



TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

Implantação de software para análise dos resultados e emissão de relatórios de desempenho, destinados a garantir a qualidade e confiabilidade dos exames clínicos.

1. OBJETO:

- 1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a prestação de serviços de ensaios de proficiência em laboratórios clínicos, de caráter continuado, abrangendo a realização e monitoramento de ensaios de proficiência laboratorial, fornecimento de materiais de controle, protocolos técnicos, análise dos resultados e emissão de relatórios de desempenho, destinados a garantir a qualidade e confiabilidade dos exames clínicos realizados pelos laboratórios participantes, a serem prestados pela **CONTRATADA** no Hospital Municipal de Araucária (HMA), em que figurará como parte **CONTRATANTE** a **ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA – S3 GESTÃO EM SAÚDE**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 14.284.483/0001-08, com sede à Rua Antônio Teixeira Della Cella, s/n, Centro, Ubaíra/BA, CEP 45.310-000, tudo em observância aos princípios que norteiam a Administração Pública.
- 1.2.** O objeto poderá abranger, quando aplicável, fornecimento de materiais de controle para os ensaios, elaboração e disponibilização de protocolos



técnicos, análise e validação dos resultados, emissão de relatórios de desempenho, realização de treinamentos operacionais para os profissionais dos laboratórios participantes, suporte técnico especializado para esclarecimento de dúvidas e logística de distribuição dos materiais e insumos necessários para a execução dos ensaios, tudo mediante requisições da Contratante e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

1.3. Os serviços, objeto deste contrato, devem contemplar programa formal de ensaio de proficiência com:

- a)** Provedor acreditado ISO/IEC 17043;
- b)** Envio periódico de amostras de controle externas;
- c)** Instruções técnicas padronizadas;
- d)** Coleta e submissão de resultados;
- e)** Análise estatística por grupos metodológicos;
- f)** Emissão de relatórios de desempenho;
- g)** Classificação de conformidade;
- h)** Histórico anual consolidado;
- i)** Suporte técnico especializado;
- j)** Plataforma eletrônica para submissão de resultados;
- k)** Rastreabilidade e cadeia logística validada;
- l)** composição dos programas de proficiência;
- m)** parâmetros bioquímicos, hematológicos, microbiológicos etc.;
- n)** fluxos de submissão;
- o)** critérios de avaliação;



- p)** rastreabilidade;
- q)** logística;
- r)** prazos;
- s)** sistemas e plataformas;
- t)** requisitos de acreditação.

1.4. O presente Termo de Referência leva em consideração o levantamento de estudos técnicos preliminares, mercadológicos e metodológicos, além da melhor definição e detalhamento dos serviços que serão executados, compreendendo os aspectos orçamentários e legais, prazo de vigência, obrigações das partes, detalhamentos operacionais, penalidades, hipóteses de rescisão, tudo para melhor definição das diretrizes aplicadas ao objeto do contrato e às responsabilidades das partes contratantes.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A presente contratação revela-se necessária para assegurar a continuidade, regularidade e qualidade dos serviços prestados pela Contratante, garantindo a eficiência do atendimento aos usuários e prevenindo falhas na execução das atividades. Trata-se de medida indispensável para preservar a integridade do fluxo assistencial e/ou administrativo, promovendo condições adequadas de funcionamento, suporte operacional e/ou trabalho dos profissionais envolvidos, quando aplicável.

2.2. Ensaios de proficiência são instrumentos essenciais para:

- a)** avaliação do desempenho analítico de laboratórios clínicos;
- b)** garantia da qualidade metrológica dos resultados;



- c)** cumprimento de normas sanitárias (RDC 302/2005, RDC 786/2023);
- d)** atendimento de requisitos de acreditação e auditorias externas;
- e)** segurança assistencial dos pacientes;
- f)** fortalecimento da rastreabilidade analítica;
- g)** qualidade e confiabilidade dos exames;
- h)** segurança assistencial dos pacientes;
- i)** comparabilidade interlaboratorial;
- j)** atendimento às normas de vigilância sanitária;
- k)** rastreabilidade metrológica;
- l)** atendimento aos requisitos de órgãos acreditadores;
- m)** manutenção da regularidade institucional.

2.3. A iniciativa visa atender a uma demanda institucional previamente identificada, relacionada à realização de ensaios de proficiência para laboratórios clínicos, cuja ausência comprometeria diretamente a continuidade, a confiabilidade e a qualidade dos serviços laboratoriais sob responsabilidade da Contratante.

2.4. Ademais, busca assegurar o estrito cumprimento das obrigações contratuais, regulatórias e legais assumidas junto ao ente público pactuante e aos órgãos de controle, garantindo a plena execução das atividades contratualizadas, a manutenção da regularidade institucional e a observância dos princípios da legalidade, eficiência, economicidade e interesse coletivo.

2.5. A ausência deste serviço constitui risco operacional elevado, podendo causar prejuízos assistenciais, perda de disponibilidade, incidentes de segurança e



descumprimento de obrigações assumidas no Contrato de Gestão nº 23/2026, tais como:

- a)** perda de confiabilidade dos exames;
- b)** risco sanitário e clínico grave;
- c)** inconsistências analíticas não detectadas;
- d)** descumprimento de requisitos regulatórios;
- e)** falhas em auditorias;
- f)** riscos legais e responsabilização institucional;
- g)** prejuízo à tomada de decisão médica;
- h)** risco de notificação pelos órgãos de vigilância.

2.6. Trata-se de medida indispensável para preservar a integridade do fluxo assistencial e/ou administrativo, promovendo condições adequadas de funcionamento, suporte operacional e/ou trabalho dos profissionais envolvidos, quando aplicável.

2.7. A execução dos serviços acima descritos são elementares à saúde pública, de modo que a falta ou má execução do objeto do contrato impactarão diretamente na qualidade de vida dos pacientes, colaboradores e dos profissionais de saúde da unidade referência, além do risco sanitário, patrimonial e institucional.

2.8. Compõem princípios da presente contratação a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade, a eficiência, o interesse público, a probidade administrativa, o planejamento, a transparência, a



eficácia, a segregação das funções, a motivação, a segurança jurídica, a razoabilidade, a proporcionalidade, a celeridade, a economicidade e o desenvolvimento nacional sustentável.

3. FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA E LEGAL:

3.1. A contratação é respaldada por:

- a) ABNT NBR ISO/IEC 17043** – Requisitos gerais para ensaios de proficiência;
- b) ISO 13528** – Métodos estatísticos para uso em ensaios de proficiência;
- c) RDC ANVISA 302** – Regulamento Técnico para Laboratórios Clínicos;
- d) RDC 786/2023** – Boas Práticas de Funcionamento;
- e) ISO 15189** – Laboratórios clínicos – requisitos de competência;
- f)** Diretrizes internas da Contratante.

4. ENDEREÇO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.1. Os serviços solicitados neste contrato deverão ser executados nos endereços abaixo:

- Rua Rozália Wzorek, 77, Sabiá – Araucária/PR, integrante da rede assistencial do Distrito Sanitário Araucária.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO:

5.1. A **CONTRATADA** deverá prestar os serviços em observância às seguintes especificações técnicas:

a) Requisitos de Acreditação Obrigatórios:



- Possuir acreditação válida conforme ABNT NBR ISO/IEC 17043 emitida por organismo de acreditação reconhecido internacionalmente, preferencialmente CGCRE/Inmetro ou outro organismo signatário do **ILAC-MRA**;
- Apresentar certificado válido, escopo completo da acreditação, abrangência dos programas de proficiência oferecidos e número do processo e validade;

b) Comprovar rastreabilidade metrológica:

- materiais de referência certificados;
- padrões internacionais;
- laboratórios de referência.

c) Garantir estabilidade e homogeneidade das amostras:

- Evidências laboratoriais documentadas (laudos de homogeneidade, curvas de estabilidade etc.).

d) Hematologia:

- Hemograma completo;
- Contagem diferencial de leucócitos;
- Índices hematimétricos;
- Plaquetas;
- Reticulócitos (quando aplicável);
- Parâmetros adicionais segundo escopo.

e) Bioquímica Clínica:

- Glicose;
- Ureia;
- Creatinina;
- Sódio e Potássio;
- Bilirrubinas;



- TGO/TGP;
- FA, GGT;
- Proteínas totais e frações;
- LDH;
- Amilase;
- Lipidograma (colesterol total, HDL, LDL, triglicerídeos).

f) Imunologia e Hormônios:

- TSH, T4 livre;
- PSA;
- HCG;
- Proteína C reativa;
- Testes imunológicos de triagem.

g) Microbiologia:

- Identificação de microrganismos (painéis simulados);
- Antibióticos e perfis de sensibilidade;
- Contagem bacteriana e testes qualitativos.

h) Gasometria e parâmetros críticos:

- pH;
- PCO₂;
- PO₂;
- Lactato;
- Eletrólitos ionizados.

i) Urinálise:

- Exame químico (fitas reagentes);
- Exame microscópico;



- Contagem de elementos.

j) Testes Rápidos e Point-of-Care (POCT):

- glicemia capilar;
- testes de antígeno;
- testes imunocromatográficos.

k) Frequência Mínima dos Ensaios:

- 4 (quatro) rodadas anuais para cada grupo de ensaio; ou
- frequência superior, conforme escopo da acreditação.

l) Materiais de Ensaio (Amostras Controle):

- ser estáveis e homogêneos;
- possuir laudos de caracterização;
- ser adequados às metodologias mais utilizadas no mercado;
- poder ser processados como amostras de pacientes;
- ser acompanhados de instruções técnicas detalhadas;
- transporte sob condições controladas;
- cadeia de frio monitorada (quando necessário);
- rastreamento com código único;
- prazo mínimo de estabilidade.

m) Fluxo de Submissão de Resultados:

- formulário eletrônico por parâmetro;
- registro de metodologia, reagentes e equipamentos;
- confirmação de recebimento automático;
- histórico das rodadas anteriores;
- anexos;
- justificativas;



- relatórios complementares.

n) Relatórios Técnicos:

- desempenho por analito;
- gráfico de comparação;
- comentários técnicos;
- risco associado ao desempenho;
- rastreabilidade da amostra;
- correções recomendadas;
- histórico de desempenho;
- série temporal de z-scores;
- evolução estatística;
- análise por classe metodológica;
- identificação de tendências sistemáticas.

o) Suporte Técnico Especializado:

- suporte telefônico;
- suporte remoto;
- atendimento por e-mail;
- consultoria qualitativa quando solicitado;
- resposta obrigatória em até:
 - 24h para dúvidas técnicas;
 - 8h para problemas relacionados à amostra;
 - 4h para falhas graves de processo.

p) Requisitos de LGPD:

- garantir sigilo de dados técnicos e operacionais;
- anonimizar dados dos laboratórios participantes;



- utilizar comunicação criptografada;
- gerar logs de acesso;
- possuir política de privacidade adequada;
- notificar incidentes de segurança em até **48h**.

q) Infraestrutura e Segurança Eletrônica:

- autenticação em dois fatores (2FA);
- SSL/TLS ativo;
- backups diários;
- logs auditáveis por 5 anos;
- georredundância;
- uptime mínimo 99,5%.

r) Controle de Qualidade Interno (suporte complementar):

- interpretação técnica dos resultados;
- comparações históricas;
- recomendações de melhoria;
- gráficos e tabelas evolutivas.

s) Rastreabilidade Logística:

- número único de rastreio;
- prazo estimado de entrega;
- registro de transporte refrigerado quando necessário;
- protocolo de recebimento.

t) Capacitação dos Usuários:

- treinamento inicial remoto;
- manual técnico atualizado;
- vídeo-tutoriais;



- suporte operacional.

u) Requisitos Adicionais — Qualidade, Ética e Compliance:

- atuar com independência técnica;
- garantir imparcialidade;
- manter sigilo;
- prevenir conflitos de interesse;
- implementar código de conduta;
- estar livre de sanções administrativas.

5.2. Os serviços solicitados neste contrato deverão ser executados, no mínimo, de acordo com o todas as especificações técnicas abordadas neste anexo, bem como no contrato principal, podendo haver outros aqui não citados, mas que sejam essenciais a uma perfeita execução dos serviços, devendo o fornecedor executá-los independentemente de estarem ou não explicitamente relacionados nos instrumentos contratuais especificados.

5.3. Os quantitativos e as especificações de mão de obra deverão ser realizados pela contratada, observando-se os seguintes parâmetros:

- a) Relação quantitativa e descritiva dos serviços, unidade de medida, quantia estimada/executada, período de referência, evidência/registo, observações técnicas pertinentes;
- b) Requisitos técnicos do software, funcionalidades, versão do software;
- c) Indicador de compatibilidade com sistemas existentes;
- d) Relatório técnico de instalação do software, local de instalação, acessibilidade, armazenamento de dados;



- e) Detalhamento de configuração inicial de parâmetros analíticos e operacionais;
- f) Relatório técnico de configuração, validação, alertas e controles de qualidade e segurança do software;
- g) Relatório técnico de testes funcionais e operacionais do software;
- h) Relatório técnico de consistência, confiabilidade e integridade de dados;
- i) Relatório de validação técnica do software após instalação e registros de conformidades;
- j) Relação quantitativa de treinamento da equipe técnica/administrativa, formato do treinamento, data/hora, capacitação, duração;
- k) Relatório pós-implantação do software, registro de conformidade;
- l) Relatório técnico de atualizações corretivas e/ou evolutivas durante a vigência contratual.

5.4. A execução compreenderá a prestação de um conjunto integrado de serviços técnicos altamente especializados e contínuos, que visam assegurar a operacionalidade, segurança, confiabilidade e conformidade de equipamentos médicos críticos e da infraestrutura física de uma organização.

5.5. É uma contratação que atende a uma necessidade estratégica e operacional fundamental, impactando diretamente na qualidade do atendimento, na segurança dos usuários e na sustentabilidade das atividades da contratante, devendo atender integralmente aos padrões de qualidade exigidos e às condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:



6.1. A CONTRATADA deverá:

- a)** Garantir que a execução do objeto seja realizada em conformidade com as exigências contratuais, observando integralmente as normas legais, regulamentares e institucionais aplicáveis à natureza da contratação de **serviços de ensaios de proficiência em laboratórios clínicos**, de caráter **continuado**, abrangendo a **realização e monitoramento de ensaios de proficiência laboratoriais, o fornecimento de materiais de controle, protocolos técnicos, análise dos resultados e emissão de relatórios de desempenho, destinados a garantir a qualidade e confiabilidade dos exames clínicos realizados pelos laboratórios participantes;**
- b)** Disponibilizar, quando aplicável, **profissionais devidamente habilitados, materiais em conformidade com as especificações técnicas e equipamentos em perfeito funcionamento**, assegurando a qualidade da execução e promovendo substituição imediata em caso de afastamento, falha ou inadequação;
- c)** Manter atualizada e disponível, sempre que solicitada, a documentação de natureza fiscal, trabalhista, previdenciária, regulatória e técnica, comprovando a regularidade de sua atuação perante os órgãos de controle e a Contratante;
- d)** Assumir integral responsabilidade pela execução do objeto, respondendo civil, administrativa, trabalhista e criminalmente por eventuais danos, falhas ou irregularidades, sem prejuízo da aplicação de sanções contratuais;
- e)** Cumprir rigorosamente a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, sanitária e regulatória, bem como todas as normas aplicáveis de segurança no trabalho, biossegurança e proteção ambiental, quando cabível;
- f)** Assegurar o sigilo e a confidencialidade de todas as informações acessadas em razão da execução do contrato, em especial aquelas de caráter pessoal, sensível ou



estratégico, observando a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018);

- g)** Comunicar de forma imediata à Contratante qualquer ocorrência ou intercorrência que possa comprometer a regularidade da execução, propondo, quando necessário, medidas corretivas ou soluções alternativas;
- h)** Garantir a **rastreabilidade e a comprovação da execução do objeto**, mediante a apresentação de relatórios periódicos, laudos técnicos de conformidade, além de indicadores de desempenho e qualidade, de acordo com as exigências definidas pela Contratante;
- i)** Zelar pela qualidade, segurança e continuidade da execução, adotando procedimentos de prevenção de riscos e apresentando soluções tempestivas em caso de falhas ou interrupções.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

7.1. A CONTRATANTE deverá:

- a) Acompanhar e fiscalizar** a execução do objeto, verificando a conformidade dos serviços ou fornecimentos, podendo solicitar, sempre que necessário, a apresentação de **relatórios técnicos / comprovantes de entrega / laudos / registros de frequência**;
- b) Proporcionar acesso** às dependências físicas, informações, documentos e demais condições necessárias para a execução adequada do objeto, garantindo a interação da Contratada com as áreas técnicas envolvidas;
- c) Efetuar os pagamentos devidos** nos prazos e condições estabelecidos em contrato, desde que comprovada a regular execução dos serviços ou a entrega



dos bens e insumos, em conformidade com as notas fiscais e demais documentos comprobatórios apresentados;

- d) Comunicar formalmente à CONTRATADA** quaisquer falhas, irregularidades ou não conformidades verificadas na execução, assegurando prazo para as devidas correções, sem prejuízo da aplicação de penalidades quando cabível;
- e) Não se responsabilizar**, em nenhuma hipótese, por encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou quaisquer outros de responsabilidade exclusiva da Contratada, em observância ao princípio da autonomia entre as partes;
- f) Disponibilizar, quando aplicável**, suporte documental e institucional necessário à execução do objeto, como autorizações administrativas, protocolos de acesso a sistemas, orientações normativas e demais meios indispensáveis;
- g) Exercer o direito de recusa** quanto a serviços, profissionais, materiais ou equipamentos que não estejam em conformidade com o objeto contratual, comunicando formalmente a necessidade de substituição ou ajuste.

8. EVIDÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHO:

8.1. Mensalmente, após faturamento da nota fiscal, a **CONTRATADA** deverá apresentar, conjuntamente, os seguintes documentos:

- a)** Relatório de evidências das atividades e manutenções realizadas e nota de faturamento/memória de cálculo cancelados pela **CONTRATANTE**;
- b)** Certidões que comprovem regularidade fiscal do Contratado em âmbito Federal, Estadual e Municipal, Justiça do Trabalho, bem como das certidões que comprovem regularidade de contribuições relativas à FGTS e INSS;



- c) O Contratado compromete-se, no ato da emissão da Nota Fiscal, a efetuar a devida retenção de impostos, taxas e contribuições sociais, tais como ISS, PIS, COFINS, CSLL e IRPJ, ou dispensa de retenção quando regime de tributação diferenciado, bem como empresas optantes pelo simples nacional, "tributação unificada", ou sociedade uniprofissional devidamente regulamentada, bem como qualquer outro previsto em legislação tributária pátria, sob pena de imediata suspensão do pagamento da fatura.

8.2. A CONTRATADA deverá observar os seguintes indicadores de desempenho:

a) Indicadores Operacionais e Logísticos:

- Entrega das amostras dentro do prazo: $\geq 98\%$;
- Estabilidade das amostras (sem perda de condição analítica): $\geq 99\%$;
- Homogeneidade comprovada das amostras: 100%;
- Rastreabilidade logística completa (códigos, comprovantes): 100%.

b) Indicadores Técnicos do Programa de Proficiência:

- Aplicação correta da ISO 13528 em todas as análises: 100%;
- Cálculos estatísticos sem erros (z-score, robust CV, etc.): 100%;
- Relatórios completos por analito e por metodologia: $\geq 97\%$;
- Relatórios emitidos dentro do prazo contratual: $\geq 97\%$;
- Conformidade com ISO/IEC 17043: 100%;
- Rastreabilidade metrológica comprovada: 100%.

c) Indicadores da Plataforma e Infraestrutura Digital:

- Disponibilidade da plataforma (uptime): $\geq 99,5\%$;
- Indisponibilidade máxima permitida por mês: $\leq 1\text{h}$;
- Integridade dos dados (sem perda ou corrupção): 100%;



- Backups diários operacionais: 100%.

d) Indicadores de Atendimento e Suporte Técnico:

- Tempo de resposta inicial: $\leq 8h$;
- Solução de dúvidas técnicas: $\leq 24h$;
- Solução de problemas críticos: $\leq 4h$;
- Disponibilidade contínua do suporte em horário comercial: 100%.

e) Indicadores de Conformidade Regulatória e de Segurança da Informação:

- Conformidade com LGPD (controle de acessos, logs, anonimização): 100%;
- Notificação de incidentes em até 48h: 100%;
- Integridade dos logs auditáveis por 5 anos: 100%.

f) Indicadores de Melhoria Contínua:

- Redução trimestral das não conformidades estatísticas: $\geq 10\%$;
- Evolução positiva dos z-scores médios: tendência $\geq 5\%$

g) Indicadores de Experiência do Usuário (Laboratórios Participantes):

- Grau de satisfação sobre suporte técnico $\geq 90\%$;
- Grau de satisfação sobre clareza dos relatórios $\geq 90\%$.

9 PAGAMENTO E GLOSA:

9.1. Pelo serviço, a **CONTRATANTE** obrigará-se a pagar à **CONTRATADA** o valor negociado em Contrato de Prestação de Serviços mediante apresentação de relatório de medição e aceite pelo fiscal do contrato.

9.2. Os pagamentos à **CONTRATADA** serão devidos a partir do mês subsequente à sua execução, a nota fiscal deverá ser enviada até o 10 dia útil de cada mês e a liquidação dos valores deverá ocorrer até o dia 20 (vinte)



de cada mês, estando, os pagamentos, condicionados à aprovação do relatório de serviços, à apresentação da nota fiscal, do comprovante de inscrição cadastral, das certidões de regularidade fiscal (federal, estadual, municipal, FGTS e trabalhista); apresentação de relatório técnico; emissão de laudos e comprovantes; medição aprovada pelo fiscal;

- 9.3.** O valor consignado na Nota Fiscal será apurado com base na efetiva execução dos serviços ora convencionados.
- 9.4.** Os pagamentos serão efetuados exclusivamente mediante crédito eletrônico em conta bancária previamente indicada pela **CONTRATADA**.
- 9.5.** Na hipótese de aplicação de glosa sobre o valor consignado na Nota Fiscal, o pagamento somente será realizado após a apuração do montante efetivamente devido pela execução dos serviços.
- 9.6.** A **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção ou glosa do pagamento de qualquer documento de cobrança, no todo ou em parte, nos seguintes casos:
- a)** não cumprimento de prazos de entrega;
 - b)** indisponibilidade da plataforma superior ao limite contratual;
 - c)** não conformidade de relatórios ou registros;
 - d)** não substituição de profissionais inadequados.
- 9.7.** Glosas serão aplicadas também nos seguintes casos:



a) Atraso na entrega das amostras:

- Até 7 dias: 2%;
- De 7 a 14 dias: 5%;
- Acima de 14 dias: 10%.

b) Não disponibilização das amostras em condição adequada:

- Amostra instável, danificada ou sem documentação: 10% por lote;
- Falha que impossibilite a rodada: 25% (com reenvio obrigatório).

c) Glosas por problemas na plataforma eletrônica:

- Indisponibilidade acima de 1h/mês: 1% por hora;
- Indisponibilidade que impeça submissão: 5% por evento;
- Perda de dados ou falha de registro: 10%.

d) Glosas por atraso na emissão dos relatórios:

- 5 a 15 dias de atraso: 5%;
- Acima de 15 dias: 10%;
- Acima de 30 dias: 15%.

e) Glosas por falhas estatísticas:

- Uso inadequado da ISO 13528: 10%;
- Cálculo incorreto do z-score: 5% por parâmetro afetado;
- Relatório historicamente inconsistente: 15%.

f) Glosas por falhas de suporte técnico:

- Falha na resposta em até 8h: 1% por ocorrência;
- Falha crítica não solucionada em 24h: 3%;
- Reenvio não realizado em 48h: 5%.

g) Glosas por descumprimento de LGPD:



- Acesso indevido: 10%;
- Vazamento de dados: 20% + comunicação obrigatória;
- Falta de logs ou trilhas: 5%.

10. VIGÊNCIA E RESCISÃO:

10.1. O contrato terá vigência de 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante formalização de termo aditivo, desde que haja concordância entre as partes.

10.2. A vigência do contrato não poderá exceder, em qualquer hipótese, a efetiva execução das obrigações consignadas no Contrato de Prestação de Serviços nº 23/2026, firmado entre a **CONTRATANTE** e o Município de Araucária, ou o período de execução dos serviços sob a rubrica indenizatória.

10.3. A não renovação/prorrogação ou a rescisão, independente do motivo, do Contrato de nº 23/2026 firmado entre o **CONTRATANTE** e o Município de Araucária, ensejará a rescisão do presente contrato, sem a necessidade de prévia notificação à **CONTRATADA** ou de pagamento de multa.

10.4. A prorrogação do contrato dependerá de:

- a) Vantajosidade econômica;
- b) Manutenção da qualidade dos serviços.

10.5. Constituirão motivos de rescisão unilateral pela **CONTRATANTE**:

- a) O não cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**, resguardado o exercício da ampla defesa e do contraditório;



- b) Em caso de reajuste, a falta de acordo quanto ao percentual a ser aplicado;
- c) O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos pela **CONTRATADA**;
- d) O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, bem como a lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços e metas nos prazos estipulados;
- e) O atraso injustificado no início dos serviços;
- f) A paralisação dos serviços, devidamente comprovada e/ou comunicada, sem justa causa e sem prévia comunicação a **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias;
- g) A subcontratação total ou parcial do objeto do presente Contrato sem prévia anuência, por escrito, da **CONTRATANTE**; a associação da **CONTRATADA** com outrem, bem como a cessão ou transferência, total ou parcial do objeto contratado, a fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA**;
- h) O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços quanto ao cumprimento do contrato e das metas estabelecidas;
- i) O cometimento reiterado de falhas na sua execução, anotadas em registro próprio e informadas mediante notificação escrita à **CONTRATADA**, garantindo-se o contraditório, pela Coordenação da **CONTRATANTE**;
- j) A dissolução da empresa contratada;
- k) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA** que se torne incompatíveis com a execução do objeto deste instrumento;



l) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato.

11. CONFIDENCIALIDADE E COMPLIANCE:

11.1. As partes comprometem-se a manter sigilo sobre informações técnicas e operacionais obtidas durante a execução dos serviços.

11.2. É vedada a prática de corrupção, fraude, colusão, coerção ou obstrução, sujeitando os envolvidos às sanções legais e contratuais.

11.3. A **CONTRATADA** deve afastar imediatamente qualquer profissional envolvido em práticas ilícitas.

11.4. Fica vedada:

- a) prática de fraude, colusão, corrupção, obstrução ou conluio;
- b) participação de profissional com conflito de interesses.

12. SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE AMBIENTAL:

12.1. A **CONTRATADA** deverá:

- a) Coletar e dar destinação ambiental correta a embalagens, resíduos e insumos;
- b) Apresentar comprovantes quando solicitado;
- c) Utilizar produtos biodegradáveis sempre que possível;
- d) Jamais empregar substâncias proibidas por legislação sanitária.



13. REAJUSTE DE PREÇOS:

13.1. Os preços poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, conforme legislação vigente, utilizando o índice oficial:

- IPCA/IBGE (ou outro indicado no contrato).

14. PENALIDADES:

14.1. A contratada estará sujeita às penalidades decorrentes de quaisquer infrações contratuais que venha a incorrer, sem prejuízo de demais cominações legais, compreendendo, de forma não exaustiva:

- a) Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a **CONTRATANTE**;
- b) Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado na execução do contrato, até o máximo de 15% (quinze por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicados oficialmente;
- c) Multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total dos serviços e pela recusa de cumprimento de quaisquer das obrigações pactuadas no contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções legalmente previstas;
- d) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.
- e) A multa poderá ser aplicada de forma cumulativa com glosa proporcional do valor dos serviços não executados; apontamento de não conformidade no relatório de desempenho mensal; eventual aplicação de outras penalidades previstas no contrato.



14.2. Penalidades Específicas do Serviço:

a) Amostras e Logística:

- Amostra instável: 5% por lote;
- Amostra inadequada: 10%;
- Falha da cadeia de frio: 15%;
- Perda de amostra por falha da contratada: 20%.

b) Estatísticas e Relatórios:

- Cálculo incorreto repetido: 5% por parâmetro;
- Relatório inconsistente: 10%;
- Relatório não emitido: 25% por rodada;
- Relatório mensal não entregue: 2% por semana de atraso;
- Relatório semanal não entregue: 0,5% por semana;
- Relatórios incompletos: 0,5% por item faltante;
- Perda de logs obrigatórios: 2% por evento (5% em caso de reincidência).

c) Plataforma Eletrônica:

- Indisponibilidade > 1h: 1% por hora;
- Perda de dados: 10%;
- Falha que impeça submissão: 10% por evento.

d) Segurança da Informação (LGPD e Boas Práticas):

- Acesso indevido a dados pessoais/sensíveis: 5% por ocorrência;
- Vazamento de dados ocasionado pela contratada: 20% + possível rescisão imediata;
- Ausência de logs obrigatórios: 2% por evento;
- Falha de backup (backup não realizado ou corrompido): multa de 5%;



- Falha no DRP que impeça recuperação: multa de 10% e revisão emergencial do plano.

e) Suporte Técnico:

- Não resposta em 8h: 2%;
- Não solução em 24h: 5%;
- Falha crítica sem solução: 10%.

f) Equipe Técnica e Execução Operacional:

- Profissional recusado e não substituído: multa diária de 0,5%;
- Equipe insuficiente para atendimento da demanda: 1% por dia até regularização;
- Execução inadequada de rotinas essenciais (backup, monitoramento, auditorias): 0,2% por rotina descumprida.

g) Reincidência por três meses consecutivos em qualquer descumprimento crítico:

- 5% do valor mensal + abertura de processo para aplicação de penalidade administrativa de suspensão.

14.3. O rito sancionatório observará contraditório e ampla defesa, com prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, e prazo máximo de 15 (quinze) dias para manifestação da **CONTRATADA**.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS:

15.1. Este Termo de Referência complementa o Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado, integrando-o para todos os fins, atendendo ao mínimo imprescindível à satisfação do interesse coletivo, presente na generalidade dos



produtos e modelos existentes no mercado, não consignando marca ou característica, especificação ou exigência exclusiva, excessiva, impertinente, irrelevante ou desnecessária que possa direcionar o certame ou limitar ou frustrar a competição ou a realização do objeto contratual.

15.2. Este Termo de Referência complementa o Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado, integrando-o para todos os fins. As situações omissas serão resolvidas com base:

- a) No contrato principal;
- b) Na legislação civil e sanitária vigente;
- c) Nas normas técnicas da ABNT e ANVISA;
- d) Nos princípios da eficiência e continuidade do serviço público.

15.3. As partes contraentes responsabilizar-se-ão pelas obrigações que lhes são correspondentes, na forma do objeto e disposições do contrato, e por imposição legal, devendo cumpri-las e assumir o risco próprio do negócio, cada qual na medida das suas respectivas posições neste contrato.

15.4. A **CONTRATADA** responderá por qualquer dano ou prejuízo causado por atos próprios e/ou de seus prepostos à outra parte e/ou terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução do objeto previsto no contratual.

15.5. A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelas infrações que cometer quanto ao direito de uso de materiais e/ou processos de execução protegidos por marcas ou patentes, respondendo diretamente por quaisquer indenizações,



taxas ou comissões que forem devidas, bem como por quaisquer reclamações resultantes de mau uso que deles fizer.

15.6. A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelos danos causados à **CONTRATANTE** e/ou a terceiros por interrupção imotivada e/ou em desrespeito ao objeto do contrato, em todas as suas disposições aplicadas, e por força das responsabilidades que lhe incumbe por força do contrato.

15.7. As disposições aqui estabelecidas não excluem a aplicação de outras normas legais, regulamentares e administrativas que sejam pertinentes à execução do objeto, devendo a Contratada observar integralmente a legislação vigente, em especial as normas fiscais, sanitárias, de trânsito, de transporte de pacientes, e administrativas aplicáveis, conforme a natureza do objeto contratado.

15.8. A **CONTRATADA** deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), garantindo que relatórios e evidências fotográficas não contenham dados pessoais identificáveis de pacientes ou colaboradores.



PROPOSTA

O envio dos documentos e proposta deve ser por e-mail eletrônico para o endereço: **fornecedores.hma@s3saude.com.br**, com o assunto de e-mail PROCESSO SELETIVO 01/2026; Conter todos os itens técnicos de acordo com o Termo de Referência, com as devidas especificações no que tange à prestação do serviço de forma clara, descrevendo detalhadamente as características, inclusive todas as despesas, de qualquer natureza; A proposta deve ter validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura do processo seletivo; Identificação da proponente, com a indicação do nome empresarial, com endereço completo (incluindo CEP), telefone, CNPJ, endereço eletrônico para contato; A proposta deve conter ainda, o custo unitário e/ou mensal e total; A avaliação da proposta será feita com a observância no conjunto de menor preço. Para as hipóteses de efetivo alocados nas unidades para execução dos serviços observar ainda: Apresentar Norma Coletiva da qual seja signatária; As planilhas de composição de custo devem acompanhar a proposta; Nos preços devem ser consideradas todas as despesas necessárias para o atendimento do objeto do contrato (mão de obra, uniformes, EPIs, insumos, ferramentas, etc.), bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal (instalação, vistoria, manutenção e outros que se fizerem necessários), lucro previsto pela empresa, taxa de administração, bem como detalhamento de todos os elementos que influenciem nos preços propostos para a contratação, utilizada para a formação de preços e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente; As planilhas de custos e formação de preços a serem apresentadas pelo proponente deverão conter o



detalhamento dos custos que compõem o preço, e serão observados os seguintes itens:

- a)** O valor da remuneração da mão-de-obra da categoria envolvida na prestação dos serviços, conforme Acordo, Convenção ou dissídio Coletivo de Trabalho mais recente;
- b)** O valor dos encargos sociais trabalhistas incidentes, com base na legislação em vigor, sobre o valor da mão-de-obra mais a reserva técnica;
- c)** A concessão de vales-transportes, de acordo com a legislação vigente e vales alimentação contemplados para a categoria profissional, em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho ou instrumento equivalente;
- d)** Custo dos insumos: a inclusão dos itens que compõem dependerá das peculiaridades de cada contrato e do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, sendo que os valores dos itens equipamentos, uniformes, treinamento e/ou reciclagem de pessoal bem como benefícios aos empregados, deverão ser distribuídos pelo número empregados estimados pelo proponente para a execução dos serviços e para obtenção do preço mensal do posto.

A inclusão dos benefícios descritos no subitem anterior na composição dos custos somente será admitida quando comprovadamente oferecidos aos empregados;

Os proponentes deverão dispensar uma atenção especial quando da aplicação do ISS, observando-se o município de prestação dos serviços;

Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo os serviços serem fornecidos sem ônus adicionais.



QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa participante executou ou executa serviços e está apta para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características com o objeto do presente processo seletivo.

VISTORIA:

As participantes poderão realizar vistoria, ela servirá para coletar informações pertinentes para a formulação de suas propostas. As vistorias técnicas serão realizadas mediante prévio agendamento de horário junto ao responsável técnico do S3- Gestão em Saúde na unidade, através do e-mail: fornecedores.hma@s3saude.com.br ou através do telefone – (71) 4105-1335, observado o prazo de publicidade do Processo Seletivo;

Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento das condições técnicas para elaboração da Proposta Comercial.

Salvador/BA, 30 de janeiro de 2026.