



TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

Gestão de Documentos, Digitalização, Indexação, Guarda (física) e Licenciamento de Software (SaaS — ArqGED), com fornecimento de suporte técnico (SLA).

1. OBJETO:

- 1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços continuados de Gestão de Documentos, Digitalização, Indexação, Guarda (física) e Licenciamento de Software (SaaS — ArqGED), com fornecimento de suporte técnico (SLA), incluindo suporte técnico especializado, atendimento em SLA, operação assistida e serviços correlatos necessários à plena execução do objeto, a serem prestados pela **CONTRATADA**, 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, alocação de profissionais habilitados, treinamento operacional e suporte técnico, tudo mediante



requisições da Contratante e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual, incluindo de forma não exaustiva:

- a)** Licenciamento de Software de Gestão de Documentos (SaaS – ArqGED);
- b)** Implantação do Projeto GEDIC e parametrização inicial;
- c)** Serviços de Organização e Preparação de Acervo Físico e Digital;
- d)** Digitalização e Tratamento de Imagens;
- e)** Indexação / Indexadores;
- f)** Serviço de Guarda física (Custódia);
- g)** Atendimento a Consultas, Remessas e Devoluções de documentos;
- h)** Suporte Técnico e SLA;
- i)** Entregas Finais e Migração.

1.3. 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 do serviço de guarda, preservação e disponibilização de documentos atinentes à UPA Valéria; redução de riscos de perda de acervo; digitalização para agilizar



acessos e processos; atendimento a requisitos legais de guarda e LGPD para dados pessoais; eficiência administrativa e redução de custo operacional.

2.2. A organização possui acervo documental físico relevante, cuja guarda, rastreamento, digitalização e disponibilização são fundamentais para:

- a)** cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- b)** atendimento às auditorias;
- c)** preservação do acervo institucional;
- d)** manutenção da integridade e do histórico documental;
- e)** mitigação de riscos de extravio e danos ao acervo;
- f)** garantia de atendimento eficiente às demandas internas.

2.3. O software de Gestão Eletrônica de Documentos (ArqGED) é indispensável para:

- a)** controle digital do acervo;
- b)** registro de protocolo, movimentação e rastreabilidade;
- c)** atendimento rápido a solicitações;
- d)** controle de temporalidade documental;
- e)** redução de custos operacionais;
- f)** conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**.

2.4. A iniciativa visa atender a uma demanda institucional previamente identificada, relacionada à contratação de serviços continuados de Gestão de Documentos, Digitalização, Indexação, Guarda (física) e Licenciamento



de Software (SaaS — ArqGED), com fornecimento de suporte técnico (SLA) no Hospital Municipal de Araucária (HMA), cuja ausência comprometeria diretamente a continuidade das ações sob responsabilidade da Contratante.

- 2.5.** 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.
- 2.6.** 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 27001;**
- b) ABNT NBR ISO/IEC 27002;**
- c) ABNT NBR ISO/IEC 27701;**
- d) Lei nº 13.709/2018** (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);

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) Software — ArqGED (requisitos mínimos):

- Disponibilização via web 24x7 (a exigir disponibilidade contratual mínima de 99% ao mês, com janelas para manutenção programada previamente avisada);



- Autenticação por login/senha; controle de permissões por departamento; criação ilimitada de usuários; perfis; logs de auditoria e histórico de movimentação;
- Banco de dados robusto (MySQL ou superior); mecanismos de backup; exportação de dados em CSV; suporte a upload/download de arquivos em múltiplas extensões; compatibilidade com navegadores modernos;
- Funcionalidades: emissão de etiquetas, emissão de protocolos, relatórios customizáveis, solicitação de digitalização on-demand, controle de temporalidade documental, índices full-text quando aplicável;
- Segurança: criptografia em trânsito (TLS/SSL); segregação de ambientes; política de retenção de logs e backups; conformidade com LGPD quanto ao tratamento de dados pessoais; compromisso com confidencialidade. (Incluir cláusula específica de proteção de dados e responsabilidades das partes.).

b) Digitalização e Qualidade das Imagens:

- Resolução aceitável: 200–300 DPI (padronizar por tipo documental); formatos finais aceitos: TIFF (preferencial para arquivos mestre) e PDF/A para entrega; imagens legíveis; sem bordas; alinhadas; sem páginas duplicadas nem em branco;
- Não digitalizar documentos frágeis sem autorização e plano de restauração; onde necessário, serviços de restauração/higienização serão contratados à parte (prever orçamento);
- Controle de qualidade: auditoria por amostragem (ex.: 5% por lote) com critérios de aceitabilidade.

c) Funcionalidades obrigatórias:

- Emissão de protocolos e etiquetas;



- Estrutura de anexação e visualização de documentos;
- Pesquisa textual (full-text), quando compatível;
- Controle de temporalidade documental;
- Geração de relatórios customizáveis.

d) Guarda Física:

- Contêineres padrão (medidas internas especificadas, capacidade máxima 20 kg por container); acondicionamento em estantes, setor climatizado, controle de pragas e higienização inicial;
- Catalogação por rótulos com identificação e endereço físico (código de localização) integrado ao ArqGED;
- Acesso restrito somente a usuários autorizados; documentos entregues mediante protocolo; transporte em veículo seguro, com rastreamento.

e) Segurança da Informação / LGPD:

- Obrigações contratuais expressas: tratamento de dados pessoais conforme Lei nº 13.709/2018 (LGPD), notificações de incidentes, co-responsabilidade quando aplicável, medidas de segurança técnicas e administrativas, cláusula de confidencialidade e subcontratação proibida sem anuência prévia;
- Prever Data Processing Agreement (DPA) ou cláusula anexa disciplinando finalidades, tempo de retenção, medidas de segurança e eliminação/entrega de dados ao término do contrato.

5.2. Os serviços solicitados neste contrato deverão ser executados, no mínimo, de acordo com 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 de licenças e disponibilização de software com a descrição técnica do serviço, unidade de medida, quantia estimada/executada, período de referência, evidência/registro, observações técnicas pertinentes;
- b)** Relação quantitativa de implantação, parametrização e configuração inicial, com a descrição técnica do serviço, unidade de medida, quantia estimada/executada, observações técnicas pertinentes;
- c)** Relação quantitativa de organização, digitalização e tratamento de imagens por cada serviço, unidade, quantidade estimada/executada, lote/período, evidência;
- d)** Relação quantitativa de indexações e metadados, com a descrição técnica, unidade, quantia estimada/executada, período, evidência, observações técnicas pertinentes;
- e)** Relação quantitativa de guarda física (custódia) com a descrição do serviço, unidade, quantia estimada/executada, período, evidência, observações técnicas pertinentes;
- f)** Relação quantitativa de remessa e devolução com a descrição do serviço, unidade, quantia estimada/executada, período, evidência, observações técnicas pertinentes;



- g)** Relatório de suporte técnico por tipo de chamado, unidade, quantidade estimada, medidas obrigatórias adotadas, medidas preventivas e serviços correlatos, SLA contratual, evidências da prestação do serviço;
- h)** Relatório descritivo de treinamento e capacitação, unidade de medida, quantidade estimada, ferramentas disponibilizadas, tipos de treinamento e capacitações técnicas aplicadas, quantidade de usuários e acessibilidade;
- i)** Relatório técnico de segurança da informação, backup e continuidade do fornecimento dos serviços, quantidade estimada, medidas obrigatórias adotadas, medidas preventivas e serviços correlatos.
- j)** Relação quantitativa de medição, aceite e faturamento com descrição detalhada, unidade, quantidade e observações técnicas pertinentes.

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 continuados de Gestão de Documentos, Digitalização, Indexação, Guarda (física) e Licenciamento de Software (SaaS — ArqGED), com fornecimento de suporte técnico (SLA), incluindo suporte técnico especializado, atendimento em SLA, operação assistida e serviços correlatos necessários à plena execução do objeto** no Hospital Municipal de Araucária (HMA);
- b) Disponibilizar, quando aplicável, **profissionais devidamente habilitados, materiais e recursos tecnológicos em conformidade com as especificações técnicas**, 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 do Sistema ArqGED (SaaS):

- Disponibilidade do Sistema: $\geq 99\%$ mensal;
- RTO – Recovery Time Objective (Registro de Incidentes): ≤ 2 horas;
- RPO – Recovery Point Objective (Logs de Backup): ≤ 24 horas;
- Tempo de resposta das páginas: ≤ 3 segundos em horário comercial;
- Nº de falhas críticas: 0 falhas/mês;
- Entrega de atualizações: Conforme relatório técnico mensal;

b) Indicadores de Suporte Técnico – SLA:

- Alta prioridade: Atendimento imediato;
- Média prioridade: ≤ 4 horas úteis;
- Baixa prioridade: ≤ 10 horas úteis;
- Cumprimento dos SLAs mensais: $\geq 97\%$;
- Taxa de reincidência da mesma falha: ≤ 2 ocorrências/60 dias;



- Grau de satisfação dos usuários: $\geq 85\%$ ao mês.

c) Indicadores de Digitalização e Tratamento de Imagens:

- DPI por documento: 200–300 DPI conforme o tipo;
- Taxa de imagens ilegíveis: $\leq 3\%$ por lote;
- Taxa de desalinhamento/bordas: $\leq 3\%$ por lote;
- Páginas faltantes/duplicadas: 0% (tolerância zero);
- Falhas que resultem em retrabalho: $\leq 10\%$ /lote;
- Tempo de entrega da digitalização sob demanda: ≤ 4 horas úteis.

d) Indicadores de Indexação e Metadados:

- Taxa de erro de indexação: $\leq 3\%$ dos documentos/lote;
- Uso correto dos campos obrigatórios: $\geq 99\%$ de conformidade;
- Perda de metadados: 0% (tolerância zero);
- Integridade entre documento digital e metadados: $\geq 99\%$;
- Aderência à tabela de temporalidade: 100%.

e) Indicadores de Guarda Física / Custódia:

- Condições ambientais (temperatura, umidade): 100% dentro dos padrões;
- Falhas de rastreabilidade: 0 ocorrência;
- Divergência de acervo físico x declarado: $\leq 1\%$;
- Atendimento a consulta física: ≤ 8 horas úteis;
- Atraso na disponibilização de caixas: 0 ocorrência.

f) Indicadores de Logística – Remessa e Devolução:

- Tempo de retirada/entrega (normal): ≤ 48 horas úteis;
- Tempo de retirada/entrega (urgente): 8/4 horas úteis;
- Perda de protocolo físico/digital: 0%;
- Rastreabilidade do transporte: 100% das viagens;



- Divergência de volumes: $\leq 1\%$.

g) Indicadores de Conformidade LGPD e Segurança da Informação:

- Notificação de incidente: ≤ 2 horas após a ocorrência;
- Perda de logs ou backups: 0%;
- Cumprimento das medidas de segurança: 100%;
- Acesso indevido a dados pessoais: 0%;
- Documentos com dados sensíveis sem anonimização: 0%.

h) Indicadores Gerais de Execução:

- Cumprimento total dos prazos operacionais: $\geq 97\%$ mensal;
- Entrega de relatórios técnicos completos: 100%;
- Reincidência de mesma falha: ≤ 2 /mês;
- Atendimento das obrigações contratuais: $\geq 98\%$.

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.

9.1.1. 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;

9.2. O valor consignado na Nota Fiscal será apurado com base na efetiva execução dos serviços ora convencionados.

9.3. Os pagamentos serão efetuados exclusivamente mediante crédito eletrônico em conta bancária previamente indicada pela **CONTRATADA**.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. Glosas serão aplicadas também nos seguintes casos:

a) Digitalização e Tratamento de Imagens:

- Imagens com DPI inferior ao contratado: 0,5% por lote afetado;
- Imagens ilegíveis, desalinhadas ou com bordas acima de 3% do lote: 1% por lote;
- Falhas graves > 10% do lote (necessidade de retrabalho): 3% por lote;



- Inclusão de páginas duplicadas ou perda de páginas: 0,3% por ocorrência;
- Rejeição de lote por não conformidade técnica: 2% por lote;
- Retrabalho de digitalização causado pela contratada: 1% por lote retrabalhado.

b) Indexação / Metadados:

- Indexação com erro acima de 3% dos documentos: 1% do valor mensal;
- Dados obrigatórios inconsistentes (data, paciente, processo etc.): **0,5% por campo faltante/errado** (limite 5%);
- Perda de metadados / inconsistência de integridade: 5% do valor mensal;
- Erro que impossibilite recuperação do documento: 3% por ocorrência;
- Não utilização da tabela de temporalidade: 1% do valor mensal.

c) Guarda Física (Custódia):

- Falta de controle de pragas, umidade ou temperatura: 1% por dia de não conformidade;
- Falha na rastreabilidade de caixa/contêiner: 2% por ocorrência;
- Divergência entre acervo declarado e acervo existente: 3% por lote;
- Armazenamento fora do padrão contratado: 1% por dia;
- Atraso na disponibilização de caixa armazenada: 0,5% por evento.

d) Logística (Remessa, Devolução e Transporte):

- Atraso na retirada/entrega de documentos dentro do prazo operacional: 0,5% por evento;
- Transporte sem rastreabilidade: 2% do valor mensal;
- Perda de protocolo físico ou eletrônico: 1% por ocorrência;
- Danos ao acervo durante transporte: 5% por lote danificado;
- Divergência entre volumes registrados e volumes recebidos: 1% por volume



divergente

e) Divergência entre Acervo Físico e Digital:

- Documento digitalizado não corresponde ao físico: 1% por lote;
- Divergência de quantidade acima de 1%: 5% do valor mensal;
- Divergência acima de 5% do total aferido: 10% do valor mensal + correção obrigatória.

f) indisponibilidade ou falhas do SaaS:

- Indisponibilidade acima do SLA: **3%, 5% ou 10%**, conforme faixa;
- Falha contínua acima de 2h/6h/12h: **2%, 5%, 10%**;
- Não correção de falha crítica no prazo: **5%**;
- Atraso em atualizações: **2% por mês**.

g) descumprimento dos KPIs:

- Cumprimento inferior a 97% dos prazos: 2% a 5%, proporcional ao grau de descumprimento;
- Falha na entrega de relatórios: 2% por semana;
- Relatórios incompletos: 0,5% por item faltante.

h) falhas relacionadas à LGPD:

- Notificação tardia de incidente (>2h): glosa de 3% do valor mensal;
- Perda de logs ou backups: glosa de 10% do valor mensal;
- Procedimento de segurança não aplicado: glosa de 2% do valor mensal.

i) falhas de equipe técnica:

- Profissional recusado não substituído: 0,5% por dia;
- Falta de equipe mínima: 1% por dia;
- Inexistência de ponto de controle de qualidade: 1% por ocorrência.

j) Reincidência:



- Ocorrência de mesma falha 3 vezes em 60 dias: **glosa de 3%**.

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;



I) 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. REAJUSTE DE PREÇOS:

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

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

13. PENALIDADES:

13.1. 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.

13.2. Penalidades Específicas do Serviço:

a) Penalidades Relacionadas à Plataforma ArqGED (SaaS):

- Indisponibilidade acima do SLA: 3% a 10%;
- Indisponibilidade contínua por 2h/6h/12h: 2%, 5%, 10%;
- Falha sistêmica recorrente (3 vezes em 60 dias): 3%;
- Atraso em atualizações obrigatórias: 2% ao mês.

b) Penalidades Relacionadas ao Suporte Técnico (SLA):



- Chamado crítico não respondido em 1h: 1%;
- Chamado crítico não solucionado em 8h: 3%;
- Chamado moderado não respondido em 4h: 0,5%;
- Chamado leve não solucionado em 72h: 0,5%.

c) Penalidades Relacionadas à Digitalização e Tratamento de Imagens:

- DPI inferior ao exigido: 0,5% por lote;
- Imagens tortas, ilegíveis ou com bordas acima de 3%: 1% por lote;
- Falhas superiores a 10% do lote: 3% por lote;
- Páginas duplicadas ou faltantes: 0,3% por ocorrência;
- Retrabalho por erro da contratada: 1% por lote.

d) Penalidades Relacionadas à Indexação / Metadados:

- Erros acima de 3%: 1% do valor mensal;
- Campos obrigatórios divergentes: 0,5% por item;
- Perda de metadados: 5%;
- Falha que impeça a recuperação do documento: 3%.

e) Penalidades Relacionadas à Guarda Física (Custódia):

- Armazenamento fora dos padrões ambientais: 1% por dia;
- Falha na rastreabilidade: 2% por ocorrência;
- Extravio de documento: 20% + recomposição;
- Extravio de caixa/lote: 40%;
- Falha de segurança física: 5%.

f) Penalidades Relacionadas à Logística (Remessa e Devolução):

- Atrasos: 0,5% por evento;
- Perda de protocolo: 1%;
- Transporte sem rastreabilidade: 2%;



- Danos ao acervo: 10% por lote.

g) Penalidades Relacionadas à Divergência entre Acervo Físico e Digital:

- Divergência de conteúdo: 1% por lote;
- Divergência de quantidade superior a 1%: 5%;
- Divergência superior a 5%: 10% + correção obrigatória.

h) Penalidades Relacionadas à Segurança da Informação e LGPD:

- Vazamento ou acesso indevido: 10% por incidente;
- Notificação tardia: 3%;
- Perda de logs/backups: 10% + obrigação de restauração.

i) Penalidades Relacionadas aos Relatórios e Evidências:

- Não entrega: 2% por semana;
- Relatórios incompletos: 0,5% por item.

j) Penalidades Relacionadas à Equipe Técnica:

- Profissional recusado e não substituído: 0,5% por dia;
- Falta de equipe mínima: 1% por dia.

k) Reincidência:

- Repetição da mesma falha em 90 dias: 5% adicional + abertura de processo administrativo.

13.3. 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**.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS:



14.1. 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.

14.2. 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.

14.3. 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.

14.4. 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.



14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. 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.

14.8. 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.