

TERMO DE COTAÇÃO PRÉVIA DE PREÇOS Nº 125/2025

Objeto: Contratação de serviços especializados em Software de gestão hospitalar focada em Hotelaria, com ênfase em higienização e limpeza.

Critério de Julgamento: Menor Preço

Prazo de encerramento da cotação: 11/09/2025

Consultas e Esclarecimentos: site <https://hospitaldabaleia.org.br/> contato telefone 31 3489 5808 - 31 3489 1610 e e-mails margarete.cardoso@hospitaldabaleia.org.br dalila.fideles@hospitaldabaleia.org.br

1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de serviços especializados em Software de gestão hospitalar focada em Hotelaria, com ênfase em higienização e limpeza.

1.2 Constituirá como anexo deste instrumento o Termo de Referência, documento que especifica os requisitos do objeto contratado.

1.3 Esta contratação vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

2 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar desta cotação todas as empresas pertencentes ao ramo de atividade pertinente ao objeto desta contratação, e que preencham as condições e requisitos estabelecidos neste termo e estejam de acordo com a legislação vigente.

2.2 Não poderão participar desta cotação, direta ou indiretamente:

2.2.1. O autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo;

2.2.2 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital

com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.2.3. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.2.4. Terceiro que tenha auxiliado na condução desta contratação na qualidade de integrante da equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica;

2.2.5 Pessoa jurídica que estiver sob falência, dissolução ou liquidação;

2.2.6. Pessoa jurídica que possua objetivo social incompatível com a execução do objeto desta cotação.

3 DO ENVIO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS

3.1 A proposta e os documentos de habilitação deverão ser encaminhados **até às 23:59h do dia 11/09/2025**, nos endereços eletrônicos margarete.cadoso@hospitaldabaleia.org.br, dalila.fideles@hospitaldabaleia.org.br aos cuidados do setor de licitação, com o título do e-mail “COTAÇÃO Nº 125/2025 – PROPOSTA – NOME DA PROPONENTE”, escolhendo-se aquela que melhor se adeque às necessidades da Fundação, considerando os princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, igualdade, transparência, economicidade e vantajosidade.

3.1.1 Todos os documentos referentes ao presente termo deverão ser apresentados eletronicamente, em formato PDF – *Portable document format*.

3.1.2 A proposta comercial deverá ser redigida pela empresa participante, com a razão social (CNPJ, endereço), sendo que a última página deverá estar datada e assinada pelo Representante Legal da empresa. Não poderá ter emendas, rasuras, entrelinhas, acréscimos, borrões, ressalvas ou omissões.

3.1.3 A proposta deverá conter preço total em reais, com no máximo 02(duas) casas decimais após a vírgula.

3.2 Os critérios de análise e negociação das propostas, observarão a o menor preço e demais particularidades da contratação, considerando a capacidade técnica do proponente.

3.3 Encerrada a fase de cotação e negociação dos preços, o participante vencedor será convocado para apresentar a proposta atualizada, caso haja modificação dos termos iniciais, após a negociação, dentro do prazo de 02(dois) dias corridos.

3.3.1 Após a apresentação da proposta final, a Fundação emitirá ordem de compra em favor da empresa vencedora, que deverá fornecer o produto/serviço dentro dos prazos e parâmetros fixados na proposta negociada, ou a convocará para assinar o competente instrumento contratual.

4 DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

4.1 Qualquer pessoa é parte legítima para solicitar esclarecimento sobre os termos deste Termo, devendo protocolar o pedido até 02(dois) dias úteis antes do encerramento da cotação.

4.2. A resposta ao pedido de esclarecimento será divulgada por e-mail, limitado a 01(hum) dia útil anterior à data de encerramento da cotação.

4.3. Os pedidos de esclarecimento deverão ser realizados por forma eletrônica, pelo email:

margarete.cardoso@hospitaldabaleia.org.br, dalila.fideles@hospitaldabaleia.org.br.

Nos pedidos de esclarecimentos, os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do Representante legal que solicitar esclarecimentos), informando os dados para retorno ao contato como e-mail, endereço e telefone.

Belo Horizonte, 03 de setembro de 2025.

Margarete Gomes Cardoso
Analista de Licitação

Jonata Ferreira Vette
Gerente de Verbas Públicas

TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

1- DAS CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços especializados em Software de gestão hospitalar focada em Hotelaria, com ênfase em higienização e limpeza, conforme especificações técnicas descritas abaixo:

A. Objetivo da Solução

Disponibilizar uma plataforma digital (sistema/software) para gerenciamento completo das atividades de higienização hospitalar, com foco em rastreabilidade, produtividade, qualidade, comunicação e controle gerencial em tempo real.

B. Requisitos Funcionais Mínimos

O sistema deverá atender aos seguintes critérios:

- **Distribuição de Atividades:** Permitir o planejamento e a distribuição das tarefas por setor, com detalhamento dos ambientes (ex.: enfermarias, banheiros, postos de enfermagem, expurgos etc.) e status de execução (pendente, em andamento, concluído).
- **Registro Individualizado das Limpezas:** Cada atividade deve ser registrada com nome do colaborador, setor, ambiente, data, hora de início e término, tipo de limpeza (concorrente, terminal, avulsa).
- **Checklist Automatizado:** Possibilitar a criação e aplicação de checklists por tipo de limpeza, com validação por parte da colaboradora.
- **Evidências Visuais e Observações:** Permitir inserção de fotos e vídeos do local limpo e/ou justificativas com imagem em caso de impedimento. Campo de observação disponível em cada tarefa.
- **Rastreamento em Tempo Real:** Sistema deve permitir que líderes e gestores acompanhem online o andamento das atividades em tempo real.

- **Assinatura Digital:** Permitir que o responsável pela validação da limpeza assine digitalmente na própria plataforma, sem necessidade de impressão.
- **Inspecção de Qualidade:** Possibilitar a execução de inspeções pelas lideranças com evidência fotográfica, registro de não conformidades e assinatura eletrônica.
- **Gestão de Não Conformidades:** Permitir que o colaborador registre NCs com foto, tipo de problema, local, setor, e envie ao sistema da qualidade (ex: integração com MVGE ou exportação do dado).
- **Histórico Completo:** Manter o histórico de todas as atividades executadas, com rastreabilidade de dados, sem limite de tempo de armazenamento.

Relatórios e Dashboards:

- Relatórios mensais de produtividade por setor e colaborador.
- Gráficos com indicadores de tempo de limpeza, avaliação do serviço e alertas de pendências.
- Relatórios de não conformidades registradas.

Solicitação via QR Code:

- Geração de QR Codes por ambiente/setor para solicitações de limpeza, retirada de resíduos ou reposição de materiais.
- Cada solicitação deve gerar notificação imediata para o time operacional.
- Possibilidade do solicitante avaliar o serviço prestado.

Comunicação Interna:

- Envio de notificações para os usuários do sistema (textos, imagens e vídeos).
- Registro de leitura pelos usuários e histórico das mensagens enviadas.
- **Acesso Multiplataforma:** O sistema deverá funcionar em navegadores (computadores) e dispositivos móveis (tablets e celulares Android/iOS), com interface amigável.

- **Nuvem e Backup:** Plataforma deve operar em nuvem, com backups automáticos e proteção contra perda de dados.

C. Requisitos Técnicos Mínimos

- **Interface Web Responsiva:** Compatível com Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox.
- **Aplicativo Móvel (desejável):** Aplicativo próprio para Android e/ou iOS.
- **Segurança da Informação:** Plataforma deve possuir controle de acesso por login e senha, níveis de permissão, e proteção de dados conforme LGPD.
- **Infraestrutura em Nuvem:** Sistema hospedado em servidores com alta disponibilidade e acesso 24h.
- **Armazenamento de Dados:** Capacidade de armazenar imagens, vídeos, registros de atividades e históricos sem perda de performance.
- **Exportação de Dados:** Possibilidade de exportar relatórios e planilhas em formatos como PDF e Excel.
- **Integração (desejável):** Integração com sistemas institucionais, como MVGE, para repasse automático de não conformidades.

Suporte e SLA:

- Suporte técnico remoto em horário comercial no mínimo.
- Tempo de resposta para falhas críticas: até 4h úteis.
- Atualizações periódicas do sistema, sem custo adicional.

1.2 Esta contratação vigorará pelo prazo de 24 meses, contados a partir da assinatura do contrato

1.3 A estimativa de custo total para a contratação será de R\$4.272,25 (mensalidade apenas do Software), de acordo com o estudo/ orçamento preliminar, anexo a este Termo.

Valor da mensalidade dos dispositivos móveis: R\$ 65,00 (por dispositivo)

Quantidade necessária: 35 dispositivos

QR Codes:

A contratação dos serviços de geração e afixação de QR Codes será realizada em momento posterior, visto que a quantidade necessária está diretamente vinculada ao número de portas do hospital. Esse levantamento será feito em conjunto com a empresa terceirizada responsável pela implantação do software hospitalar, sendo previsto um QR Code por porta.

Detalhes dos QrCodes:

Material: Poliéster Cromo Fasson Avery Denisson + película protetora

Tamanho: 4x4cm

Impressão: Colorido

2- JUSTIFICATIVA SOBRE A NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 Esta Contratação justifica-se pelo seguinte fato:

A contratação de um sistema informatizado de gestão da higienização hospitalar é essencial para garantir a eficiência operacional, rastreabilidade das informações, melhoria da qualidade dos serviços prestados e conformidade com os padrões de segurança e controle sanitário exigidos em ambiente hospitalar.

Atualmente, o Hospital da Baleia enfrenta desafios operacionais relacionados à alocação de tarefas, rastreamento de execução das atividades, inspeção da qualidade e comunicação entre as equipes. A ausência de uma plataforma centralizada que permita o monitoramento em tempo real das ações de higienização impacta diretamente na organização, produtividade, transparência e controle das rotinas de limpeza.

3- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A presente contratação tem como objetivo implantar um sistema informatizado de gestão da higienização hospitalar para o Hospital da Baleia, a fim de modernizar, padronizar e digitalizar os processos de controle, execução, inspeção e registro das atividades de limpeza em todas as áreas da instituição.

Atualmente, a gestão da higienização enfrenta desafios críticos que comprometem a eficiência e a rastreabilidade das ações, tais como:

- Distribuição manual e despadronizada das tarefas;
- Ausência de registros confiáveis e centralizados sobre quem realizou determinada atividade, quando e onde;
- Dificuldade no acompanhamento em tempo real das demandas;
- Falta de evidências visuais e documentais sobre o serviço executado;
- Limitações na comunicação interna e no registro de não conformidades;
- Alto volume de retrabalhos devido à falta de organização e controle digital;
- Ausência de indicadores precisos e relatórios de desempenho para a gestão tomar decisões com base em dados.

A solução prevista visa resolver esses problemas por meio da adoção de um software especializado que contemple as seguintes funcionalidades integradas:

- **Distribuição e gestão digital das rotinas de higienização** por setor, com detalhamento de todos os ambientes a serem limpos, status de execução, priorização das tarefas e possibilidade de realocação de recursos humanos de forma inteligente;
- **Registro individualizado** da limpeza realizada, incluindo nome do profissional, local, data, hora de início, hora de término e observações pertinentes;
- **Checklists automatizados** que assegurem o cumprimento de todos os procedimentos exigidos por tipo de limpeza (concorrente, terminal, emergência etc.), garantindo padronização e minimizando esquecimentos;

- **Evidência fotográfica e textual** do serviço realizado, com opção de inserção de fotos, vídeos e comentários técnicos pela equipe de higienização, inclusive em casos de impedimento da execução (ex: ambiente ocupado);
- **Rastreamento em tempo real** das atividades por meio de painel gerencial acessível por gestores e líderes de qualquer lugar, via computador, tablet ou celular;
- **Inspeções de qualidade integradas**, realizadas por lideranças, com registro digital, evidências e validação eletrônica do serviço;
- **Registro e monitoramento de não conformidades** diretamente no sistema, com possibilidade de geração de relatórios analíticos e integração com a plataforma de gestão da qualidade institucional (MVGE);
- **Comunicação interna eficiente**, com envio de comunicados e mensagens para a equipe, registro de leitura, e histórico das interações, fortalecendo o alinhamento entre os times;
- **Solicitação de serviços via QR Code**, que possibilite a clientes internos e externos demandarem limpeza, retirada de resíduos ou reposição de insumos, com notificação automática para os responsáveis e possibilidade de avaliação do atendimento prestado;
- **Relatórios analíticos e dashboards gerenciais**, com dados de produtividade, tempo médio de limpeza, índice de atendimento às demandas, avaliação dos serviços e identificação de áreas com maior número de não conformidades.

Viabilidade Técnica

A solução se mostra tecnicamente viável, considerando que:

- Há tecnologias amplamente disponíveis no mercado que atendem os requisitos descritos;
- O hospital possui infraestrutura mínima (dispositivos móveis, rede Wi-Fi e equipe capacitada) para operar o sistema;

- A implementação ocorrerá com o apoio técnico do fornecedor, garantindo capacitação e suporte.

Viabilidade Econômica

A adoção do sistema representa um investimento com alto retorno operacional e institucional, considerando que:

- Reduz retrabalhos, deslocamentos desnecessários e ociosidade da equipe;
- Evita falhas que podem impactar negativamente na assistência ao paciente e na segurança hospitalar;
- Melhora a produtividade e a gestão dos recursos humanos;
- Aumenta a rastreabilidade e a qualidade dos serviços prestados;
- Gera dados para tomada de decisão mais assertiva e para auditorias internas e externas.

Portanto, a contratação da solução proposta se justifica plenamente diante da necessidade de modernizar, digitalizar e profissionalizar a gestão da higienização hospitalar, tornando o processo mais eficiente, transparente, rastreável e alinhado às boas práticas assistenciais.

4- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A contratação observará os seguintes requisitos:

Requisitos	Especificação do requisito
Distribuição das Atividades	Um sistema que permita distribuir todas as atividades da equipe, de forma que consigamos verificar cada setor que precisa ser limpo nos detalhes, por exemplo: Ala 2 (16 enfermarias, 4 banheiros, 1 posto de enfermagem, 2 expurgos, 1 sala de utilidades), precisamos saber através do sistema exatamente quais destes locais já foram limpos

	e qual ainda precisa de limpeza. Isso para conseguir direcionar uma auxiliar de limpeza que está mais ociosa por exemplo para uma área que necessita de mais locais a serem limpos.
Organização das Equipes de Trabalho	Um sistema que permita colocar o nome de quem está realizando a limpeza daquele local, de forma que consigamos saber exatamente quem fez uma limpeza em determinada área, por data, local e horário.
Mapeamento de Locais e demais itens	Mapear os locais de limpeza, de forma que consigamos ter uma relação de locais a serem limpos e os status de limpeza.
Registros das atividades realizadas	Ter um registro de forma digital das atividades realizadas por setor, de forma que consigamos ver onde foi limpo e onde ainda precisa de limpeza.
Evidências com fotos, tempo, GPS, marcações e notas	Conseguir anexar fotos dos locais que foram limpos, ou anexar fotos de evidências de que o local não pôde ser limpo, o tempo que foi gasto durante aquela limpeza. Campo de observação que o auxiliar de hotelaria consiga inserir comentários a respeito da limpeza que foi feita.
Regras de Negócio para geração de fluxos de trabalho	Estabelecer regras, check list de verificação do fluxo de trabalho, de forma que a auxiliar de hotelaria não esqueça de nenhum local e processo que precisa ser seguido/ limpo.
Menos papel, mais dados seguros, consolidados e prontos para análise	Sistema que forneça dados fidedignos, de maneira digital, que não seja preciso realizar nenhuma impressão para colher assinaturas, um sistema que permita assinatura de quem validar a limpeza por exemplo pela própria plataforma.

Inspeção da qualidade das atividades realizadas	Sistema que consiga fornecer a opção da encarregada/ lider fazer a inspeção da qualidade da limpeza realizada após a finalização
Registros das não conformidades observadas	Precisamos que as não conformidades encontradas durante as inspeções/ limpezas realizadas sejam registradas pelas auxiliares em algum local da plataforma, com inserção de fotos, para que consigamos filtrar os ocorridos e fazer o registro formal no sistema da qualidade no MVGE.
Evidências com fotos e observações	Precisamos de evidenciar com fotos ou vídeos os locais limpos e/ou que precisam de algum tipo de intervenção ou manutenção, também com campo de observação para inserção de anotações do usuário.
Acompanhamento online	Precisamos que todo o acompanhamento dos processos seja feito de maneira on-line, de maneira que os gestores consigam acompanhar o andamento das atividades de qualquer lugar.
Rastreabilidade de informação	Precisamos que todos os dados registrados, fotos tiradas, todos os dados preenchidos permaneçam no sistema para termos rastreabilidade das informações.
Relatórios e alertas inteligentes	Sistema que entregue relatórios inteligentes, como tempo de permanência do paciente no leito, tempo de limpeza concorrente e terminal, criar alerta de limpezas que precisem ser feitas avulsas, como solicitações de limpeza feitas pelos clientes externos através de QRCode
Envio de notificações com informações consolidadas e follow-up	Envio de notificações importantes para a gestão e operação. Sistema que faça o envio diário de informações importantes/ recados para a equipe e nos forneça a relação de pessoas que leram.

Consolidação dos resultados em formato analítico / KPIs	Relatórios, gráficos e planilhas dos resultados mensais obtidos.
Identificação de itens com maior incidência de Não Conformidade	Relatório que contenha dados das não conformidades abertas pelo sistema, para que possamos verificar onde está sendo a maior incidência e fazer a tratativa pontual
Comunicação interna com confirmação de leitura	Opção que possa nos dar a possibilidade de comunicação com os usuários do sistema através de notificações enviadas, e que nos permita verificar quem fez a leitura.
Comunicados em imagens, textos e vídeos	Sistema que nos possibilite comunicar entre os usuários com imagens enviadas, textos ou vídeos.
Histórico de comunicados	Sistema que tenha todo o histórico de comunicados já feitos aos usuários, a fim de rastreamos o que já foi enviado e o que ainda precisa ser tratado.
Solicitação de Clientes através de QR Code	Solicitação de clientes internos e externos através de QrCode, onde é possível fazer solicitações diversas a hotelaria, como reposição de papéis, solicitação de limpeza, retirar lixo, entre outros. Nessa solicitação, cada registro que for realizado pelo cliente precisa gerar uma notificação no celular/ computador/ tablet de que houve uma solicitação.
Avaliação de Satisfação do Cliente	Após a solicitação do cliente em formulário de QrCode, é preciso que o cliente possa avaliar o serviço prestado, se foi feito em tempo hábil, se houve atendimento da solicitação e a nota dada para este atendimento.

4.1.1 Será necessário treinamento à equipe que atuará com a prestação de serviços, devendo ser de no mínimo 120 horas de duração.

4.2 Na presente contratação **NÃO** será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3 A avaliação prévia do local de execução dos serviços será assegurada aos interessados para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado.

4.3.1 Para a visita, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, sendo acompanhado por colaborador designado pela Fundação, para essa finalidade.

4.3.2 As visitas ocorrerão mediante horário previamente agendado, de segunda-feira a sexta-feira de 08:00h às 16:00h.

5- DA EXECUÇÃO CONTRATUAL/ORDEM DE COMPRA

5.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 Início da execução ocorrerá após 01 dia da assinatura do contrato;

5.1.2 Cronograma de realização dos serviços

 Cronograma de implantação do sistema de gestão da Higieneização 2025	Julho				Agosto				Setembro				Outubro			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1 Fechamento do contrato																
1.1 Reunião de apresentação do sistema																
1.2 Reunião técnica com gestor da TI																
1.3 Análise da viabilidade do sistema através de documentação																
1.4 Elaboração do termo de referência																
1.5 Licitação																
1.6 Assinatura do contrato																
2 Análise dos processos e estruturação operacional																
2.1 Mapeamento dos setores, unidades e colaboradores para elaboração dos checklists																
2.2 Implantação dos QrCodes nos setores																
2.3 Implantação do sistema																
2.4 Treinamento da equipe																
2.5 Acompanhamento do processo in loco																
 Concluído																
 Atrasado																

5.1.3 Critérios de medição e de avaliação dos serviços:

1. Disponibilidade da Plataforma

- **Indicador:** Tempo em que o sistema permanece operacional e acessível pelos usuários.
- **Meta:** Disponibilidade mínima de 98% mensal.
- **Medição:** Relatório de uptime fornecido pela contratada e/ou verificação interna pela contratante.

2. Entrega das Funcionalidades Contratadas

- **Indicador:** Percentual de funcionalidades entregues conforme especificação técnica.
- **Meta:** 100% das funcionalidades previstas em funcionamento até o prazo de implantação.
- **Medição:** Checklist de funcionalidades testadas e aprovadas em conjunto com a equipe da contratante.

3. Usabilidade e Acessibilidade

- **Indicador:** Facilidade de navegação, tempo de resposta e funcionamento em diferentes dispositivos (PC, tablet e smartphone).
- **Meta:** 100% das funcionalidades devem ser acessíveis por navegadores e dispositivos móveis.
- **Medição:** Testes de usabilidade com usuários-chave e validação pela equipe de TI da contratante.

4. Eficiência no Atendimento de Chamados Técnicos

- **Indicador:** Tempo médio de resposta e resolução de chamados de suporte.
- **Meta:**
 - Até 4 horas úteis para falhas críticas.
 - Até 24 horas úteis para falhas não críticas.
- **Medição:** Registro de chamados via sistema de suporte ou e-mail, com data/hora de abertura e encerramento.

5. Geração e Qualidade dos Relatórios Gerenciais

- **Indicador:** Entrega de relatórios automatizados de produtividade, não conformidades, solicitações, inspeções e tempo de limpeza.
- **Meta:** Geração mensal dos relatórios com dados íntegros e estruturados.
- **Medição:** Avaliação de relatórios exportados da plataforma, de acordo com o cronograma definido.

6. Funcionamento do Módulo de Solicitações por QR Code

- **Indicador:** Recebimento e notificação automática das solicitações feitas por QR Code.
- **Meta:** 100% das solicitações devem gerar registro e notificação em tempo real.
- **Medição:** Testes mensais simulando solicitações reais e validação de registros no sistema.

7. Registro de Evidências e Rastreabilidade

- **Indicador:** Quantidade e qualidade das evidências registradas (fotos, vídeos, observações).
- **Meta:** 100% das tarefas executadas devem conter registro eletrônico de execução com rastreabilidade.
- **Medição:** Amostragem mensal de registros por setor.

8. Comunicação e Notificações

- **Indicador:** Envio e leitura de comunicados enviados pelo sistema.
- **Meta:** 95% da equipe acessando e confirmando leitura dos avisos enviados.
- **Medição:** Relatório do sistema indicando alcance e leitura dos comunicados.

9. Capacitação e Suporte ao Usuário

- **Indicador:** Treinamento da equipe durante a implantação e suporte contínuo após o go-live.
- **Meta:** 100% dos usuários-chave treinados; suporte disponível em horário comercial.
- **Medição:** Lista de presença em treinamentos, registro de dúvidas e tempo de resposta pós-implantação.

10. Frequência da Avaliação

- Avaliação **mensal**, com base nos dados extraídos da própria plataforma e relatórios operacionais.
- Avaliação **trimestral**, com consolidação de indicadores e parecer técnico da contratante.

11. Penalidades

A inobservância dos critérios acima poderá ensejar:

- Glosa proporcional no pagamento mensal;
- Rescisão contratual, em caso de reincidência ou descumprimento grave.

5.1.5 Os serviços serão prestados nas dependências da Fundação Benjamin Guimarães.

5.1.5.1 O contratado deverá seguir a legislação e as normas internas da Fundação concernentes à segurança do trabalho.

5.1.5.2 O contratado será responsável por arcar com os custos decorrentes das obrigações trabalhistas de seus colaboradores, tais como, alimentação, transportes e salários.

5.1.6 Após a finalização dos serviços, esses serão recebidos da seguinte forma:

5.1.6.1 Provisoriamente: O objeto da presente contratação será recebido provisoriamente no ato da entrega, no e-mail da coordenação de Hotelaria

5.1.6.2 Definitivamente: No prazo de até 5 dias úteis, após o recebimento provisório pelo Gestor e Fiscal do contrato da Fundação, mediante assinatura do TRD – Termo de Recebimento Definitivo, uma vez verificado o atendimento integral da quantidade e das condições e especificações previstas neste Termo de Referência;

5.3 Constatadas irregularidades no objeto, lavrar-se-á Termo de Recusa, no qual se consignarão as desconformidades, devendo o Contratado promover as devidas correções, no prazo de até 10 dias.

6- MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 O gerenciamento desta contratação ficará a cargo da Gerente Operacional da Fundação Benjamin Guimarães, o qual deverá dirimir quaisquer dúvidas surgidas no curso de sua execução, exercendo em toda sua plenitude ação fiscalizadora.

6.2 A fiscalização desta contratação ficará a cargo da Coordenadora de Hotelaria que deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.3 O Contratado deverá nomear um preposto, devidamente qualificado, para acompanhamento da execução do contrato, juntamente com a Fundação.

6.4 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e normas legais.

6.5 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato da Fundação emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.6 O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.7 O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Fundação ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

6.8 Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.8.1 A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Fundação a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.

6.9 As comunicações entre a Fundação e a contratada devem ser realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7- FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. O fornecedor será selecionado por meio do critério de menor preço desde que atendido todos os requisitos citados neste termo de referência.

7.2. Previamente à celebração do contrato, a Fundação verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto aos documentos de habilitação.

7.3 É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação, quando solicitado pela Fundação, a respectiva documentação atualizada.

7.7 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

7.8 Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

7.9 Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

7.10 Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação:

7.10.1 DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

7.10.1.1 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.10.1.2 Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País: decreto de autorização para funcionamento no Brasil;

7.10.1.3 Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.10.1.4 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária - inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde tem sede a matriz;

7.10.1.5 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de toda a respectiva consolidação.

7.10.2 HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

7.10.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

7.10.3 DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

7.10.3.1 Indicação de Responsável Técnico da área de desenvolvimento ou TI, com currículo resumido e comprovação de vínculo com a empresa.

7.10.3.2 Apresentar a estrutura mínima da equipe que será alocada para suporte e acompanhamento da operação (ex: desenvolvedor, suporte técnico, analista funcional).

7.10.3.3 Declaração contendo os canais de suporte disponíveis (telefone, e-mail, chat, sistema de chamados) e os horários de atendimento.

7.10.3.4 Apresentar os tempos de resposta previstos por tipo de chamado (crítico, moderado, baixo impacto), conforme SLA.

7.10.3.5 Apresentar declaração assinada de que o sistema opera em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

7.10.3.6 Informar:

- Localização dos servidores (nacional ou internacional)
- Política de backup
- Padrões de segurança adotados (ex: ISO/IEC 27001, criptografia, autenticação multifator)
- Tempo de resposta e SLA previsto

8- DOS RECURSOS FINANCEIROS

8.1 Os recursos financeiros a serem aplicados nesta contratação provém do recurso próprio.

Belo Horizonte, 02 de Setembro de 2025.

Cintia Loyane Marques de Oliveira – Analista administrativo

Maria de Fátima Nascimento Gomes – Coordenadora de Hotelaria

Afonso Celso Fernandes Junior – Gerente de Tecnologia da Informação e
Inovação



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 53D3-0DF0-3C1C-9E0E

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MARGARETE GOMES CARDOSO (CPF 041.XXX.XXX-46) em 03/09/2025 14:21:43 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ JONATA FERREIRA VETTE (CPF 095.XXX.XXX-18) em 03/09/2025 14:23:30 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://hospitaldabaleia.1doc.com.br/verificacao/53D3-0DF0-3C1C-9E0E>