



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Fundação Saúde
Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO A

DESCRIÇÃO E QUANTITATIVOS DAS COMPETÊNCIAS / ATRIBUIÇÕES DO POSTO DE TRABALHO

CATEGORIA	POSTOS (POSIÇÕES DE ATENDIMENTO)	JORNADA	CONTRATAÇÃO MÍNIMA*
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Dia 1	25	5X1	30
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Dia 2	25	5X1	30
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Noite 1	19	5X1	23
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Noite 2	19	5X1	23
Monitor de Atendimento - Dia	2	5X1	3
Monitor de atendimento - Noite 1	1	5X1	2
Monitor de Atendimento - Noite 2	1	5X1	2
Supervisor TARM - Dia	3	5X1	4
Supervisor TARM - Noite 1	2	5X1	3
Supervisor TARM - Noite 2	2	5X1	3
Rádio Operador - Dia	18	12X36	36
Rádio Operador - Noite	16	12X36	32
Monitor Rádio Operador - Dia	1	12X36	2
Monitor Rádio Operador - Noite	1	12X36	2
Supervisor de Rádio Operação - Dia	3	12X36	6

Supervisor de Rádio Operação - Noite	3	12X36	6
Auxiliar Administrativo	7	44H	7

* O quantitativo mínimo estabelecido não considera as hipóteses de eventuais faltas, descobertas, férias e eventos do gênero, conforme item 7.40 do presente instrumento.

A) TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA – TARM

No serviço de Teleatendimento SAMU 192, o técnico operador é TARM (Telefonista Auxiliar de Regulação Médica). São os profissionais responsáveis pelo registro inicial da chamada, cumprindo as atribuições conforme previsto pela Portaria nº 2.048/2002.

Esse profissional atende os chamados oriundos da população, dos profissionais da área de saúde civil, militar e agentes de segurança do Estado, realizando abertura de eventos e transferência para o setor responsável pela demanda, para a conclusão dos mesmos. Tais profissionais devem possuir a habilidade de identificar a agência responsável nos casos em que a ligação se trata de situações a serem tratadas pelas agências 193 e 190.

Devem realizar o atendimento telefônico de primeiro nível destinado à regulação do SAMU 192, primária e secundária, através da central de atendimento e seguindo roteiros e instruções predefinidas, registrando a abertura de eventos de solicitações de socorro para a população.

O serviço é prestado de acordo com as rotinas administrativas de funcionamento, protocolos médicos e de enfermagem e protocolos de regulação médica de urgência definidos pela contratante. As rotinas abordam todos os processos envolvidos na assistência, que contemplem desde os aspectos organizacionais até os operacionais e técnicos.

Detalhamento:

Carga Horária: 06/horas diárias.

Escala: 5x1

Quantidade: 25 posições dia e 19 posições noite.

Jornada de Trabalho: A ser definida conforme necessidade do posto.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

B) RÁDIO OPERADOR

Os profissionais que ocupam essa posição deverão operar o sistema de radiocomunicação e telefonia nas Centrais de Regulação; comparecer, atuando ética e dignamente, ao seu local de trabalho; exercer o controle

operacional da frota de veículos do sistema de atendimento pré-hospitalar móvel; manter a equipe de regulação atualizada a respeito da situação operacional de cada veículo da frota; conhecer a malha viária e as principais vias de acesso de todo o território abrangido pelos Serviços de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel.

Detalhamento:

Carga Horária: 12/horas diárias.

Quantidade: 18 posições dia e 16 posições noite

Jornada de Trabalho: 12X36 horas.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

C) MONITOR TARM

Os profissionais desse segmento, são responsáveis pelas atividades de apoio, monitorando e oferecendo *feedback* às atividades dos TARMS.

Os monitores deverão possuir experiência com assistência ao TARM da área da saúde. Acompanhar o trabalho destes profissionais durante os atendimentos, fornecendo apoio, orientações e esclarecendo dúvidas, visando o aprimoramento do processo de atendimento aos solicitantes.

Esse profissional deverá desempenhar função de controlar em tempo real, os Tarms *logados* e *deslogados* e o número de clientes em fila de espera, através do sistema de telefonia, objetivando melhorar o atendimento para atender às necessidades, e elaborar relatório de ligações recebidas, atendidas, abandonadas, TMA e TME, assim como analisar relatórios, acessando o sistema de gestão e selecionando as informações pertinentes ao setor, com o objetivo de conferir a performance da equipe;

Auxiliam na gestão de pessoal, controlando pausas de entrada e saída, a fim de manter o nível de atendimento;

Detalhamento:

Carga Horária: 12/horas diárias.

Quantidade: 18 posições dia e 16 posição noite

Jornada de Trabalho: 12X36 horas.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

D) MONITOR RO

Os profissionais desse segmento, são responsáveis pelas atividades de apoio, monitorando às atividades dos

Rádio Operadores.

Os monitores deverão possuir experiência com assistência a Rádio Operadores da área da saúde. Acompanhar o trabalho destes profissionais durante os atendimentos, fornecendo apoio, orientações e esclarecendo dúvidas, visando o aprimoramento do processo de atendimento aos solicitantes.

Esse profissional deverá elaborar relatório acerca da função operacional de cada veículo de frota; deverá manter a equipe integrada com a regulação e compilar as informações pertinentes ao setor, com o objetivo de conferir a performance da equipe;

Auxiliam na gestão de pessoal, controlando pausas de entrada e saída, a fim de manter o nível de atendimento;

Detalhamento:

Carga Horária: 12/horas diárias.

Quantidade: 1 posição dia e 1 posição noite.

Jornada de Trabalho: 12X36 horas.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

E) SUPERVISOR TARM

Os profissionais desempenharão o cargo de Supervisor, serão responsáveis pelo planejamento e supervisão dos serviços.

Entende-se por planejamento e supervisionamento da equipe de TARMS, o acompanhamento de suas rotinas, analisando o desempenho através de indicadores operacionais, da qualidade e/ou gestão de pessoas visando a capacitação da equipe para manter e/ou melhorar o serviço executado além de dar suporte à regulação médica orientando, tirando dúvidas, intermediando e procurando solucionar as demandas juntos aos setores, acompanhando desempenho da equipe;

Tais profissionais deverão possuir conhecimento das normas de medicina e segurança do trabalho, principalmente no que diz respeito ao uso de equipamentos de segurança e ergonomia; devem monitorar e identificar possíveis falhas. Deverá também estar atribuído às funções desse profissional a observância em melhorar os roteiros e scripts, fornecendo feedbacks para que os operadores sempre melhorem o atendimento;

Também será função desses profissionais, instruir e acompanhar o tempo médio de atendimento, supervisionando as metas a serem cumpridas individualmente e pelas equipes, além de supervisionar as escalas de trabalho e desempenhar a supervisão e acompanhamento de todos os processos e etapas de trabalho.

Detalhamento:

Carga Horária: 06/horas diárias.

Escala: 5x1

Quantidade: 3 posições dia e 4 posições noite.

Jornada de Trabalho: A ser definida conforme necessidade do posto.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

F) SUPERVISOR RÁDIO OPERADOR

Os profissionais desempenharão o cargo de Supervisor, serão responsáveis pelo planejamento e supervisão dos serviços exercidos pelos Rádio Operadores.

Entende-se por planejamento e supervisionamento da equipe de Rádio-Operadores, o acompanhamento de suas rotinas, analisando o desempenho através de indicadores operacionais, da qualidade e/ou gestão de pessoas visando a capacitação da equipe para manter e/ou melhorar o serviço executado além de dar suporte à regulação médica orientando, tirando dúvidas, intermediando e procurando solucionar as demandas juntos aos setores, acompanhando desempenho da equipe;

Tais profissionais deverão possuir conhecimento das normas de medicina e segurança do trabalho, principalmente no que diz respeito ao uso de equipamentos de segurança e ergonomia; devem monitorar e identificar possíveis falhas. Deverá também estar atribuído às funções desse profissional a observância em melhorar os roteiros e scripts, fornecendo feedbacks para que os operadores sempre melhorem o atendimento;

Também será função desses profissionais, instruir e acompanhar o tempo médio de atendimento, supervisionando as metas a serem cumpridas individualmente e pelas equipes, além de supervisionar as escalas de trabalho e desempenhar a supervisão e acompanhamento de todos os processos e etapas de trabalho.

Detalhamento:

Carga Horária: 12/horas diárias.

Quantidade: 3 posições dia e 3 posições noite.

Jornada de Trabalho: 12X36 horas.

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

G) AUXILIAR ADMINISTRATIVO

O profissional ocupante desse cargo deverá desempenhar funções de apoio operacional dos serviços, de acordo com os procedimentos e técnicas de atendimento e operação, garantindo uma eficiente dinâmica e comunicação interpessoal entre os diversos setores envolvidos no pré-atendimento.

Detalhamento:

Carga Horária: 44horas semanais.

Quantidade: 7 posições

Escolaridade Mínima: Ensino Médio completo.

Rio de Janeiro, 30 outubro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 17/11/2023, às 17:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **62450801** e o código CRC **E94200C6**.

Referência: Processo nº SEI-080007/020831/2023

SEI nº 62450801

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005
Telefone: - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO B

ORIENTAÇÕES SOBRE A FORMAÇÃO DOS CUSTOS

Nº	ESPECIFICAÇÃO	CARGA HORÁRIA	POSTO	SALÁRIO BASE CCT	TOTAL DE FUNC.	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR GLOBAL ESTIMADO (12 meses)
1	Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Dia 1	36H	5X1	1.735,83	30			
2	Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Dia 2	36H	5X1	1.735,83	30			
3	Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Noite 1	36H	5X1	1.735,83	23			
4	Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (TARM) - Noite 2	36H	5X1	1.735,83	23			
5	Monitor de Atendimento - Dia	36H	5X1	2.347,02	3			
6	Monitor de atendimento - Noite 1	36H	5X1	2.347,02	2			
7	Monitor de Atendimento - Noite 2	36H	5X1	2.347,02	2			
8	Supervisor TARM - Dia	36H	5X1	2.862,28	4			
9	Supervisor TARM - Noite 1	36H	5X1	2.862,28	3			
10	Supervisor TARM - Noite 2	36H	5X1	2.862,28	3			
11	Rádio Operador - Dia	44H	12X36 SD	2.241,45	36			
12	Rádio Operador - Noite	44H	12X36 SN	2.241,45	32			
13	Monitor Rádio Operador - Dia	44H	12X36 SD	2.868,58	2			
14	Monitor Rádio Operador - Noite	44H	12X36 SN	2.868,58	2			
15	Supervisor de Rádio Operação - Dia	44H	12X36 SD	3.498,34	6			
16	Supervisor de Rádio Operação - Noite	44H	12X36 SN	3.498,34	6			
17	Auxiliar Administrativo	44H	DIARISTA	1.767,19	7			
TOTAL					214			

ORIENTAÇÕES: Tendo em vista as peculiaridades desta contratação, apresentam-se os esclarecimentos referentes às planilhas estimativas, os quais deverão ser observados pelas empresas proponentes quando da elaboração de suas propostas de preços.

1 – Salário: Para a elaboração das Planilhas de Custos e Formação de Preços dos postos, foi considerado o piso salarial estabelecido na(s) convenção(ões) coletiva(s) de trabalho do(s) sindicato(s) dos trabalhadores envolvidos na prestação dos serviços ora terceirizados, vigentes neste ano no Estado em que os serviços serão prestados e a observação do salário mínimo vigente.

Os salários a serem pagos serão aqueles apresentados na proposta da proponente vencedora, e não poderão ser inferiores aos estimados neste Projeto Básico, nem inferiores aos das normais coletivas a que a licitante estiver obrigada, devendo ser utilizado o salário mais benéfico ao trabalhador.

2 - CCT: A licitante deverá apresentar a Convenção Coletiva de trabalho ou a norma coletiva a que esteja obrigada e que utilizou para elaboração da proposta.

3 - Insalubridade: Para efeito de cálculo de insalubridade, foi considerado o disposto na CLT, sendo o pagamento pela Contratante está condicionado à elaboração do laudo técnico.

4 - Adicional Noturno: Considerar o percentual de, no mínimo, 20% (conforme disposição da CLT) ou percentual superior desde que estipulado em legislação específica.

6 - Vale Transporte: Para efeito de cálculo das Unidade localizadas na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, foram consideradas 02 tarifas de bilhete único intermunicipal no valor de R\$ 8,55 para ida e R\$ 8,55 para volta, para as demais áreas, considerar a tarifa de transporte local, resguardada a dedução legal de 6% do salário base.

7 - Vale Alimentação: Os valores referentes a benefícios de alimentação do trabalhador (ex.: vale-refeição, vale-alimentação, cesta básica,) ou outros itens de salário indireto concedidos, deverão ser, no mínimo, iguais aos estabelecidos em acordo, convenção ou dissídio coletivo de cada categoria no domicílio do empregado, devendo constar das planilhas de custos das propostas apresentadas.

8 - Carga horária:

a) A carga horária definida para os profissionais da categoria Técnicos Auxiliares de Regulação Médica (TARM) – telefonistas, monitores e supervisores - segue os conceitos vigentes em legislação de teleatendimento, e consistirá em 30 (trinta) horas semanais, com 06 (seis) horas diárias de trabalho, em escalas de 5x1.

b) A escala 5x1 se mostra mais compatível com as funções desempenhadas, em razão da natureza emergencial dos chamados, sensibilidade das informações e níveis de atenção exigidos para o desempenho da função;

9 - A proposta de preço deverá conter, ainda, os seguintes documentos:

a) Memória de cálculo detalhada que contenha a metodologia e fórmulas adotadas pela licitante para obtenção dos valores propostos para os encargos, insumos e demais componentes da planilha de composição de custos e formação de preços do posto de serviço envolvido na contratação para cada tipo de serviço descrito no Projeto Básico;

b) GFIP ou documento apto a comprovar o Fator Acidentário de Prevenção (FAP) da Licitante. Comprovação do Regime de Tributação.



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 17/11/2023, às 17:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_externo=6, informando o código verificador **62476987** e o código CRC **FD22C441**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO A

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nota (1): Essa planilha é meramente um modelo. Caberá ao concorrente preencher adequadamente de acordo com a legislação vigente, devendo a mesma ser adaptada às características do serviço contratado, no que couber.

Nota (2): Para cada categoria/Unidade prevista no Termo de Referência/Projeto Básico, a empresa deverá apresentar a correspondente planilha de custos e formação de preço.

Nota (3): Estas tabelas poderão ser adaptadas às características do serviço contratado, inclusive adaptar rubricas e suas respectivas provisões e ou estimativas, desde que devidamente justificado.

Pregão n° ____ / ____	
Processo n°: _____	
Objeto:	
DADOS DA EMPRESA	
Nome:	
CNP:	Insc. Estadual: Endereço:
Telefone: E-mail:	
Banco / Agência:	ContaCorrente:
DADOS DO RESPONSÁVEL PARA ASSINATURA DO CONTRATO	
Nome:	
RG / Org. Expedidor:	
Validade da Proposta de Preços	Prazo de Vigência do Contrato: 12 meses

COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS RESUMIDO

(Elaborar uma planilha para cada lote participante)

CARGO	POSTO	QTDE. (A)	VALOR UNITÁRIO PROPOSTO (B)	VALOR MENSAL TOTAL (C) = (A x B)	VALOR GLOBAL TOTAL (D) = (meses x C)
			R\$	R\$ -	R\$ -
			R\$	R\$ -	R\$ -
			R\$	R\$ -	R\$ -
TOTAL			R\$	R\$ -	R\$ -

MODELO PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº do Processo:

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra

1	Salário Normativo	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Posto de Trabalho	
4	Auxílio alimentação da Categoria Profissional	
5	Estimativa de dias trabalhados no mês	
6	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
7	Nº de registro do Acordo, Convenção Ou Dissídio Coletivo	

Módulo 1 - Composição da Remuneração

1	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	
G	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			

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

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	

C	Seguro Acidente de Trabalho (SAT = RAT X FAP)		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total		33,80%	

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Benefício xxx	
D	Outros (especificar)	
Total		

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

2	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 Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	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		
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		
Total			

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Submódulo 4.1 - Ausências Legais

4.1	Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias		
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais		

C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras Ausências (especificar)		
Total			

Submódulo 4.2 - Intra jornada

4.2	Intra jornada	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso e alimentação		
Total			

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

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	
4.2	Intra jornada	
Total		

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. 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 Rescisão	
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		



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 17/11/2023, às 17:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **62477366** e o código CRC **FF9D582D**.

Referência: Processo nº SEI-080007/004481/2023

SEI nº 62135764

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005
 Telefone: - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO C

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

(EM PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À

Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

Ref. Licitação nº

_____(Entidade)_____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo) _____, neste ato representada pelo seu representante legal, o Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, **DECLARA** que conhece os detalhes do objeto contratual (situação atual do local, eventuais equipamentos e extensão dos serviços), tendo sido esclarecidas todas as dúvidas, considerando-as atendidas e plenamente capacitada a elaborar a proposta, nos termos e condições estabelecidas no edital e seus anexos, assumindo a responsabilidade por eventuais problemas na sua execução, não podendo ser alegado desconhecimento das condições de execução contratual como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato, atrasos em sua implementação ou alterações do objeto contratual.

Rio de Janeiro, ___ de _____ de 20xx.

ENTIDADE

(nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is) com firmas reconhecidas)



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 17/11/2023, às 17:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **62478501** e o código CRC **F71EB0B5**.

Referência: Processo nº SEI-080007/004481/2023

SEI nº 49114990

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO D

TERMO DE VISTORIA (FACULTATIVO)

(EM PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À

Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

Ref. Processo nº xx/20xx

Atestamos para fins de habilitação no processo nº ____/2023, que _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na _____, neste ato representada pelo seu representante legal, o Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, vistoriou e tomou conhecimento de todas as informações, peculiaridades e condições locais para a prestação dos serviços e cumprimento das obrigações objeto da citada Licitação.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20xx.



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 17/11/2023, às 17:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **62478102** e o código CRC **ODA083FA**.

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005
Telefone: - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO E

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. Definição: Instrumento de Medição de Resultado ou Acordo de Nível de Serviços – ANS é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Forma de avaliação: definição de situações (indicadores) que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de grau de correspondência de 1 a 7, de acordo com os Indicativos de metas a cumprir, compreendendo descontos de 0,1% a 2,0% do valor mensal contratado.

1.3. Descontos x sanções administrativas: embora a aplicação de índices aos indicativos seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pelo nível crítico de qualidade insuficiente em qualquer dos indicativos, aplicar as penalidades previstas em contrato, ficando desde já estabelecido que, quando o percentual de descontos no mês for superior a 10% (dez por cento), poderá restar caracterizada inexecução parcial do contrato, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação de sanção administrativa, nos termos da Lei e do Contrato, observado o contraditório e a ampla defesa.

1.4. Procedimento a ser adotado pela gestão dos contratos de prestação de Serviços de apoio **operacional e administrativo.**

1.5. As atividades descritas neste instrumento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe de fiscalização e controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de prestação de serviço.

3. REGRAS GERAIS

3.1. Será efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução do serviço, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

3.2. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos nesse Anexo, conforme Instrumento de Medição de Resultado (IMR), em consonância com as diretrizes da IN/MPOG 05/2017.

3.3. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR ser interpretadas como penalidades ou multas.

3.4. O valor pago mensalmente será ajustado ao resultado da avaliação do serviço por meio do Instrumento de Medição de Resultado, indissociável do contrato.

3.5. O não atendimento das metas, por ínfima diferença poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

3.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços. Durante a execução do objeto, o fiscal/gestor designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas, estipulando prazos razoáveis para tanto, mediante notificação escrita.

3.7. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

3.8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no Contrato.

3.9. Para fins de recebimento definitivo, que deverá ser realizado no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da entrega da documentação completa e suficiente e necessária ao pagamento, o gestor do contrato emitirá relatório, bem como justificará as glosas e descontos com base no IMR e encaminhará o procedimento para pagamento, salvo se houver indicação de aplicação de sanções administrativas, caso em que o procedimento seguirá rito próprio visando à notificação da contratada para apresentação de defesa prévia.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
Faixas de ajuste no pagamento	1. Se: metas cumpridas = 100% do valor da fatura do mês
	2. Se: Permitir a presença de empregado mal apresentado e/ou sem crachá. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por ocorrência.
	3. Se: Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	4. Se: Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais. Então aplicar Grau 6 Por dia e por tarefa designada.
	5. Se: Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus funcionários. Então aplicar Grau 3 Por ocorrência.
	6. Se: Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato. Então aplicar Grau 5 Por ocorrência.
	7. Se: Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais. Então aplicar Grau 6 Por ocorrência.
	8. Se: Retirar empregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia do CONTRATANTE. Então aplicar Grau 4 Por empregado e por dia.
	9. Se deixar de: Registrar e controlar diariamente a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	10. Se deixar de: Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	11. Se deixar de: Manter a documentação de habilitação atualizada. Então aplicar Grau 1 Por item e por ocorrência.
	12. Se deixar de: Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 1 por ocorrência
	13. Se deixar de: Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 2 Por ocorrência.
	14. Se deixar de: Efetuar a reposição de funcionários faltosos. Então aplicar Grau 2 Por ocorrência.
	15. Se deixar de: Efetuar pagamento de salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, nas datas avençadas. Então aplicar Grau 2 por ocorrência e por dia
	16. Se deixar de: Manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade de prestação dos serviços. Então aplicar Grau 1 por dia
	17. Se deixar de: Indicar e manter PREPOSTO na forma prevista neste Termo. Então aplicar Grau 1 Por dia.
	18. Se deixar de: Apresentar quando solicitada, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária. Então Grau 2 por ocorrência e por dia.

	19. Se deixar de: Utilizar de Equipamentos de Proteção Individual – EPI's adequados. Então aplicar Grau 1 Por ocorrência e por dia.
	20. Se deixar de: Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela. Então aplicar Grau 1 Por item e por ocorrência.
	21. Se deixar de: Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 2 por item e por ocorrência.
	Os descontos poderão ser efetuados cumulativamente.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência será classificada conforme abaixo:
	Grau 01) 0,2% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 02) 0,4% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 03) 0,8% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 04) 1,6% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 05) 3,2% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 06) 4,0% sobre o valor mensal do contrato.

3.10. O pagamento mensal ficará vinculado ao cumprimento do Nível de Serviço definido neste Anexo, bem como pela análise de ausências de prestação de serviços e sanções administrativas.

3.11. O valor do pagamento mensal dos serviços será calculado como sendo o valor mensal do contrato subtraídos os descontos (pela aplicação deste Instrumento), glosas (por não prestação de serviços) e multas (sanções administrativas) computadas e aplicáveis no período correspondente.

VPM = VMC - TDGM

Onde:

VPM = Valor a Ser Pago no Mês

VMC = Valor Mensal do Contrato

TDGM = Total de Descontos, Glosas e Multas no Mês



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 17/11/2023, às 17:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **62478159** e o código CRC **529E176E**.