas, marcação de convocações, recebimento de pessoas e averiguação de suas necessidades, encaminhamento aos locais ou pessoas indicadas, agendamento de serviços, cumprimento das normas internas de segurança, comunicação à segurança sobre presenças estranhas **e toda atividade julgada necessária ao pleno atendimento dos critérios de qualidade e desempenho das funções institucionais das unidades atendidas**. Cabendo à Contratada o seu gerenciamento, e o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF, como contratante, o acompanhamento e a avaliação dos resultados esperados pelos serviços executados.

4.2. A Contratada prestará os serviços em conformidade com o prescrito pelo IGESDF, considerando a jornada de trabalho legalmente fixada para cada categoria profissional e ora utilizada para a execução das respectivas tarefas e atividades.

4.3. A empresa CONTRATADA prestará os serviços de recepção e atendimento, obedecendo às normas e procedimentos (técnicas) apropriados, com emprego de profissionais adequados para cada situação, obedecendo às orientações da CONTRATANTE. Para cada tipo de serviço, e de acordo com suas características,

foram definidos o perfil do profissional, a experiência requerida, as habilidades e os conhecimentos específicos, além da graduação escolar daqueles que serão incumbidos da execução das tarefas.

4.4. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais com formação, habilidades e conhecimentos mínimos previstos na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO e Convenções Coletivas de Trabalho respectivas. Os serviços serão executados pela CONTRATADA, obedecendo às normas legais e regulamentares pertinentes, de acordo com as necessidades e especificações deste Elemento Técnico.

4.5. A prestação dos serviços será desenvolvida nos locais previamente estabelecidos pela CONTRATANTE, os quais poderão ser remanejados, modificados ou substituídos, no todo ou em parte, de acordo com a conveniência administrativa da CONTRATANTE, informada à CONTRATADA com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência casos que resulte em acréscimo na carga horária já estabelecida.

4.6. Os serviços serão executados em turnos e escalas que serão constituídos de forma a atender plenamente o horário de funcionamento dos postos de trabalho de atendimento ao público, sob a supervisão de supervisor da CONTRATADA e em horários compatíveis com o funcionamento dos locais onde serão estabelecidos os postos de trabalho. Cabe destacar que o IGESDF possui unidades que prestam serviços 24 horas, assim justifica-se a necessidade do serviço de recepção ininterrupto, para garantir a qualidade da assistência prestada ao usuário.

4.7. Deverá ser fornecido equipamento de radiofreqüência, em cada posto/local de atendimento para agilizar a comunicação nas dependências entre os postos de serviço, os supervisores e executor do contrato.

4.8. São atribuições do (a) Recepcionista:

a) Recepcionar e prestar serviços de apoio aos usuários, clientes, visitantes, transeuntes e colaboradores;

b) Solicitar a identificação dos usuários e de todos o que adentrarem as instalações do IGESDF;

c) Controlar o acesso e a quantidade permitida de visitante e acompanhante as unidades de internação, colhendo nome e RG;

d) Prestar atendimento telefônico e fornecer informações sobre horários de atendimento dos profissionais, nos consultórios e hospitalar;

e) Realizar atendimento ao usuário mediante o uso de sistemas de informação, consultas de cadastro de prontuários, cartão SUS, e os sistemas vigentes na época etc;

f) Realizar atendimento, lançamento e a confirmação na marcação de consultas, exames e retornos dos usuários nos sistemas do IGESDF;

g) Organizam os consultórios e abastecem as pastas com os impressos utilizados nos atendimentos;

h) Preencher e imprimir os mapas de atendimento diário, cobrar a assinatura dos profissionais;

i) Orientar, prestar informações, comunicar-se, entregar questionários de avaliação;

j) Prestar informações aos usuários e comunicar-se com os outros setores do hospital pelo telefone;

k) Monitorar e organizar filas, distribuindo senhas eletrônicas;

l) Conferir documentos e a idoneidade dos usuários, transeuntes, visitantes e clientes, notificando os seguranças sobre presenças estranhas;

m) Averiguar as necessidades e direcionar os usuários ao lugar ou à pessoa procurada;

n) Organizar informações e planejar o trabalho do cotidiano;

o) Observar normas internas de segurança.

5. QUALIFICAÇÃO E PERFIL PROFISSIONAL

5.1. A(o) recepcionista deve possuir segundo grau completo; idade igual ou superior a 18 anos; Conhecimentos básicos de: Informática (Windows, Word e Excel); Internet; redação de expedientes e correspondência; Conhecimento e experiências em relações com o público; Noções de organização na área de saúde; Conhecimentos sobre os Princípios de marketing pessoal e etiqueta; Conhecimentos sobre ética profissional do bom recepcionista; Noções de arquivo.

6. **UNIDADES E ENDEREÇOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. **LOTE 1 - HOSPITAL DE BASE**

Hospital de Base

Endereço: SMHS - Área Especial, Quadra 101 - Asa Sul - Brasília - DF.

CEP: 70330-150

6.2. **LOTE 2 - HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA**

Hospital Regional de Santa Maria

Endereço: AC 102, Blocos, Conj. A/B/C - Santa Maria, Brasília - DF.

CEP: 72502-100

6.3. **LOTE 3 - UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO - UPAs**

UPA Ceilândia (Sol Nascente)

Endereço: QNN 27, Área Especial D - Ceilândia Norte - DF.

CEP: 72.225-270

UPA Sobradinho

Endereço: Rod. 420, Km 03, AR 11, Complexo de Saúde, ao lado da Clínica da Família - Sobradinho II - DF.

CEP: 73.060-200

UPA Recanto das Emas

Endereço: quadra 400/600, Área Especial - Recanto das Emas - DF.

CEP: 72.630-250

UPA Núcleo Bandeirante

Endereço: DF-075, KM 180, Área Especial, EPNB - Núcleo Bandeirante - DF.

CEP: 71.705-510

UPA Samambaia

Endereço: QS 107, Conj. 4, Área Especial - Samambaia - DF.

CEP: 72.301-524

UPA São Sebastião

Endereço: Quadra 102, Conj. 1 - São Sebastião - DF.

CEP: 71.692-101

6.4. **LOTE 4 - CENTRO DE INOVAÇÃO, ENSINO E PEQUISA - CIEP**

Centro de Inovação, Ensino e Pesquisa

Endereço: SMHS, Quadra 301, Ed. CPD, Asa Sul - Brasília - DF.

CEP: 70.335-902

6.5. **LOTE 5 - UNIDADE DE APOIO OPERACIONAL – UNAP**

Centro de Operações Logísticas

Endereço: SIA, Trecho 17, Rua 6, Lote 115 - Brasília - DF.

CEP: 71.200-216

PO 700

Endereço: SRTVN, Quadra 701, Bloco D, 3º andar - Asa Norte - Brasília - DF.

CEP: 70.297-400

6.6. **LOTE 6 - UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO - UPAs (a serem entregues em 2021)**

Item	Unidade	Endereço
1	UPA Ceilândia (Setor "O")	QNO 21, Lote D, AE D - Expansão do Setor "O" - Ceilândia/DF
2	UPA Paranoá	Quadra 1/2, Comercial 1, AE 4 EPC - Paranoá Parque - Paranoá/DF
3	UPA Riacho Fundo	QN 31, Cj. 3, Lt. 1, Administração Regional - Riacho Fundo II/DF
4	UPA Brazlândia	Qd. 37, AE 1, Posto de Saúde, Vila São José - Brazlândia/DF
5	UPA Gama	QI 7, Área Reservada 2, Setor Industrial - Gama/DF
6	UPA Vicente Pires	Rua 10, Q. 4D, Gleba 1/2/3 - Setor Habitacional Vicente Pires/DF
7	UPA Planaltina	Av. Contorno Estância, Q. 22, Módulo 01, Estância Mestre D'Armas - Planaltina/DF

6.7. Os serviços de recepção e atendimento serão prestados em diversos locais nas Unidades acima, conforme descrito a seguir:

a) Entradas de Pronto Socorro

b) Entradas de Portaria/Recepção

c) Unidades de Terapia Intensiva

d) Unidades de Terapia Intensiva Neonatal

e) Centros Cirúrgico e Obstétrico

f) Entradas de Ambulatório

g) Ambulatórios/Consultórios

h) Blocos de Procedimentos Especiais

i) Blocos Locomotor

j) Centrais de Atendimento ao paciente/Marcação de Consultas

k) Recepções de Internações

7. **PROPOSTA COMERCIAL**

7.1. A Proposta comercial deverá conter obrigatoriamente:

a) Preço unitário, total mensal, projeção para 12(doze) meses, POR LOTE, e valor total do contrato expresso em R$ (reais);

b) Prazo de validade da proposta não inferior a 90 (noventa) dias e preço fixo.

7.2. O valor proposto deverá ser elaborado com todas as despesas relavas ao objeto contratado, bem como com os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, fretes, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto deste Elemento Técnico.

7.3. Deverá ser feita nos moldes dos Anexos II, III e IV, anexo a este Elemento Técnico.

7.4. As Planilhas de Custos e Formação de Preços deverão apresentar todas as rubricas contidas nas planilhas de cada posto, ou seja, em estreita conformidade com o modelo constante do Anexo II deste Elemento Técnico, não sendo permitida supressão ou inclusão injustificada de rubricas.

7.5. Os percentuais e ou valores monetários das rubricas, submódulos e módulos da Planilha de Custos e Formação de Preços são considerados VALORES MÁXIMOS a serem observados pelas empresas proponentes na elaboração de suas propostas comerciais.

7.6. Para efeito de conferência e padronização de procedimentos, deverão ser considerados nos cálculos de todos os itens que compõem as planilhas de custo e formação de preços, os seguintes critérios de arredondamento:

a) Os percentuais utilizados deverão considerar apenas as primeiras 4 (quatro) casas decimais;

b) Os valores monetários relativos aos centavos deverão considerar apenas as primeiras 2 (duas) casas decimais.

7.7. Os proponentes deverão apresentar, na ocasião das propostas, a Convenção Coletiva, Acordo Coletivo ou Dissídio Coletivo da categoria profissional, às quais estão vinculados os funcionários.

7.8. A apresentação das propostas implicará na plena aceitação, por parte da empresa proponente, das condições estabelecidas neste Elemento Técnico;

8. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1. No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora aquela que apresentar as especificações contidas neste Elemento Técnico e ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL POR LOTE, conforme Planilha de Custo Mensal e Anual por Lote - Anexo III deste Elemento Técnico, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis.

9. VISITA TÉCNICA

9.1. As empresas interessadas em participar desta cotação PODERÃO realizar vista técnica nos locais onde serão executados os serviços, examinando, tomando ciência do estado das instalações, da extensão dos serviços a serem executados, características, quantidades e eventuais dificuldades para execução, posto que não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento dessas informações;

9.2. A visita tem por finalidade avaliar as condições das instalações atualmente existentes e tornar registrado o pleno conhecimento das proponentes acerca das dificuldades para a execução do objeto e, consequentemente, assegurem que o preço ofertado seja compatível com as reais necessidades do CONTRATANTE;

9.3. A visita poderá ser realizada até o dia anterior ao Pregão mediante prévio agendamento junto a Gerência de Compras do IGESDF, por meio do telefone (61) 3550-9112 / 9113 / 9117 ou e-mail: compras.servicos@igesdf.org.br;

9.4. Conforme entendimento estabelecido pelo Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal é facultado ao proponente realizar a visita técnica nos locais da prestação dos serviços, para tanto apresentará, junto com os documentos da proposta, Declaração de Vistoria realizada (Anexo VII) ou Declaração de que se abstém da visita técnica e conhece as condições, as características e todos os detalhes dos locais de prestação do serviço.

10. HABILITAÇÃO DA EMPRESA

10.1. O fornecedor deverá apresentar os documentos referentes à regularidade fiscal, jurídica e técnica, conforme relacionados abaixo:

10.1.1. Referentes às Regularidades Fiscais:

a) CNPJ – Comprovante de inscrição e de situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

b) União – Certidão Negava de regularidade com a Fazenda Federal, mediante Certidão conjunta negava de débitos, ou positiva com efeitos de negava, relativos aos tributos federais e à

Dívida Ava da União.

c) CNDT – Certidão Negava de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negava de Débitos Trabalhistas, ou Certidão positiva com efeitos de negava.

d) FGTS – Certidão Negava de regularidade relava ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante Certificado de Regularidade.

e) Certidão Negava de regularidade perante as Fazendas Municipal, Estadual ou Distrital da sede do fornecedor.

f) CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, mando pela Controladoria Geral da União.

g) CNJ – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrava, mando pelo Conselho Nacional de Justiça.

h) TCU – Lista de Inidôneos, manda pelo Tribunal de Contas da União.

i) Certidão Negava de Falência ou Concordata (art.192, Lei nº 11.101/2005), Recuperação Judicial ou Extrajudicial e Execução patrimonial, expedidas pelo setor de distribuição da Justiça Comum, Justiça Federal e Justiça do Trabalho do domicílio ou domicílios da pessoa física ou jurídica.

10.1.2. Referentes à Habilitação Jurídica:

a) Cópia da Cédula de identidade, quando se tratar de empresa Pessoa Física.

b) No caso de empresa individual: registro empresarial na junta comercial.

c) No caso de sociedades comerciais: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na junta comercial. Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

d) Documento comprobatório autenticado de seus administradores reconhecido nacionalmente (CNH, carteira de identidade, registro profissional ou outro).

e) No caso de sociedades por ações: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, em exercício.

f) No caso de sociedades civis: inscrição do Ato constitutivo e alterações subsequentes no Registro civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

g) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país: decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

h) Para todos os efeitos, considera-se como Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado da(s) última(s) alteração(ões) referente(s) à natureza da atividade comercial e à administração da empresa, ou a última alteração consolidada.

10.1.2.1. Quanto à Representação:

a) Se representante legal apresentar procuração por instrumento particular ou público, com poderes para praticar os atos pertinentes da Seleção de Fornecedores.

b) Na hipótese de procuração por instrumento particular, deverá vir acompanhada do documento constitutivo do proponente ou de outro documento em que esteja expressa a capacidade/competência do outorgante para constituir mandatário.

c) O representante legal constante na procuração deverá apresentar documento comprobatório autenticado reconhecido nacionalmente (CNH, carteira de identidade, registro profissional ou outro), assim como do sócio outorgante.

10.1.3. Documentos de Qualificação Técnica

a) Apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da proponente, onde fique comprovado que a licitante executou ou

está executando atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto

b) Apresentar Atestados de Capacidade Técnica emitido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da proponente, comprovando aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidade e prazos com o objeto descrito no presente Elemento Técnico.

c) Os atestados deverão conter necessariamente:

- Prazo contratual,
- Data do início e término;
- Local da prestação dos serviços;
- Natureza da prestação dos serviços;
- Efetivo;
- Caracterização do bom desempenho da empresa proponente;
- Identificação da pessoa jurídica emitente do atestado, bem como o nome e o cargo do signatário do documento.
- A empresa proponente deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da empresa prestadora de serviço e local em que foram prestados os serviços.

11. VIGÊNCIA

11.1. O instrumento contratual decorrente do presente Elemento Técnico terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

12. INICIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A execução dos serviços está condicionada a assinatura do contrato e o início dos serviços em até 10 (dez) dias corridos, após recebimento da Ordem de Fornecimento.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. A Contratada fica obrigada a apresentar ao IGESDF:

a) Até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;

b) Comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais.

13.2. Por ocasião do pagamento, a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos da Lei II° 12.440/2011;

13.3. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Ato Convocatório;

13.4. Apresentar a garantia (caução) solicitada por ocasião da assinatura do contrato;

13.5. Estar impedida de CAUCIONAR ou utilizar o Contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual;

13.6. Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ ou materiais, causados por técnicos (empregados) e acidentes causados por terceiros, bem como pelo pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, tributos e demais despesas eventuais, decorrentes da prestação dos serviços;

13.7. Responsabilizar-se pelas eventuais despesas para execução do serviço solicitado, quaisquer que sejam os seus valores, e cumprir todas as obrigações constantes do(s) anexo(s) deste ato convocatório;

13.8. A empresa contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao ato convocatório;

13.9. Não vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus funcionários aos pagamentos das Notas Fiscais/Faturas pela Contratante;

13.10. Responder, integralmente, pelos danos causados ao IGESDF ou a terceiros, por sua culpa ou dolo, decorrentes da execução do Contrato, não reduzindo ou excluindo a responsabilidade o mero fato da execução ser fiscalizada ou acompanhada por parte do IGESDF e dos participantes;

13.11. Não utilizar em seu quadro de funcionários menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

13.12. Comprovar, mês a mês, o efetivo recolhimento dos encargos sociais incidentes sobre a folha de pagamento dos empregados destinados para a prestação dos serviços,

13.13. Recrutar, em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços contratados, sendo que a seleção deverá ser procedida por exame psicotécnico realizado por profissional habilitado;

13.14. Garantir a lisura do processo seletivo;

13.15. Apresentar, previamente, a relação dos empregados indicados para os serviços com a respectiva avaliação individual, a qual deverá atender as exigências impostas pelo CONTRATANTE, que poderá impugnar aqueles que não preencherem as condições necessárias e que deverão ser substituídos de imediato pela CONTRATADA;

13.16. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previsto neste documento, sem interrupção, seja por motivo de férias, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, sendo de exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

13.17. Apresentar ao executor do contrato responsável pela fiscalização/execução do Contrato, após o início da prestação dos serviços, relação nominal dos empregados lotados na prestação dos serviços, contendo toda a identificação do empregado, endereço residencial e telefone para contato, função e escala de trabalho;

13.18. Observar o horário de trabalho estabelecido pelo CONTRATANTE, em conformidade com as leis trabalhistas. Se necessário, a critério do IGESDF, em casos excepcionais, poderá ser solicitada a execução dos serviços em dias e horários distintos dos estabelecidos originalmente, fato este que será comunicado previamente a empresa contratada, respeitados os limites legais;

13.19. Substituir os empregados faltosos, bem como os que não se apresentarem devidamente uniformizados e com crachá/plaqueta, observando a qualificação necessária e o horário a ser cumprido;

13.20. A CONTRATADA não poderá repassar os custos de qualquer um destes itens de uniforme e equipamentos a seus empregados;

13.21. Efetuar a reposição da mão de obra nos Postos, em caráter imediato, em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra);

13.22. Atender, de imediato, às solicitações quanto a substituições dos empregados que não se enquadrem às exigências deste Termo; e relatará à CONTRATANTE, toda e qualquer irregularidade observada nos locais de trabalho das instalações onde houver prestação dos serviços;

13.23. Manter guardados nas dependências da CONTRATANTE para eventuais necessidades de verificação, todos os livros, formulários utilizados ou similares, devidamente organizados e catalogados;

13.24. Atraso, eventual, no pagamento dos serviços contratados não exime a empresa de promover o pagamento dos empregados nas datas regulamentares;

13.25. Submeter-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da gestão do CONTRATANTE, para acompanhamento da execução do Contrato, prestando todos os esclarecimentos que lhes forem solicitados e atendendo as reclamações formuladas;

13.26. Fornecer, mensalmente, ao CONTRATANTE, relatório técnico das atividades realizadas e consideradas relevantes;

13.27. Manter pessoal devidamente identificado pelo uso de crachás e uniformizado de forma condizente com o serviço a executar, fornecendo-lhe uniforme completo, dentro dos padrões de eficiência e higiene recomendáveis.

13.28. O primeiro conjunto do uniforme deverá ser entregue no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar da data de assinatura do contrato.

13.29. O uniforme deverá ser entregue mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser entregue ao CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da entrega, não podendo ser repassado o custo do uniforme ao ocupante do posto de trabalho e nem ser exigido a devolução do uniforme antigo por ocasião da entrega dos novos;

13.30. Responsabilizar-se pela conservação dos uniformes, que deverão ser adequados ao tipo de serviço da categoria profissional contratada, fornecendo-os e substituindo-os semestralmente de acordo com o disposto no respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho ou quando necessário.

13.31. Deverá a CONTRATADA fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os sempre que estiverem apertados ou inadequados;

13.32. Acatar as exigências da CONTRATANTE quanto à execução dos serviços, horários de turnos, e, ainda, a imediata correção das deficiências alinhadas pela CONTRATANTE, atendendo prontamente todas as reclamações;

13.33. Permitir, sempre que necessário, que o setor de fiscalização da CONTRATANTE tenha acesso ao controle de frequência;

13.34. Exigir, de todos os seus funcionários, apresentação de forma condizente com o ambiente de trabalho, devendo todos trajar uniforme limpo, passado, e, no caso masculino, unhas e cabelos cortados e barbas feitas e, no caso feminino, além da boa apresentação dos uniformes, os cabelos deverão ser presos ou curtos, unhas bem feita e rostos com discreta maquiagem;

13.35. Prever todo o quantitativo de pessoal necessário para garantir a cobertura nos locais determinados nos regimes de contrato, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;

13.36. Manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender eventuais acréscimos solicitados pela CONTRATANTE;

13.37. Substituir qualquer empregado, sempre que seus serviços e/ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou prejudiciais à CONTRATANTE, vedado o retorno dos mesmos às dependências da CONTRATANTE, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros empregados;

13.38. Disponibilizar, aos empregados que prestam serviço nas dependências da CONTRATANTE, armários individuais para guarda de seus pertences, os quais deverão ser instalados em local disponibilizado pela CONTRATANTE;

13.39. Fiscalizar a limpeza e organização dos locais de uso de seus empregados, criando normas para utilização e aplicando, sempre que necessário, as penalidades cabíveis aos empregados que não cumprirem os regulamentos;

13.40. Manter proibição quanto à execução de quaisquer outras atividades que não sejam inerentes às atribuições da função, durante o horário em que estiverem prestando serviço;

13.41. Pagar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, os salários dos empregados utilizados nos serviços contratados, bem como recolher no prazo legal os encargos decorrentes da contratação dos mesmos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;

13.42. Ter a responsabilidade pelo transporte de seu pessoal até as dependências da CONTRATANTE,, e vice-versa, por meios próprios, em casos de paralisação dos transportes coletivos, de forma a manter os serviços em postos essenciais, bem como nas situações onde se faça necessária a execução de serviços em regime extraordinário;

13.43. É proibido reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, por escrito, da CONTRATANTE;

13.44. Em hipótese alguma o empregado da empresa contratada para prestação de serviço de recepção e atendimento ao IGESDF poderá comparecer ao serviço sob efeito de medicamentos, álcool ou substâncias entorpecentes;

13.45. Nos termos do art. 71 da Consolidação das Leis do Trabalho, é obrigatória a concessão de um intervalo para repouso ou alimentação de, no mínimo, uma hora diária, denominado de intervalo intrajornada, o qual assegura medida de higiene, saúde e segurança do trabalho.

13.46. No que se refere à concessão do intervalo intrajornada aos profissionais com a escala de 12x36, cabe a realização de revezamento o qual propicie o usufruto integral do direito em questão.

13.47. A empresa contratada para prestação de serviço de recepção e atendimento ao IGESDF deverá fornecer, no início do ajuste ou a cada alteração, inclusive, assim como a qualquer momento que o IGESDF solicitar, arquivo, em meio magnético, a quantidade de postos contendo matrícula, nome, CPF e lotação de todos os empregados diretamente relacionados ao Contrato e daqueles que fazem parte de quadro suplementar destinado à cobertura de: mão de obra ausente, 13º salário, férias, auxílio enfermidade, faltas legais, Licença Paternidade, Aviso Prévio Trabalhado, Aviso Prévio Indenizado, Acidente Trabalho, Indenização Adicional, Cobertura de Intervalo Alimentação.

13.48. Credenciar, junto ao setor competente da CONTRATANTE, empregado(s) do seu Quadro Administrativo para, em dias e locais definidos e horários que não comprometam a execução dos serviços, proceder à entrega de contracheques, vale-transporte, vale-alimentação e outros de responsabilidade da CONTRATADA;

13.49. Fornecer à CONTRATANTE, juntamente com a fatura mensal, comprovantes das Guias de Recolhimento do INSS, FGTS, Certidão Negativa de Débitos emitida pela Secretaria de Fazenda do Governo do Distrito Federal, acompanhadas dos originais para conferência ou devidamente autenticadas e Relação de Empregados alocados para prestação dos serviços, sob pena do não atesto da fatura;

13.50. Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de fornecimento, auxílio alimentação e transporte aos funcionários, o qual deverá constar: nome e matrícula do empregado, data da entrega, bem como a quantidade e o valor dos vales e o mês de competência e, ainda, assinatura do empregado atestando o recebimento dos mesmos, cuja comprovação deverá ocorrer em até 02 (dois) dias úteis após o fornecimento dos auxílios;

13.51. Assumir a Responsabilidade pelos danos causados ao patrimônio do Instituto, por culpa, dolo, negligência ou imprudência de seus empregados, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias contados a partir da comprovação de sua responsabilidade. Caso não o faça dentro do estipulado, a CONTRATANTE reserva-se ao direito de descontar o valor do ressarcimento da fatura do mês, sem prejuízo de poder denunciar o Contrato, de pleno direito;

13.52. Fornecer a cada empregado, quantitativo de vale-refeição em conformidade com o disposto no respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, suficiente para cada mês, bem como vale-transporte no quantitativo necessário para que cada empregado se desloque residência/trabalho e vice-versa durante todo o mês, de acordo com a sua escala de trabalho, ambos em uma única entrega, até o dia 05 (cinco) de cada mês;

13.53. Efetuar o pagamento do 13º salário (gratificação natalina), na forma da legislação vigente e da Convenção Coletiva de Trabalho da categoria profissional, na proporção a que fizer jus o empregado;

13.54. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

13.55. Instruir seus empregados quanto às necessidades de acatar as orientações estipuladas pelo IGESDF, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;

13.56. Oferecer treinamento e capacitação dos empregados referente a todos os sistemas do IGESDF necessários a execução dos serviços de recepção, sem qualquer ônus do IGESDF, inclusive quanto a toda estrutura necessária para o referido treinamento.

13.57. Conhecer todas as instalações prediais do Instituto;

13.58. Orientar seus empregados para que possam agir de maneira rápida, enérgica e convincente em situações de emergência;

13.59. Nomear Supervisor responsável pelos serviços, com a missão de garantir o bom andamento dos mesmos, permanecendo no local do trabalho, em tempo integral, fiscalizando e ministrando a orientação necessária aos executantes dos serviços. Este Supervisor terá a obrigação de reportar-se, quando houver

necessidade, ao Responsável pelo acompanhamento dos serviços no seu local de trabalho e tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas necessárias;

13.60. A empresa contratada para prestação de serviço de recepção fará o fiel cumprimento da cláusula de Garantia de Emprego da Convenção Coletiva de Trabalho vigente, para assegurar a continuidade dos trabalhadores, contratando os empregados da empresa anterior (quando for o caso de continuidade dos serviços);

13.61. Observar as Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, apropriados às atividades dos seus empregados.

13.62. Implantar de forma adequada, a planificação, execução, e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências, objeto dos serviços contratados;

13.63. Responsabilizar-se pelo cumprimento por seus empregados, das Normas disciplinares determinadas pelo Instituto, substituindo no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após Notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente;

13.64. A empresa contratada estará obrigada a manter diariamente a mão de obra nos locais de prestação dos serviços a fim de atender a produtividade mínima, devendo possíveis ausências ser supridas até 02 (duas) horas após o início do expediente, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra);

13.65. Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do Instituto;

13.66. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários a execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos em até 5 (cinco) dias úteis.

13.67. Cumprir as Normas, Instruções, Orientações Técnicas e determinações do Instituto, inclusive, no tocante ao faturamento que deverá ser realizado de acordo com as fontes de recursos indicadas previamente pela Gerência responsável. E ainda, atender todas as solicitações sobre remanejamentos, trocas de Supervisores e prepostos, reclamações quanto à falta e/ou qualidade de materiais de expediente e computares utilizados na execução dos serviços;

13.68. Apresentar ao Instituto, no primeiro mês do contrato, cronograma de treinamento/reciclagem para todos os empregados a ser realizado pela empresa contratada no primeiro semestre da contratação;

13.69. Responsabilizar-se por eventuais paralisações dos serviços, por parte dos seus empregados, sem repasse de qualquer ônus ao Instituto, para que não haja interrupção dos serviços prestados;

13.70. Atender de imediato às solicitações quanto a substituições da mão de obra não qualificada ou entendida como inadequada para a prestação dos serviços;

13.71. Fornecer mural para controle de escalas, os quais deverão ser identificados também através de fotos;

13.72. Qualificar os empregados reservas, treinando-os antecipadamente no posto, visando dar condições de prestar um bom desempenho de suas atividades quando prestadas ao Instituto, em substituições aos prestadores de serviço efetivos dos postos, quando afastados por motivo de falta, saúde, férias e outros afastamentos;

13.73. Comunicar o período de férias dos prestadores de serviço à Área técnica responsável, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias;

13.74. A partir do segundo mês da prestação dos serviços, os pagamentos somente serão efetuados após comprovação do recolhimento das contribuições sociais (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última competência vencida compatível com o efetivo declarado, na forma do parágrafo 4º do artigo 31 da lei nº. 9.032, de 28 de abril de 1995, e da Nota Fiscal/Fatura atestada;

13.75. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da empresa contratada para prestação de serviço de recepção, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do Instituto;

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. Informar a empresa contratada para prestação de serviço de recepção, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;

14.2. Indicar os locais onde os serviços de serão executados;

14.3. Indicar o executor do contrato;

14.4. O IGESDF responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa.

14.5. Fornecer e colocar à disposição da contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços,

14.6. Notificar, formal e tempestivamente, a contratada sobre as irregularidades observadas no serviço.

14.7. Notificar a contratada, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do objeto contratado.

14.8. Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, devidamente identificados em suas dependências;

14.9. Prestar informações e esclarecimentos necessários ao bom desenvolvimento das tarefas;

14.10. Relacionar-se com a CONTRATADA exclusivamente através de pessoa por ela credenciada;

14.11. Efetuar com pontualidade os pagamentos à CONTRATADA, após o cumprimento das formalidades legais;

14.12. Disponibilizar instalações sanitárias com locais para locação de armários guarda-roupa que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

14.13. Anotar, em registro próprio, e notificar a CONTRATADA, por escrito, acerca da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, assinando prazo para a sua correção;

14.14. Apor assinatura no livro de ocorrências mantido pela CONTRATADA, para caracterizar ciência acerca dos registros diários realizados, adotando, se necessário, providências preventivas ou corretivas, bem como efetuando registros;

14.15. Instruir a CONTRATADA acerca das normas de prevenção de incêndio e de segurança patrimonial implantadas pela CONTRATANTE;

14.16. Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços, anotando e. registrando as ocorrências, notificando a CONTRATADA quando necessário;

14.17. Realizar inspeções nos postos de trabalho mantidos em suas dependências, efetuando os devidos registros livros de ocorrência, bem como dando ciência formal à CONTRATADA acerca de possíveis irregularidades;

14.18. Realizar propor demandas conforme necessidade e exigência das especifico do serviço;

14.19. Requerer a substituição imediata de funcionário que não atenda ao previsto neste Elemento Técnico ou que julgar inadequado para a execução dos serviços;

14.20. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada para prestação de serviço de recepção do IGESDF;

14.21. Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto do consequente Contrato;

14.22. Comunicar oficialmente, através do Executor Central do Contrato, à empresa contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço e quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave, estipulando prazo para a solução;

14.23. Emitir pareceres e relatórios em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial, aplicação de sanções;

14.24. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração;

15. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

15.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal do Contrato de cada Unidade do IGESDF, mensalmente, com base no Acordo de Nível de Serviço, conforme disposto no item 15 deste Elemento Técnico.

15.2. Não obstante a Contratada seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos neste Elemento Técnico e seus anexos, sujeitar-se-á a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do IGESDF, prestando todos os esclarecimentos que lhes forem solicitados e atendendo às reclamações formuladas. O IGESDF reserva-se o direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, podendo:

a) Sustar a execução de qualquer trabalho que esteja sendo feito em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se torne necessária.

b) Exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da Contratada que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços.

c) Determinar a reexecução dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento.

15.3. O Fiscal do Contrato deverá manter os registros de todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou irregularidades observadas.

15.4. Cabe ao Fiscal do Contrato, verificar o período de substituição e a vida útil de uniformes, materiais e demais equipamentos utilizados na execução do Contrato.

15.5. As providências que ultrapassem a competência do Executor do Contrato serão determinadas por seus superiores, em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

15.6. A fiscalização do Executor e Fiscal do Contrato terá livre acesso aos locais de trabalho da mão de obra da empresa.

15.7. O Fiscal do Contrato não permitirá que a mão de obra execute tarefas em desacordo com as estabelecidas no contrato.

15.8. A fiscalização do recolhimento dos encargos previdenciários e trabalhistas dar-se-á, também, mediante consulta direta aos Órgãos competentes sobre a situação de empregados da empresa, aleatoriamente definidos.

16. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

16.1. Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela empresa.

16.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela empresa será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado influenciará no valor mensal a ser pago no período avaliado.

16.3. As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a empresa das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

16.4. O IGESDF poderá alterar os procedimentos e a metodologia de avaliação, durante a execução contratual, sempre que um novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a empresa;

16.5. Os procedimentos de aplicação e sistema de pontuação do Acordo de Nível de Serviços estão descritos no Anexo V deste Elemento Técnico.

17. DO PAGAMENTO

17.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, por meio de depósito bancário em conta corrente, contados do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada pela Unidade responsável.

17.1.1. Sendo o pagamento realizado mediante depósito em conta corrente, o Fornecedor não deverá fazer a emissão de boleto bancário, sob pena de haver cobrança indevida.

17.2. <u>Deverá ser apresentada 01 (uma) Nota Fiscal por tipo de serviço e por Unidade de Prestação de Serviço.</u>

17.3. Com relação a unidades constantes do Lote 6, devido ao início gradual dos serviços, o pagamento ocorrerá de forma percentual a medida que entrarem em operação cada Unidade de Pronto Atendimento e seguindo a tabela abaixo:

Unidade	Percentual Aproximado de Pagamento
UPA Ceilândia	14,2857%
UPA Paranoá	14,2857%
UPA Riacho Fundo	14,2857%
UPA Brazlândia	14,2857%
UPA Gama	14,2857%
UPA Vicente Pires	14,2857%
UPA Planaltina	14,2857%
TOTAL	100%

17.4. Para efeito de pagamento, a empresa deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

17.4.1. Certidão Negava de Débitos (CND), emitida pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), devidamente atualizada.

17.4.2. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), fornecido pela Caixa Econômica Federal (CEF), devidamente atualizado.

17.4.3. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

17.4.4. Certidão Negava de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com Efeitos de Negava, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho (em www.tst.gov.br), em cumprimento à Lei no 12.440/2011, visando comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

17.4.5. Comprovante do recolhimento dos encargos sociais incidentes sobre a folha de pagamento dos empregados (folha de pagamentos do mês a que se referem às Notas Fiscais ou Faturas), bem como planilhas de consumo de material.

17.4.6. Comprovantes dos pagamentos de salários, vale-transporte, auxílio alimentação e demais benefícios devidos por força do Contrato ou Convenção Coletiva de Trabalho, efetuados em nome dos funcionários vinculados ao Contrato e que prestaram serviços nas dependências do IGESDF, inclusive em caráter temporário, do mês anterior à Nota Fiscal.

17.4.7. Guia de Recolhimento ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP), com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando do recolhimento efetuado pela Internet, relava ao mês de competência anterior, ou na forma definida pela legislação vigente, compatível com o contingente alocado para o adimplemento do presente Contrato.

17.4.8. Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP.RE relava ao mês a que se referem as Notas Fiscais ou Faturas, contendo todos os funcionários vinculados ao Contrato e que prestaram serviços nas dependências das unidades do IGESDF, inclusive em caráter temporário, durante esse período.

17.5. A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Elemento Técnico.

18. **DAS PENALIDADES**

18.1. O atraso injustificado na entrega do(s) serviço(s) e produto(s), objeto do presente Elemento Técnico, sujeitará o fornecedor, sem prejuízo das sanções previstas nos artigos 35, 41, 42 e 43 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, às seguintes multas:

a) 0,1% (um décimo por cento) ao dia, sobre o valor total da aquisição, até o limite de 30 (trinta) dias.

b) 10% (dez por cento), cumulativamente, sobre o valor total da aquisição, após 30 (trinta) dias, podendo ainda o IGESDF, a seu critério, impedir o fornecedor de participar de novas cotações com este Instituto.

19. DA GARANTIA CONTRATUAL

19.1. A CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, após a assinatura do instrumento contratual, prestará Garantia no valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor do contrato, podendo optar por qualquer das modalidades previstas no Art. 30 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal.

> *Art. 30. A prestação de Garantia, quando prevista no Ato Convocatório, Elemento Técnico e/ou Instruções, limitada a 10% (dez por cento) do valor do contrato, e à escolha do prestador, consistirá em:*
>
> *I - caução em dinheiro;*
>
> *II - fiança bancária; ou*
>
> *III - seguro Garantia.*

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. Os contratos poderão, mediante justificava, nas mesmas condições contratuais, ser aditados com acréscimos ou supressões de até 50% (cinqüenta por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme dispõe o Artigo 34 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

20.2. Durante a vigência do contrato, se vier a ser constatada, na forma da legislação, a existência de algum posto de serviço insalubre, não constante deste Elemento Técnico, os seus custos relativos ao pagamento do adicional deverão ser objeto de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato suportado pelo IGESDF.

20.3. As situações não previstas neste Elemento Técnico serão regidas pelo Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

20.4. A empresa é responsável pela fiel execução dos serviços compreendidos na presente especificação, assim como outros que durante a execução do contrato poderão advir, os quais serão adaptados de acordo com a necessidade dão IGESDF e oficializados à empresa, independente de termo aditivo.

20.5. Não será permitida a subcontratação dos serviços.

20.6. Toda orientação formal relativa aos serviços provenientes do IGESDF passará a fazer parte do Contrato e deverá ser fielmente acatada pela empresa.

20.7. A empresa deve estar ciente que o IGESDF poderá, em virtude do princípio da oportunidade e conveniência, remanejar os postos de serviços para qualquer instalação que esteja sob sua administração.

20.8. Havendo descumprimento das obrigações sociais, trabalhistas ou previdenciária por parte da contratada, o IGESDF poderá suspender de imediato o repasse das parcelas mensais do valor global do contrato.

20.9. Fazem parte deste Elemento Técnico os seus anexos:

- ANEXO I – Planilha de Quantidade de Postos
- ANEXO II – Planilha de Custos e Formação de Preços
- ANEXO III – Planilha de Valor Mensal e Anual dos Lotes
- ANEXO IV – Resumo dos Valores Mensais e Anuais dos Lotes
- ANEXO V – Acordo de Nível de Serviço - ANS

- ANEXO VI – Questionário a ser Aplicado aos Clientes da Saúde
- ANEXO VII – Declaração de Vistoria

Identificação do Responsável pela elaboração do Elemento Técnico nº 4/2021:

Leandro Vaz Franco
Chefe de Núcleo
Segurança Institucional
IGESDF / UNAP

Identificação do Responsável da área técnica:

Joelmir Laésio Pessoa
Gerente de Apoio Operacional
IGESDF / UNAP

APROVO o presente Elemento Técnico, consoante o Art. 2º, §1º do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, e AUTORIZO o procedimento de contratação.

Dickson dos Santos Gomes
Superintendente Operacional
UNAP/IGESDF

ANEXO I – Planilha de Quantidade de Postos

LOTE 1 – HOSPITAL DE BASE - HB				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**

RECEPCIONISTA	44hs semanais	72	72	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	27	54	
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	15	30	
SUPERVISOR	44hs semanais	02	02	
SUPERVISOR	12 x 36 Diurno	01	02	
SUPERVISOR	12 x 36 Noturno	01	02	
Total Geral		**118**	**162**	

LOTE 2 – HOSPITAL REGIONALDE SANTA MARIA - HRSM				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	8	8	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	15	30	
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	15	30	
SUPERVISOR	12 x 36 Diurno	1	2	
SUPERVISOR	12 x 36 Noturno	1	2	
Total Geral		**40**	**72**	

LOTE 3 – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO - UPAs				
*** UPA - CEILÂNDIA**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	03	06	(10%)

RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**05**	**10**	

*** UPA - SAMAMBAIA**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	02	04	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**04**	**08**	

*** UPA – RECANTO DAS EMAS**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	02	04	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**04**	**08**	

*** UPA – NÚCLEO BANDEIRANTE**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	02	04	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**04**	**08**	

*** UPA – SÃO SEBASTIÃO**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	02	04	(10%)

RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**04**	**08**	

*** UPA – SOBRADINHO**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	02	04	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**04**	**08**	

LOTE 4 – UNIDADES CENTRO DE INOVAÇÃO, ENSINO E PESQUISA - CIEP				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	04	04	(0%)
Total Geral		**04**	**04**	

LOTE 5 – UNIDADES DE APOIO OPERACIONAL - UNAP				
*** CENTRO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS - SIA**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	01	01	(0%)
Total Geral		**01**	**01**	

*** PO 700 - SRTVN**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	01	01	(0%)
Total Geral		**01**	**01**	

LOTE 6 – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO - UPAs (a ser entregues em 2021)				
*** UPA - CEILÂNDIA (Setor "O")**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	03	06	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**05**	**10**	

*** UPA - PARANOÁ**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	03	06	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**05**	**10**	

*** UPA – RIACHO FUNDO**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	03	06	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**05**	**10**	

*** UPA – BRAZLÂNDIA**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	03	06	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	

Total Geral		**05**	**10**	

*** UPA – GAMA**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	03	06	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**05**	**10**	

*** UPA – VICENTE PIRES**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	03	06	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**05**	**10**	

*** UPA – PLANALTINA**				
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**QUANT. POSTOS**	**QUANT. FUNCIONÁRIOS**	**INSALUBRIDADE/ PERICULOSIDADE**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	03	06	(10%)
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	02	04	
Total Geral		**05**	**10**	

ANEXO II – Planilha de Custos e Formação de Preços

DADOS COMPLEMENTARES PARA COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS REFERENTE À MÃO-DE-OBRA		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	

2	Classificação Brasileira de Ocupação (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
5	Data-Base da categoria (dia/mês/ano)	

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	**Valor (R$)**
A	Salário Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado (súmula 444)	
H	Outros (especificar)	
	Total	

MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 - 13º (Décimo Terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

	13º (Décimo Terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	**%**	**Valor (R$)**
A	13º (Décimo Terceiro)		
B	Férias e Adicional de Férias		
	Subtotal (A + B)		
C	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
	TOTAL		

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Outras Contribuições.

	GPS, FGTS e Outras Contribuições	**%**	**Valor (R$)**
A	INSS		

B	Salário Educação		
C	SAT		
D	SESC ou SENAI		
E	SENAI - SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		
H	FGTS		
	TOTAL		

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários

	Benefícios Mensais e Diários	**%**	**Valor (R$)**
A.1	Transporte		
A.2	Dedução Legal Vale Transporte (Art. 9º do Dec. 92.247/1987)		
B.1	Auxílio Refeição/Alimentação		
b.2	Desconto Legal de Vale Alimentação		
C	Assistência Médica e Familiar		
D	Outros (especificar)		
	TOTAL		

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

	Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários	**%**	**Valor (R$)**
2.1	13º (Décimo Terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
	TOTAL		

MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RECISÃO

	Provisão para Rescisão	**%**	**Valor (R$)**

A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C.1	Multa do FGTS (40%)		
C.2	Contribuição Social (10%) - Lei Complementar 110/2001		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F.1	Multa do FGTS (40%)		
F.2	Contribuição Social (10%) - Lei Complementar 110/2001		
	TOTAL		

MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFUSSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Ausências Legais

	Ausências Legais	**%**	**Valor (R$)**
A	Férias		
B	Ausências Legais		
C	Licença Paternidade		
D	Ausência por Acidente de trabalho		
E	Afastamento Maternidade		
F	Outros (especificar)		
	Subtotal (A+B+C+D+E+F)		
G	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre total de Ausências Legais		
	TOTAL		

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

	Custo de Reposição do Profissional Ausente	**%**	**Valor (R$)**
4.1	Ausências Legais		

4.2	Intrajornada		
	TOTAL		

MÓDULO 5 – INSUMOS DIVEROSO

	Insumos Diversos	**%**	**Valor (R$)**
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
	TOTAL		

MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	**%**	**Valor (R$)**
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
C.1	C.1 Tributos Federais (especificar)		
C.2	C.2 Tributos Estaduais (especificar)		
C.3	C.3 Tributos Municipais (especificar)		
	TOTAL		

Quadro-Resumo do Custo por Empregado

	Mão-de-Obra Vinculada à Execução Contratual (Valor Por Empregado)	**VALOR (R$)**
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios, Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Provisão para Recisão	
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	

	SUBTOTAL (A + B + C + D + E)	
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
	Valor Total por Empregado	

ANEXO III – Planilha de Valor Mensal e Anual dos Lotes

LOTE 1 – HOSPITAL DE BASE - HB					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	R$	72	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	27	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	15	R$	R$
SUPERVISOR	44hs semanais	R$	02	R$	R$
SUPERVISOR	12 x 36 Diurno	R$	01	R$	R$
SUPERVISOR	12 x 36 Noturno	R$	01	R$	R$
Total Geral			**118**	**R$**	**R$**

LOTE 2 – HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	R$	08	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	15	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	15	R$	R$
SUPERVISOR	12 x 36 Diurno	R$	01	R$	R$
SUPERVISOR	12 x 36 Noturno	R$	01	R$	R$
Total Geral			**40**	**R$**	**R$**

LOTE 3 – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO - UPAs

* UPA - CEILÂNDIA (Sol Nascente)					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	03	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**05**	**R$**	**R$**

* UPA - SAMAMBAIA					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	02	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**04**	**R$**	**R$**

* UPA - RECANTO DAS EMAS					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	02	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**04**	**R$**	**R$**

* UPA - NÚCLEO BANDEIRANTE					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	02	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**04**	**R$**	**R$**

* UPA - SÃO SEBASTIÃO					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	02	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**04**	**R$**	**R$**

* UPA - SOBRADINHO					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	02	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**04**	**R$**	**R$**

LOTE 4 – UNIDADE CENTRO DE INOVAÇÃO, ENSINO E PESQUISA - CIEP					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	R$	04	R$	R$
Total Geral				**04**	**R$**

LOTE 5 – UNIDADES DE APOIO OPERACIONAL – UNAP					
* CENTRO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	R$	01	R$	R$
Total Geral				**01**	**R$**

* PO 700					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	44hs semanais	R$	01	R$	R$
Total Geral				**01**	**R$**

LOTE 6 – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO - UPAs (a ser entregues em 2021)					
* UPA - CEILÂNDIA (Setor "O")					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	03	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$

Total Geral			**05**	**R$**	**R$**

*** UPA - PARANOÁ**					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	03	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**05**	**R$**	**R$**

*** UPA - RIACHO FUNDO**					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	03	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**05**	**R$**	**R$**

*** UPA - BRAZLÂNDIA**					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	03	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**05**	**R$**	**R$**

*** UPA - GAMA**					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	03	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**05**	**R$**	**R$**

*** UPA - VICENTE PIRES**					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	03	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$

Total Geral	**05**	**R$**	**R$**

*** UPA - PLANALTINA**					
SERVIÇOS CONTRATADOS	**ESCALA**	**R$ POSTO**	**QUANT. POSTOS**	**R$ MENSAL**	**R$ ANUAL**
RECEPCIONISTA	12 x 36 Diurno	R$	03	R$	R$
RECEPCIONISTA	12 x 36 Noturno	R$	02	R$	R$
Total Geral			**05**	**R$**	**R$**

ANEXO IV – Resumo dos Valores Mensais e Anuais dos Lotes

Lotes	**R$ Mensal**	**R$ Anual**
Lote 1	R$	R$
Lote 2	R$	R$
Lote 3	R$	R$
Lote 4	R$	R$
Lote 5	R$	R$
Lote 6	R$	R$
TOTAL	**R$**	**R$**

ANEXO V – Acordo de Nível de Serviço - ANS

1. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

a) Acordo de Nível de Serviços é um ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

b) Tem como objetivo definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

c) A CONTRATADA obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos no item 3 deste Acordo.

2. **DOS PROCEDIMENTOS**

a) O Executor do Contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto com a fiscalização da empresa.

b) Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, Executor do Contrato notificará a empresa para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

c) A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato será sempre por escrito, de acordo com a gravidade da situação ou da reincidência do fato.

d) Constatando irregularidade passível de notificação, Executor do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do fato.

e) Havendo contestação por parte da empresa, esta deverá apresentar defesa conforme defini no Artigo 40 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

f) Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste pagamento, Executor do Contrato informará à empresa o resultado da avaliação mensal do serviço.

g) A empresa, de posse das informações repassadas pelo Executor do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido à empresa os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços - ANS.

h) O Executor do Contrato, ao receber da empresa as faturas mensais para atesto, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

i) Verificada a regularidade da fatura, Executor do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

3. DOS INDICADORES DE AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS:

INDICADOR Nº 01 – DOS COLABORADORES		
AUSÊNCIA DE COLABORADORES – QUANTITATIVO PREVISTO NO CONTRATO		
Item	**Descrição**	
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas nos postos de trabalho do IGESDF, vedada a ausência de colaboradores, devendo a empresa substituir imediatamente no caso de faltas.	
Meta a cumprir	100% dos postos de serviço, diariamente. Observando a quantidade implementada pela CONTRATANTE na data.	
Instrumento de medição	Controle de ponto e conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Pela folha de ponto e por conferência local.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será verificado a freqüência dos colaboradores e descontado conforme tabela.	
Início da Vigência	Início da vigência do contrato.	
Faixa de ajuste no pagamento	**Descrição**	**Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência**
	Deixar o posto de serviço descoberto até 03	2% do valor mensal da fatura

	dias no mês	
	Deixar o posto de serviço descoberto de 04 dias até 08 no mês	4% do valor mensal da fatura
	Deixar o posto de serviço descoberto de 09 dias até 13 no mês	6% do valor mensal da fatura
	Deixar o posto de serviço descoberto de 14 dias até 20 no mês	8% do valor mensal da fatura
	Deixar o posto de serviço descoberto de 21 dias até 27 no mês.	10% do valor mensal da fatura
	Deixar o posto de serviço descoberto por período superior a 27 dias no mês	12% do valor mensal da fatura
Sanções	Deixar o posto de serviço descoberto por período superior a 27 dias no mês – multa de 10% sobre o valor mensal.	
Observações	Para o pagamento das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.	

<u>INDICADOR Nº 02 – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS</u>		
CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS		
Item	**Descrição**	
Finalidade	Garantir a qualidade na prestação dos serviços, contribuindo para o pagamento tempestivo dos direitos dos trabalhadores.	
Meta a cumprir	Obrigações contratuais cumpridas.	
Instrumento de medição	Avaliação do Fiscal por meio análise documental.	
Forma de Acompanhamento	Vistoria de documentação	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Será verificado a freqüência dos colaboradores e descontado conforme tabela	
Início da Vigência	Início da vigência do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	**Descrição**	**Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência**
	Efetuar o pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 01 dia.	2% do valor mensal da fatura

	Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 02 a 07 dias.	4% do valor mensal da fatura
	Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 08 a 14 dias.	6% do valor mensal da fatura
	Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 15 a 21 dias.	8% do valor mensal da fatura
	Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 22 a 28 dias.	10% do valor mensal da fatura
	Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso superior a 28 dias.	12% do valor mensal da fatura
Sanções	Efetuar o pagamento de salários com atraso superior a 28 dias – multa de 10% sobre o valor mensal.	
Observações	Para o pagamento das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.	

<u>INDICADOR Nº 03 – DOS UNIFORMES</u>		
ENTREGA E UTILIZAÇÃO DE UNIFORMES E EPIs		
Item	**Descrição**	
Finalidade	Garantir o cumprimento dos serviços em cada posto, vedada a falta ou precariedade de uniformes, EPIs e crachá de identificação.	
Meta a cumprir	100% dos uniformes, EPIs e crachá de identificação, diariamente.	
Instrumento de medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Documentação de entrega do uniforme e EPI.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será verificada a qualidade e a utilização dos uniformes, EPIs e crachá de identificação descontando conforme tabela.	
Início da Vigência	Início da vigência do contrato.	
Faixa de ajuste no pagamento	**Descrição**	**Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência**

	98% à 100% dos uniformes, EPIs e identificação	0% do valor mensal da fatura
	98% à 90% dos uniformes, EPIs e identificação	2% do valor mensal da fatura
	Abaixo de 90% até 60% dos uniformes, EPIs e identificação	5% do valor mensal da fatura
	Abaixo de 60% dos uniformes, EPIs e identificação	10 % do valor mensal da fatura
Sanções	Abaixo de 60% dos uniformes, EPIs e identificação – multa de 5% sobre o valor mensal.	
Observações	Para o pagamento das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.	

<u>INDICADOR Nº 04 – Grau de satisfação do Cliente</u>		
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE		
Item	**Descrição**	
Finalidade	Garantir eficiência e qualidade do atendimento.	
Meta a cumprir	Possuir ≥70% da pesquisa de Satisfação do Cliente com nota acima de 7 pontos. Considerado como Grau de Satisfação do cliente nota acima de 7 pontos.	
Instrumento de medição	Questionário (ANEXO IV), que será aplicado aos clientes, e conterá dez (10) perguntas com as respectivas respostas, correspondentes aos seguintes valores: Bom (1,0); Regular (0,5) e Ruim (0,0).	
Forma de Acompanhamento	Mensurado através da aplicação de questionário ao final de cada ciclo de atendimento.	
Periodicidade	Mensal, com base na apuração dos questionários.	
Mecanismo de Cálculo	Será verificada a qualidade e a utilização dos uniformes, EPIs e crachá de identificação descontando conforme tabela.	
Início da Vigência	Início da vigência do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	**Descrição**	**Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência**
	Grau de Satisfação do Cliente 70% à 100% - com nota acima de 7	0% do valor mensal da fatura
	Grau de Satisfação do Cliente 50% à 69% -com nota acima de 7	2% do valor mensal da fatura

	Grau de Satisfação do Cliente Abaixo de 50% - com nota acima de 7	5% do valor mensal da fatura
Sanções	Abaixo de 50% do Grau de Satisfação – multa de 5% sobre o valor mensal.	
Observações	Para o pagamento das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.	

4. **CONDIÇÕES COMPLEMENTARES**

a) Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero) na pesquisa de satisfação do cliente, o Executor do Contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

b) Havendo reincidência será aplicada sanção administrativa conforme Tabela de Avaliação de Serviço, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.

c) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.

d) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo Executor do Contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

ANEXO VI – QUESTIONÁRIO A SER APLICADO AOS CLIENTES DA SAÚDE

A sua opinião sincera é muito importante para aprimorarmos cada vez mais os nossos serviços. Por isso, elaboramos um questionário para ouvir suas sugestões. Você não precisa se identificar.

1- Foi bem recebido (a) pela Recepção (triagem)?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

2- Foi bem atendido (a) pela Recepção (balcão)?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

3- O atendimento foi rápido?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

4- A informação que o (a) Senhor(a) buscava foi dada corretamente?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

5- Foi bem orientado (a)?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

6- Foram educados com o (a) Senhor (a)?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

7- O local de atendimento é organizado?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

8- Os Recepcionistas têm boa aparência (uniformes)?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

9- Os recepcionistas estavam bem preparados para atendê-lo (a)?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

10- O (a) Senhor (a) se sentiu bem acolhido?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

ANEXO VII – Declaração de Vistoria

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecida no(a) _____,

na cidade de _____, estado _____, neste ato representada pelo seu representante legal, _____, inscrito no CPF (ou CRA)

sob o nº _____, declara que tomou pleno conhecimento dos endereços onde os serviços serão realizados, bem como de todas as particularidades e peculiaridades que cada

posto, não podendo alegar no futuro desconhecimento do aqui tratado, para quaisquer fins e efeitos.

Por ser verdade, firmo o presente,

Brasília - DF, ___de_____ de 2020.

_____

EMPRESA

Representante Legal

Núcleo de Segurança Institucional, em 23/03/2021, às 11:25, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **JOELMIR LAÉSIO PESSOA - Matr.0000411-4**, **Gerente de Apoio Operacional**, em 23/03/2021, às 11:33, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **DICKSON DOS SANTOS GOMES - Matr. 0000407-4**, **Superintendente Operacional da Unidade de Apoio**, em 23/03/2021, às 18:28, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **58471008** código CRC= **1F399039**.