



## ANEXO I

PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 009/2025

DISPENSA Nº 009/2025

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO

**1.1.** Este Termo de Referência tem por objeto execução de serviços de recepcionista na Casa de Apoio a pacientes da cidade de Vertentes, atendendo às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

**1.2.** A natureza do objeto deste instrumento trata de serviços comuns.

**1.3.** Os quantitativos de serviços estão descritos na tabela abaixo:

**Tabela-1**

Item	Descrição/Especificação	Unid.	Quant.	Valores em R\$	
				Unitário	Total
1	Execução de serviços de de recepcionista na Casa de Apoio a pacientes da cidade de Vertentes, atendendo às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde	Valor mens al	12	3.222,91	38.674,92

#### 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

**2.1.** A contratação de serviços de recepcionista para a Casa de Apoio a Pacientes da cidade de Vertentes visa atender à necessidade de organização e suporte eficiente às atividades da Secretaria Municipal de Saúde, com foco no acolhimento e orientação de pacientes e seus familiares que necessitam de acompanhamento durante o tratamento médico na capital do estado, Recife.

**2.2.** A Casa de Apoio a Pacientes desempenha um papel crucial no suporte aos cidadãos que estão em tratamento de saúde fora de sua cidade, necessitando de um ambiente que propicie conforto, segurança e bem-estar. Nesse contexto, o recepcionista se torna uma peça-chave, sendo responsável pelo primeiro contato com pacientes, familiares e outros usuários, oferecendo informações claras e precisas, bem como encaminhamentos necessários para o melhor atendimento e acompanhamento durante a estadia na Casa de Apoio.

**2.3.** A atuação do recepcionista contribuirá significativamente para a organização do fluxo de informações entre os pacientes, familiares e os profissionais de saúde. O recepcionista será responsável por agendar consultas, fornecer orientações sobre a disponibilidade de acomodações, esclarecer dúvidas sobre procedimentos e regras da Casa de Apoio e manter registros importantes sobre as visitas e interações realizadas.

#### 3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO



**3.1.** A solução proposta visa a contratação de um profissional para atuar como recepcionista na Casa de Apoio a Pacientes da cidade de Vertentes, com o objetivo de proporcionar um atendimento eficiente, organizado e humanizado aos pacientes que necessitam de apoio durante o tratamento de saúde fora de sua cidade de origem.

**3.2.** A Casa de Apoio tem como principal função oferecer suporte a pacientes que realizam tratamentos médicos em outras localidades, proporcionando acomodação, alimentação e orientação durante o período de internação ou acompanhamento. A presença de um recepcionista qualificado é fundamental para assegurar que esse processo ocorra de forma fluida e eficiente, atendendo às necessidades dos pacientes e seus familiares.

**3.3.** O recepcionista contratado será responsável por diversas atividades que garantirão a boa gestão e o atendimento adequado aos usuários da Casa de Apoio, entre as quais se destacam:

**3.1.1.** Acolhimento e Orientação: Receber e orientar pacientes e seus acompanhantes de forma cordial e eficiente, fornecendo informações sobre o funcionamento da Casa de Apoio, regras de convivência, horários de alimentação, acomodação e demais detalhes logísticos.

**3.1.2.** Atendimento Telefônico e Presencial: Realizar atendimentos telefônicos e presenciais, esclarecendo dúvidas sobre os serviços da Casa de Apoio e encaminhando solicitações, com a finalidade de garantir que todas as necessidades dos pacientes sejam atendidas de maneira adequada;

**3.1.3.** Agendamento e Registro de Consultas: Controlar a agenda de consultas e exames, realizar o agendamento de visitas e informar aos pacientes sobre os horários e procedimentos médicos necessários;

**3.1.4.** Gestão de Registros Administrativos: Manter registros atualizados sobre os pacientes, acompanhando sua permanência, necessidades especiais e outras informações relevantes para o acompanhamento de cada caso;

**3.1.5.** Integração com a Equipe de Saúde: Facilitar a comunicação entre os pacientes, familiares e a equipe de profissionais da Secretaria Municipal de Saúde, encaminhando informações e solicitando assistência sempre que necessário;

**3.1.6.** Suporte à Logística da Casa de Apoio: Coordenar a entrega de materiais, como medicamentos, roupas de cama, refeições e outros itens essenciais, garantindo que todos os processos de acolhimento e suporte logístico ocorram sem intercorrências.

#### **4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**4.1.** A contratação decorrente deste instrumento adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário.



**4.2.** A execução dos serviços ocorrerá de segunda a sexta-feira, conforme as necessidades da Contratante, no período das 8h às 14h (oito às quatorze horas).

## **5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**5.1.** A execução dos serviços será iniciada imediatamente após a assinatura do contrato.

**5.2.** O contrato terá um prazo de vigência de 12 (doze) meses para a execução dos serviços, prorrogável até o limite de 5 (cinco) anos, na forma do artigo 106, da Lei Federal nº 14.133/2021.

**5.3.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício com a Administração, vedando-se qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**5.4.** Será mantido absoluto sigilo pela Contratada sobre informações, documentos e técnicas transmitidos pela Contratante, que não estejam abertos ao público.

## **6. DO MODELO DE GESTÃO DO OBJETO**

**6.1.** A fiscalização da contratação será exercida por um servidor da Secretaria de Assistência Social, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração.

**6.2.** O fiscal do contrato anotarará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, indicando dia, mês e ano, bem como o nome das pessoas eventualmente envolvidas.

**6.2.1.** O fiscal determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhará os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

**6.3.** A execução do objeto será controlada e fiscalizada pelas pessoas:

**6.3.1.** Gestor do Contrato: Elídio Ferreira de Moura Filho, CPF: 035.275.284-077;

**6.3.2.** Fiscal do contrato: Maria Dagmar de Farias Lins, CPF: 920.458.474-20.

**6.4.** A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução dos serviços, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada.

**6.5.** O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste termo de referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

**6.6.** As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à gestão do contrato.

**6.7.** A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto.

**6.8.** Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer a correção das faltas, falhas e irregularidades eventualmente constatadas.

**6.9.** Em hipótese alguma será admitido que a Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

**6.10.** A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

**6.11.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação dos serviços em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, quando for o caso, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas neste termo de referência.

**6.12.** O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

**6.13.** As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto em norma vigente aplicável no que for pertinente à contratação.

**6.14.** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas.

## **7. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

**7.1.** A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, quando for o caso, sempre que a Contratada:

**7.1.1.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

**7.1.2.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução dos serviços, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**7.2.** A aferição da execução contratual para fins de pagamentos considerará os seguintes critérios:

**7.2.1.** Cumprimento dos horários estabelecidos no contrato;

**7.2.2.** Qualidade dos serviços técnicos prestados.

**7.3.** Poderá ser indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

**7.3.1.** Não produziu os resultados acordados;

**7.3.2.** Deixou de executar as atividades contratadas ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

**7.3.3.** Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução dos serviços ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**7.4.** As medições serão mensais e a aceitação dos serviços efetivamente executados no período dependerá de prévia verificação por parte da fiscalização do contrato.

**7.5.** O pagamento será realizado no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da liquidação da despesa, através de ordem bancária para crédito em instituição financeira indicada pela Contratada.

## **8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR**

**8.1.** O objeto deste instrumento se enquadra como serviço comum.

**8.2.** A seleção do prestador se dará mediante contratação direta, por dispensa de licitação, com base no artigo 75, II da Lei Federal nº 14.133/2021.

## **9. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

**9.1.** O custo total estimado da futura contratação é de R\$ 38.674,92 (trinta e oito mil, seiscentos e setenta e quatro reais e noventa e dois centavos)

**9.2.** O cálculo do valor estimado considerou, conforme demonstrado na Tabela-1, o preço unitário referencial por mês de R\$ 3.222,91 (três mil duzentos e vinte e dois reais e noventa e um centavos), que foi multiplicado pela quantidade de horas estimadas trabalhadas.

**9.3.** A estimativa foi apurada a partir de contratações similares realizadas por outros órgãos públicos no último exercício financeiro.



## **10. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**10.1.** As despesas correrão por conta de Recursos de impostos e transferências para a Saúde, consignados na dotação orçamentária: 8002/10.122.1005.2.2147 - 3.3.90.36 (150)

Vertentes, 02 de janeiro de 2025.

**Elídio Ferreira de Moura Filho**  
Secretário de Saúde