

**INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO DE  
SELEÇÃO DE FORNECEDORES Nº 076/2025**

**1. PREÂMBULO**

1.1. A instituição **PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÁ**, sociedade civil sem fins lucrativos, com sede à Rua Dr. Francisco de Souza, 728 – Centro – Rio Bonito/RJ – CEP 28.800-000, inscrita no CNPJ sob nº **40.289.134/0001-99**, em conformidade com o seu Regulamento de Aquisições de Bens e Contratações de Obras, Serviços e Locações, torna público aos interessados que realizará no dia 19/08/2025, às 10:00 horas, no Centro de Distribuição da Associação, situado à Rua Dr. Francisco de Souza, 728 – Centro – Rio Bonito/RJ – CEP 28.800-000, o procedimento de SELEÇÃO DE FORNECEDORES, do tipo Menor Preço Global, conforme disposições abaixo.

**2. OBJETO**

2.1. O objeto do presente Instrumento Convocatório é a contratação de empresa especializada para implantação, manutenção, personalização, suporte técnico e operacionalização contínua de uma Plataforma Integrada de CRM, Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação (NPS - Net Promoter Score), com o objetivo de atender as demandas de relacionamento com o cidadão, monitoramento da qualidade do atendimento e cumprimento das exigências contratuais, legais e regulatórias dos Contratos de Gestão firmados entre a Organização Social Prima Qualitá Saúde e os Municípios de Saquarema, Arraial do Cabo, Cachoeiras de Macacu e Santa Maria Madalena, conforme especificações constantes no Termo de Referência (Anexo I).

**3. DO CREDENCIAMENTO**

3.1. A empresa proponente poderá ser representada no presente Processo Seletivo através de pessoa física devidamente credenciada, munido de procuração específica, com firma reconhecida ou MODELO DO PEDIDO DE CREDENCIAMENTO - (Anexo II) e acompanhada do respectivo ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor;

3.2. Original e cópia da sua carteira de identidade, ou de outra equivalente com foto;

3.3. Caso a representação se faça através de sócio da empresa, devidamente comprovado através da apresentação do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, fica dispensada a apresentação da procuração exigida no subitem 3.1;

3.4. O Pedido de Credenciamento, acompanhados dos documentos de habilitação, da Proposta Comercial e demais documentos exigidos ao longo deste Instrumento Convocatório, deverá ser apresentado no dia 19/08/2025, às 10:00 horas, conforme previsto no subitem 1.1 supra.

**4. DO VALOR E DO QUANTITATIVO ESTIMADO DE CONTRATAÇÃO**

4.1. A Proposta Comercial para execução do objeto deverá ser apresentada observando as especificações técnicas e quantitativos estimados constantes no Termo de Referência em anexo (Anexo I), respeitando o

valor máximo de R\$ 528.000,00 (quinhentos e vinte e oito mil reais), para a execução do serviço por 12 (doze) meses.

## **5. INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

5.1. As despesas decorrentes da contratação em tela deverão ocorrer de acordo com o Programa de Trabalho:

Rubrica – PESQUISA DE SATISFAÇÃO / OUVIDORIA, referente ao Contrato de Gestão 033/03/2025, Santa Maria Madalena.

Rubrica – OUVIDORIA, referente ao Contrato de Gestão 005/2025, Saquarema – Atenção Especializada.

Rubrica – OUVIDORIA, referente ao Contrato de Gestão 006/2025, Saquarema – Atenção Primária.

Rubrica – ASSESSORIA DE IMPRENSA/OUVIDORIA/CONSULTORIA, referente ao Contrato de Gestão 033/2021, Saquarema.

Rubrica – OUTRAS (OUVIDORIA E PESQUISAS), referente ao Contrato de Gestão 006/2021, Cachoeiras de Macacu.

Rubrica – SERVIÇO DE OUVIDORIA / PESQUISAS, referente ao Contrato de Gestão 081/2023, Arraial do Cabo.

## **6. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

6.1. A Proposta Comercial deverá ser apresentada em envelope único, lacrado e contendo em sua parte externa a seguinte descrição:

PROPOSTA COMERCIAL

PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÁ

SELEÇÃO DE FORNECEDORES Nº 076/2025

PROCESSO Nº 126/2025

PROPONENTE (RAZÃO SOCIAL, CNPJ E ENDEREÇO)

6.2. A proposta comercial deverá ser elaborada observando as disposições do Anexo I – Termo de Referência, e nos moldes do Anexo III - Modelo de Proposta, deste Instrumento Convocatório, em papel timbrado da empresa, ser redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com suas páginas numeradas sequencialmente, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas e ser datada e assinada pelo representante legal da empresa, contendo:

6.3. Nome, endereço, nº do CNPJ e Inscrição Estadual da empresa proponente;

6.4. Número do Processo Seletivo e do Processo interno, previstos no item 6.1;

- 6.5. Descrição detalhada do objeto deste Processo Seletivo, o Valor Unitário em algarismo e Valor Total por extenso, com no máximo 02 (duas) casas decimais, prevalecendo este último em casos de divergência, já incluídos os impostos, taxas, embalagens e outros encargos provenientes da execução do objeto;
- 6.6. Número do telefone e e-mail ou outro tipo de comunicação rápida, bem como o nome do responsável que poderá ser contatado com objeto de agilizar os procedimentos entre a Prima Qualitá Saúde e a proponente, conforme disponibilidades;
- 6.7. Indicação da agência, do número da conta e do nome da instituição bancária, conforme disponibilidade;
- 6.8. Indicação do nome e da qualificação do representante legal investido de poderes para firmar o termo de contrato decorrente da presente Seleção;
- 6.9. Não serão admitidas propostas que não cumpram todos os requisitos ora exigidos e/ou não contemplem a totalidade dos quantitativos constantes do ANEXO I do presente Processo Seletivo.
- 6.10. O prazo de validade das propostas será de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contado da data marcada para realização deste Processo Seletivo, independente da data consignada em cada proposta apresentada.
- 6.11. Ao apresentar proposta para este Processo Seletivo será considerado que o proponente está de pleno acordo com todas as disposições nela contidas.

## **7. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

- 7.1. Poderão participar da presente Seleção de Fornecedores todos os interessados do ramo de atividade pertinente, que atenderem as condições constantes deste instrumento e seus anexos.
- 7.2. A participação no credenciamento implica automaticamente na aceitação integral e irrevogável dos termos e conteúdo deste Instrumento Convocatório, seus anexos, regulamentos e instruções;
- 7.3. Estarão impedidos de participar de qualquer fase deste processo os interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
- a) Estejam sob falência, dissolução ou liquidação. Caso estejam sob processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverão apresentar o plano de recuperação, devidamente aprovado pela autoridade competente; e
  - b) Cooperativas, a partir do indicativo definido pela homologação do Meritíssimo Juízo do Trabalho da 20ª Vara do Trabalho de Brasília, no Termo de Compromisso firmado entre a União e o Ministério Público do Trabalho nos autos do Processo nº 01082.2002.020.10.00-0, alínea “c” da Clausula Primeira.

## **8. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO**

- 8.1. Os Documentos de Habilitação deverão ser apresentados dentro do Envelope de Proposta Comercial previsto no item 6.1, e deverá conter todos os requisitos de Habilitação ora solicitados.
- 8.2. **HABILITAÇÃO JURÍDICA**
- 8.2.1. Cópia da Cédula de Identidade dos componentes do quadro societário ou dos administradores da empresa;
  - 8.2.2. Registro Comercial, no caso de empresa individual;

8.2.3. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores;

8.2.4. Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada da prova de composição da Diretoria em exercício;

8.2.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### **8.3. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

8.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoal Jurídica – CNPJ;

8.3.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuições Estadual ou Municipal, se houver, conforme o caso, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

8.3.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, através da apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional em conjunto com a Secretaria da Receita Federal, abrangendo as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, comprovando a inexistência tanto de débitos inscritos quanto de não inscritos na Dívida Ativa da União, ou outra equivalente, tal como certidão positiva com efeito de negativa, na forma da lei;

8.3.4. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, através da apresentação de Certidão de Regularidade de Tributos Estaduais (ICMS) expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda ou Distrito Federal, e da Certidão da Dívida Ativa Estadual, comprovando a inexistência de débitos inscritos, expedida pela PGE, ou outra(s) equivalente(s), tal(tais) como certidão(ões) positiva(s) com efeito de negativa(s), na forma da lei;

8.3.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, através da apresentação de Certidão de Regularidade de Tributos Municipais (ISS) expedida pela Secretaria Municipal de Fazenda, e da Certidão da Dívida Ativa Municipal comprovando a inexistência de débitos inscritos, ou outra equivalente, tal como certidão positiva com efeito de negativa, na forma da lei, devidamente comprovadas documentalmente pela licitante;

8.3.6. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, através do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) ou do documento denominado "Situação de Regularidade do Empregador", expedido pela Caixa Econômica Federal – CEF;

8.3.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou por meio da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT, quando verificada a existência de débitos garantidos por penhora suficiente, segundo o disposto no § 2º do art. 642-A, Título VII-A da CLT;

### **8.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

8.4.1. Apresentar ao menos 1 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, o qual deverá comprovar a efetiva execução pela empresa de serviço de características semelhantes ao objeto descrito no presente Termo de Referência;

## **9. PROCEDIMENTO DA SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

9.1. No horário e local indicados no preâmbulo deste instrumento, será aberta a sessão de processamento desta Seleção de Fornecedores, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar da seleção e entrega do Envelope de Proposta de Preços.

9.2. As propostas que observarem as condições previstas nesse Instrumento Convocatório serão classificadas e selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:

a) Seleção da proposta de menor preço e as cinco demais com preços 10% superiores àquela à critério do responsável pelo processo seletivo zelando sempre com vistas a garantir a competitividade e economicidade;

b) Não havendo pelo menos 05 (cinco) preços na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo estipulado pelo Presidente da Comissão do Departamento de Compras, sendo que, no caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de participantes.

9.3. A Comissão do Departamento de Compras convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços.

9.4. A disputa de lances será realizada item a item, sendo que o mesmo procedimento se repetirá após a declaração de vencedor de cada item.

9.5. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço ou ao último lance ofertado.

9.6. A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.

9.7. Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado na etapa de lances.

9.8. A Comissão do Departamento de Compras poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

9.9. Após a negociação, se houver, a Comissão do Departamento de Compras examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

9.10. Considerada aceitável a oferta de menor preço, serão analisados os documentos de habilitação de seu autor.

9.11. Os documentos de habilitação serão assinados e a sessão será suspensa por 30 (trinta) minutos, para conferência da documentação apresentada.

9.12. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste instrumento, a empresa será habilitada e declarada vencedora deste Processo Seletivo.

9.13. Se a oferta não for aceitável, ou se a empresa desatender as exigências para a habilitação, a Comissão do Departamento de Compras examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

9.14. Caso a segunda colocada com o preço de menor valor não aceite a redução, a Comissão do Departamento de Compras poderá conceder o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a primeira colocada sanar as pendências em seus documentos de habilitação, designando no mesmo momento da concessão de prazo a data para a nova sessão, onde as demais interessadas deverão comparecer, através do representante

credenciado para o processo seletivo, ou mediante a apresentação de novos documentos de credenciamento, em caso de substituição.

9.15. Caso as exigências não sejam sanadas, serão analisados os documentos de habilitação da empresa classificada em segundo lugar com a proposta de menor preço anteriormente convocada, seguindo a regra prevista no item 9.13.

9.16. A empresa declarada vencedora deverá encaminhar a proposta ajustada (original ou por meio eletrônico) a Comissão do Departamento de Compras até o primeiro dia útil subsequente a abertura do presente Instrumento Convocatório, no horário de 9:00 as 17:00 horas, cumprindo todos os requisitos do presente Processo Seletivo, sob pena de desclassificação.

9.17. A documentação de habilitação das empresas que não tenham sido consideradas vencedoras serão devolvidos aos seus representantes ou disponibilizados para retirada em ocasião futura, sendo que, nesse caso, a não retirada no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da comunicação importará na destruição dos mesmos.

9.18. Para o julgamento do presente Processo Seletivo será levado em consideração à proposta que apresentar o menor preço Unitário, desde que esta esteja de acordo com as especificações deste instrumento.

9.19. A abertura do "ENVELOPE – PROPOSTA COMERCIAL" será realizada sempre em ato público, previamente designado, do qual se lavrará Ata circunstanciada assinada pela Comissão do Departamento de Compras e empresas presentes;

9.20. Não serão aceitos envelopes apresentados após a data e hora, fixados no preâmbulo deste instrumento;

9.21. Não será permitido a uma mesma pessoa representar mais de uma empresa ao mesmo tempo;

9.22. Não serão admitidas propostas que apresentem preços unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero;

9.23. Serão desclassificadas:

- a) As propostas com preços excessivos, assim entendidos aqueles que se mostrarem superiores ao praticado no mercado respectivo ou manifestamente inexequível;
- b) As propostas que não atendam às exigências deste Instrumento Convocatório.

## **10.RECURSOS**

10.1. Das decisões caberá recurso, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados do primeiro dia útil subsequente à data da divulgação do resultado, ficando, nesse período, autorizada vista ao processo.

10.2. A decisão será proferida dentro do prazo de 03 (três) dias úteis, contado do recebimento do recurso.

## **11.HOMOLOGAÇÃO**

11.1. O resultado do Processo Seletivo será homologado pelo Diretor Presidente do PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÀ.

## **12.DA CONTRATAÇÃO**

12.1. O Contrato de Prestação de Serviços terá vigência por 12 (doze) meses, podendo ser rescindido de forma antecipada, sem que seja devido qualquer valor à título de indenização para a Contratada, além dos valores referentes aos Serviços prestados, ocorrendo a rescisão dos Contratos de Gestão, que dão causa ao objeto dos Contratos de Prestação de Serviços, ou prorrogado por comum acordo entre as partes.

12.2. A empresa que vier a ser declarada vencedora do Instrumento Convocatório será contratada considerando as condições previstas no Termo de Referência (Anexo I), para execução dos serviços demandados pela Contratante.

12.3. O contrato a ser firmado com a empresa vencedora obrigada essa última a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 30% (trinta por cento), que a contratante possa fazer no Contrato, podendo ser adotados percentuais superiores conforme negociação entre as partes.

### **13.DA EXECUÇÃO, PAGAMENTO, REAJUSTAMENTO, PENALIDADES E FISCALIZAÇÃO**

13.1. O objeto deverá ser executado em total observância das disposições contidas no presente instrumento e seus anexos.

13.2. O não cumprimento das obrigações decorrentes do presente Processo Seletivo acarretará na rescisão do contrato e nas penalidades descritas na Cláusula Décima Segunda da Minuta de Contrato - Anexo IV, deste Instrumento Convocatório.

13.3. Em caso da rescisão contratual prevista no presente item poderão ser convocadas as empresas remanescentes, na ordem de classificação para a devida contratação.

13.4. A fiscalização do objeto será realizada por profissional designado pela Prima Qualitá Saúde, o qual poderá recusar, no todo, ou em parte, qualquer objeto executado em desacordo com presente instrumento convocatório.

13.5. O pagamento será efetuado mensalmente mediante efetiva execução do objeto, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data da apresentação de nota fiscal devidamente atestada pela Contratante, acompanhada do relatório e/ou medição dos serviços executados no período de referência.

13.6. Os preços propostos poderão ser reajustados de acordo com o previsto na Cláusula Oitava da respectiva Minuta de Contrato de Prestação de Serviços (Anexo IV).

### **14.DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. O presente processo seletivo se dará em atenção aos princípios constitucionais da publicidade, da economicidade, da impessoalidade, da legalidade, da isonomia e da transparência, e relação ao tratamento que será ofertado a todos os participantes e terceiros interessados;

14.2. Quaisquer esclarecimentos a respeito deste Instrumento Convocatório poderão ser obtidos pelo e-mail: [departamento.compras@primaqualitasaude.org](mailto:departamento.compras@primaqualitasaude.org), com até 03 (três) úteis anteriores a data prevista para entrega dos Pedidos de Credenciamento;

14.3. Impugnações e esclarecimentos quanto ao objeto e ao Instrumento Convocatório deverão ser direcionados ao e-mail: [departamento.compras@primaqualitasaude.org](mailto:departamento.compras@primaqualitasaude.org), com até 03 (três) úteis anteriores a data prevista para entrega dos Pedidos de Credenciamento;

14.4. As empresas interessadas poderão obter informações gerais referentes ao Processo Seletivo através do site [www.primaqualitasaude.org](http://www.primaqualitasaude.org) ou por meio do telefone (21) 96673-1334 - Rio Bonito, ou pelo e-mail [departamento.compras@primaqualitasaude.org](mailto:departamento.compras@primaqualitasaude.org).

14.5. A empresa interessada deverá observar rigorosamente o Instrumento Convocatório e os comunicados a serem divulgados na forma definida no mesmo.

14.6. Quaisquer alterações nas regras fixadas neste Instrumento Convocatório somente poderão ser feitas por meio de Instrumento Convocatório de Retificação.

14.7. A OS PRIMA QUALITÁ SAÚDE não se responsabiliza por informações de qualquer natureza, divulgados em sites de terceiros.

14.8. As ocorrências não previstas neste Instrumento Convocatório serão resolvidas a critério exclusivo e irrecorrível da PRIMA QUALITÁ SAÚDE.

14.9. A OS PRIMA QUALITÁ SAÚDE reservam-se o direito de promover as correções que se fizerem necessárias, em qualquer etapa do presente Processo Seletivo ou posterior ao mesmo, em razão de atos não previstos ou imprevisíveis.

14.10. As despesas relativas à participação em todas as etapas do Processo Seletivo correrão a expensas da própria empresa interessada, não sendo reembolsáveis ou objetos de pleitos indenizatórios.

14.11. Todos os cálculos citados neste Instrumento Convocatório serão considerados até a segunda casa decimal, arredondados e para o número imediatamente superior se o algarismo da terceira casa decimal for igual ou superior a cinco.

#### **15. ANEXOS DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**

- I. Termo de Referência (Anexo I);
- II. Pedido de Credenciamento (Anexo II);
- III. Modelo de Proposta Comercial (Anexo III);
- IV. Minuta do Contrato (Anexo IV);
- V. Planilha com o preço máximo a ser pago pela Instituição (Anexo V).

Rio Bonito, 12 de agosto de 2025.

Soraya Araujo Damasco  
Departamento de Compras

**ANEXO I**
**TERMO DE REFERÊNCIA**
**1. OBJETO**

1.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo a contratação de empresa especializada para implantação, manutenção, personalização, suporte técnico e operacionalização contínua de uma Plataforma Integrada de CRM, Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação (NPS - Net Promoter Score), com o objetivo de atender as demandas de relacionamento com o cidadão, monitoramento da qualidade do atendimento e cumprimento das exigências contratuais, legais e regulatórias dos Contratos de Gestão firmados entre a Organização Social Prima Qualità Saúde e os Municípios de Saquarema, Arraial do Cabo, Cachoeiras de Macacu e Santa Maria Madalena.

1.2. Os serviços deverão ser dimensionados e contratados por lote, considerando cada Contrato de Gestão e o volume mensal de atendimentos específico de cada município e unidade, impactando principalmente o tamanho da base de usuários, volume de manifestações previstas e carga de trabalho para o atendimento multicanal, conforme detalhamento a seguir:

| Lote   | Contrato de Gestão / Unidade                    | Volume Médio de Atendimentos Mensais |
|--------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Lote 1 | CG 033/03/2025 - Santa Maria Madalena           | 4.023                                |
| Lote 2 | CG 005/2025 - Saquarema – Atenção Especializada | 5.242                                |
| Lote 3 | CG 006/2025 - Saquarema - Atenção Primária      | 39.727                               |
| Lote 4 | CG 033/2021 - Saquarema – Atenção Hospitalar    | 52.488                               |
| Lote 5 | CG 006/2021 - Cachoeiras de Macacu              | 11.027                               |
| Lote 6 | CG 081/2023 - Arraial do Cabo                   | 41.191                               |

**LOTE - I**
**CONTRATO DE GESTÃO Nº 33/03/2025– Santa Maria Madalena**

| ITEM         | DESCRIÇÃO                                                                                                      | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|-------------|
| 1            | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS     | 12  |              |             |
| 2            | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS     | 12  |              |             |
| 3            | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS     | 12  |              |             |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                |         |     |              |             |

**LOTE - II**
**CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/2025 – Saquarema Atenção Especializada**

| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|------|-----------|---------|-----|--------------|-------------|
|------|-----------|---------|-----|--------------|-------------|



|              |                                                                                                                |     |    |  |  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|--|--|
| 1            | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS | 12 |  |  |
| 2            | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS | 12 |  |  |
| 3            | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS | 12 |  |  |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                |     |    |  |  |

| <b>LOTE - III</b>                                                  |                                                                                                                |                |            |                     |                    |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|---------------------|--------------------|
| <b>CONTRATO DE GESTÃO Nº 006/2025 – Saquarema Atenção Primária</b> |                                                                                                                |                |            |                     |                    |
| <b>ITEM</b>                                                        | <b>DESCRIÇÃO</b>                                                                                               | <b>UNIDADE</b> | <b>QTD</b> | <b>VALOR MENSAL</b> | <b>VALOR ANUAL</b> |
| 1                                                                  | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS            | 12         |                     |                    |
| 2                                                                  | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS            | 12         |                     |                    |
| 3                                                                  | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS            | 12         |                     |                    |
| <b>TOTAL</b>                                                       |                                                                                                                |                |            |                     |                    |

| <b>LOTE - IV</b>                                             |                                                                                                                |                |            |                     |                    |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|---------------------|--------------------|
| <b>CONTRATO DE GESTÃO Nº 033/2021 – Saquarema hospitalar</b> |                                                                                                                |                |            |                     |                    |
| <b>ITEM</b>                                                  | <b>DESCRIÇÃO</b>                                                                                               | <b>UNIDADE</b> | <b>QTD</b> | <b>VALOR MENSAL</b> | <b>VALOR ANUAL</b> |
| 1                                                            | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS            | 12         |                     |                    |
| 2                                                            | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS            | 12         |                     |                    |
| 3                                                            | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS            | 12         |                     |                    |
| <b>TOTAL</b>                                                 |                                                                                                                |                |            |                     |                    |

| <b>LOTE - V</b>                                              |                                                                                                                |                |            |                     |                    |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|---------------------|--------------------|
| <b>CONTRATO DE GESTÃO Nº 006/2021 – Cachoeiras de Macacu</b> |                                                                                                                |                |            |                     |                    |
| <b>ITEM</b>                                                  | <b>DESCRIÇÃO</b>                                                                                               | <b>UNIDADE</b> | <b>QTD</b> | <b>VALOR MENSAL</b> | <b>VALOR ANUAL</b> |
| 1                                                            | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS            | 12         |                     |                    |
| 2                                                            | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS            | 12         |                     |                    |
| 3                                                            | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS            | 12         |                     |                    |
| <b>TOTAL</b>                                                 |                                                                                                                |                |            |                     |                    |

| <b>LOTE - VI</b>                                        |                  |                |            |                     |                    |
|---------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------|---------------------|--------------------|
| <b>CONTRATO DE GESTÃO Nº 081/2023 – Arraial do Cabo</b> |                  |                |            |                     |                    |
| <b>ITEM</b>                                             | <b>DESCRIÇÃO</b> | <b>UNIDADE</b> | <b>QTD</b> | <b>VALOR MENSAL</b> | <b>VALOR ANUAL</b> |

|              |                                                                                                                |     |    |  |  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|--|--|
| 1            | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS | 12 |  |  |
| 2            | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS | 12 |  |  |
| 3            | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS | 12 |  |  |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                |     |    |  |  |

## 2. JUSTIFICATIVA

2.1. A presente contratação tem como principal finalidade o aprimoramento dos mecanismos de relacionamento com o usuário e de monitoramento da qualidade dos serviços prestados.

2.2. O fortalecimento da gestão participativa, da transparência e da qualidade dos serviços prestados à população no âmbito do SUS requer a implementação de sistemas tecnológicos modernos, seguros e efetivos. A inexistência de uma ferramenta digital para registro e acompanhamento das manifestações dos usuários impede a consolidação da escuta qualificada, compromete o controle social e dificulta o cumprimento de metas contratuais associadas à experiência do usuário.

2.3. Além disso, a plataforma deverá integrar funcionalidades de CRM, permitindo o mapeamento e o acompanhamento de dados relevantes sobre a jornada do cidadão na rede de atenção, no que tange o escopo deste contrato em unidades e funcionalidades (NPS e Ouvidoria) contribuindo com a melhoria contínua da assistência, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2.4. Por fim, a contratação atende às orientações dos órgãos de controle e aos princípios da administração pública, especialmente os da eficiência, economicidade e publicidade, promovendo um canal transparente e sistematizado de interação com o cidadão.

2.5. Benefícios esperados com a contratação:

- Atendimento rápido e integrado;
- Melhoria do relacionamento com os usuários dos serviços de saúde;
- Fortalecimento da gestão por resultados;
- Identificação precoce de falhas e oportunidades de aprimoramento;
- Monitoramento em tempo real dos indicadores de satisfação;
- Relatórios de gestão e atendimento às auditorias;
- Redução de retrabalho e falhas de comunicação;
- Aumento da transparência, legitimidade e controle social.

## 3. INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas decorrentes da contratação em tela deverão ocorrer de acordo com o Programa de Trabalho.

Rubrica – PESQUISA DE SATISFAÇÃO / OUVIDORIA, referente ao Contrato de Gestão 033/03/2025, Santa Maria Madalena.

Rubrica – OUVIDORIA, referente ao Contrato de Gestão 005/2025, Saquarema – Atenção Especializada.

Rubrica - OUVIDORIA, referente ao Contrato de Gestão 006/2025, Saquarema – Atenção Primária.

Rubrica – ASSESSORIA DE IMPRENSA/OUVIDORIA/CONSULTORIA, referente ao Contrato de Gestão 033/2021, Saquarema.

Rubrica – OUTRAS (OUVIDORIA E PESQUISAS), referente ao Contrato de Gestão 006/2021, Cachoeiras de Macacu.

Rubrica – SERVIÇO DE OUVIDORIA / PESQUISAS, referente ao Contrato de Gestão 081/2023, Arraial do Cabo.

#### 4. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A prestação dos serviços deverá iniciar-se em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, mediante o recebimento da Ordem de Serviço (OS) emitida pela contratante, respeitando o planejamento definido para cada unidade de saúde.

4.2. Planejamento

| NPS    |                                                 |        |
|--------|-------------------------------------------------|--------|
| Lote   | Contrato de Gestão / Unidade                    | Prazos |
| Lote 1 | CG 033/03/2025 - Santa Maria Madalena           | 4.023  |
| Lote 2 | CG 005/2025 - Saquarema – Atenção Especializada | 5.242  |
| Lote 3 | CG 006/2025 - Saquarema - Atenção Primária      | 39.727 |
| Lote 4 | CG 033/2021 - Saquarema – Atenção Hospitalar    | 52.488 |
| Lote 5 | CG 006/2021 - Cachoeiras de Macacu              | 11.027 |
| Lote 6 | CG 081/2023 - Arraial do Cabo                   | 41.191 |

| LOTE - I                                               |                                    |                                                                                |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 33/03/2025– Santa Maria Madalena |                                    |                                                                                |
| Nº                                                     | Unidades                           | Endereço                                                                       |
| 1                                                      | Hospital Municipal Basileu Estrela | Rua Barão de Macabu – Centro, Santa Maria Madalena – RJ                        |
| 2                                                      | Centro de Atenção Psicossocial     | Rua Barão de Macabu, 27 – Centro, Santa Maria Madalena – RJ                    |
| 3                                                      | PSF Manoel de Moraes               | Rua Maria da Conceição de Mello, s/n - Manoel de Moraes - Santa Maria Madalena |
| 4                                                      | PSF Triunfo - Dr Antonio Franco    | Praça Major Bento Franco, s/n - Triunfo - Santa Maria Madalena                 |
| 5                                                      | PSF Colombiano de Almeida Santos   | Rua Ranufo Machado Botelho, s/n - Santa Maria Madalena                         |
| 6                                                      | Posto de Saúde Dr. Loretti         | Rua Doutor Limoni, s/nº, Pedro Dr. Loreti, Santa Maria Madalena                |
| 7                                                      | Posto de Saúde de Vila Sampaio     | Rua Hudson de Souza Fontes s/nº Vila Sampaio, Santa Maria Madalena             |



|    |                                      |                                                                           |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Posto de Saúde de Osorio Bersot      | Rua Osório Bersot, s/nº - Osório Bersot, Santa Maria Madalena             |
| 9  | Posto de Saúde Sossego do Imbé       | Rua Sossego do Imbé, s/nº- Sossego do Imbé, Santa Maria Madalena          |
| 10 | Posto de Saúde Santo Antônio do Imbé | Santo Antônio do Imbé, s/nº - Santo Antônio do Imbé, Santa Maria Madalena |
| 11 | Posto de Saúde Agulha dos Leais      | Rua Agulha dos Leais, s/nº- Agulha dos Leais, Santa Maria Madalena        |
| 12 | Posto de Saude do Brinco             | Estrada do Brinco, s/nº - Brinco, Santa Maria Madalena                    |
| 13 | Posto de Saúde Terras Frias          | Rua Terras Frias, s/nº - Terras Frias, Santa Maria Madalena               |
| 14 | Posto de Saude Ribeirao Santissimo   | Rua Ribeirão Santissimo, s/nº - Ribeirão, Santa Maria Madalena            |
| 15 | Posto de Saúde Barra Linda           | Rua Barra Linda, s/nº - Barra Linda, Santa Maria Madalena.                |
| 16 | Posto de Saúde Alto do Imbé          | Rua Alto Imbé, s/nº- Alto Imbé, Santa Maria Madalena                      |

| LOTE - II                                                        |                                 |                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/2025 – Saquarema Atenção Especializada |                                 |                                                                                                                         |
| Nº                                                               | Unidades                        | Endereço                                                                                                                |
| 1                                                                | Clínica da Mulher               | AVENIDA SAQUAREMA, 3557 – PORTO DA ROÇA (com previsão de mudança para Rua Fabio Lucio S/N Cidade da Saúde – Verde Vale) |
| 2                                                                | Clínica da Criança              | RUA ADOLFO BRAVO, 38 – BACAXA (com previsão de mudança para Rua Fabio Lucio S/N Cidade da Saúde – Verde Vale)           |
| 3                                                                | Casa do Autista                 | A ser implantada na Av. Saquarema, S/N – Porto da Roça.                                                                 |
| 4                                                                | Clínica de Feridas              | A ser implantada na Rua Fabio Lucio S/N Cidade da Saúde – Verde Vale                                                    |
| 5                                                                | Clínica de Reeducação Alimentar | A ser implantada, em local a ser definido pela SMS.                                                                     |
| 6                                                                | Clínica de Saúde do Homem       | A ser implantada na Rua Fabio Lucio S/N Cidade da Saúde – Verde Vale.                                                   |
| 7                                                                | Clínica de Saúde do Idoso       | A ser implantada na Rua Fabio Lucio S/N Cidade da Saúde – Verde Vale.                                                   |
| 8                                                                | Clínica de Dermatologia         | A ser implantada em local a ser definido pela SMS.                                                                      |

| LOTE - III                                                  |                           |                                                   |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 006/2025 – Saquarema Atenção Primária |                           |                                                   |
| Nº                                                          | Unidades                  | Endereço                                          |
| 1                                                           | Caps II                   | Rua Adolfo Bravo, nº 28 – Bacaxá – Saquarema      |
| 2                                                           | Caps AD                   | Rua Adolfo Bravo, nº 77 – Bacaxá – Saquarema      |
| 3                                                           | Residência Terapêutica I  | Rua Balbino Matos, nº51 – Bacaxá -Saquarema       |
| 4                                                           | Residência Terapêutica II | Rua Balbino matos , nº154 – Bacaxá -Saquarema     |
| 5                                                           | ESF Água Branca           | Av. Nossa Senhora de Fátima, nº 06 – Água Branca. |



|    |                                           |                                                                        |
|----|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 6  | ESF Bacaxá                                | Rua Alfredo Menezes, 981 – Centro - Bacaxá                             |
| 7  | ESF Barra Nova                            | Av. Litorânea, s/nº - Barra Nova.                                      |
| 8  | ESF Centro - Saquarema                    | Rua Professor Ricardo Barbosa, 134 Campo Aviação - Saquarema.          |
| 9  | ESF Bicuiba                               | Estrada da Bicuiba, s/nº - Bicuiba                                     |
| 10 | ESF Bonsucesso                            | Rua Armando Rodrigues, s/nº - Rod Amaral Peixoto KM – 73 - Bonsucesso. |
| 11 | ESF Barreira                              | Rua Capitão Nunes, 2605 - Barreira.                                    |
| 12 | ESF Madressilva                           | RUA DOS PASSAGEIROS, 24 - SAQUAREMA                                    |
| 13 | ESF Jardim Ipitangas                      | Rua Teresópolis, s/n – Jardim Ipitangas – Estr. Paia Seca              |
| 14 | EAPS de Saúde de Engenho Grande           | Estrada do Engenho Grande, s/nº - Engenho Grande.                      |
| 15 | ESF Jaconé                                | Rua Noventa e Sete, s/n, esquina com a rua 13 - Jaconé                 |
| 16 | ESF Jaconé II                             | Rua Noventa e Sete nº980, Jaconé – Saquarema/RJ                        |
| 17 | ESF Palmital                              | Estrada Latino Melo, s/n - Palmital                                    |
| 18 | ESF Rio d'Areia                           | Estrada Latino Melo, s/nº - Rio d'Areia                                |
| 19 | ESF Rio Mole                              | Rod Amaral Peixoto, km 58 – Rio Mole.                                  |
| 20 | ESF Rio Seco                              | Av. Oliveira Viana, s/n - Estrada do Rio Seco - Rio Seco.              |
| 21 | ESF Mombaça                               | Estrada da Mombaça, 1160 - Mombaça.                                    |
| 22 | ESF Sampaio Correia                       | Rua José Mendes de Souza, 595 – Basileia - Sampaio Correia.            |
| 23 | ESF Serra do Matogrosso                   | Rua Ezequias Teixeira de Souza s/n – serra do Mato Grosso              |
| 24 | ESF Vilatur                               | Rua Praia Ponta de Itapaje, s/nº – Vilatur                             |
| 25 | ESF Guarani                               | RUA 03, S/N - GUARANI                                                  |
| 26 | ESF Boqueirão                             | AV NOSSA SENHORA DE NAZARETH, S/N - SAQUAREMA                          |
| 27 | ESF Verde Vale                            | RUA ADEMAR BARRETO, S/N – VERDE VALE                                   |
| 28 | SAD/NASF - melhor em casa                 | Rua Heitor Bravo, nº 15 sala 104 - Bacaxá - Saquarema                  |
| 29 | e-Multi                                   |                                                                        |
| 30 | Odontoclinica                             | Avenida Saquarema, 3557 – Porto da Roça.                               |
| 31 | CEO                                       | RUA PROF SOUZA, 5 – BACAXA – 2º ANDAR                                  |
| 32 | Programa Remédio em casa                  |                                                                        |
| 33 | Escritório Regional (Sede Administrativa) | Rua Heitor Bravo, nº 15 (antigo nº 04), sala 21 - Bacaxá,              |

**LOTE - IV**

**CONTRATO DE GESTÃO Nº 033/2021 – Saquarema Atenção Hospitalar**

| Nº | Unidades                                                 | Endereço                      |
|----|----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1  | Policlínica Municipal Prefeito Carlos Campos da Silveira | Rua José de Souza 35 – Bacaxá |
| 3  | Casa do Diabético                                        | Rua José de Souza 35 – Bacaxá |



|    |                                                          |                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 4  | Central de Marcação                                      | Av. Saquarema, nº 5481, Bacaxá, Saquarema/RJ                         |
| 5  | Centro de Imagens                                        | Rua Fabio Lucio dos Santos, nº158 - Verde Vale - Saquarema/RJ        |
| 6  | Posto de Urgência de Saquarema                           | Rua Coronel Madureira, 26, Saquarema/RJ                              |
| 7  | Posto de Urgência de Sampaio Correia                     | Rua Rodovia Amaral Peixoto S/N/, KM55, Sampaio Correia, Saquarema/RJ |
| 8  | Posto de Urgência de Jaconé                              | Rua Noventa e Sete, S/N, Jaconé, Saquarema/RJ                        |
| 9  | Hospital Municipal Porphirio Nunes de Azeredo            | Rua Adolpho Bravo, 197, Bacaxá, Saquarema/RJ                         |
| 10 | Hospital Municipal Nossa Senhora de Nazareth             | Rua Fabio Lucio dos Santos, nº158 - Verde Vale - Saquarema/RJ        |
| 11 | Centro Municipal de Reabilitação Prof. Dilma C. da Silva | Trav. Do Ingá, Gravata, Saquarema/RJ                                 |
| 12 | Central do Cidadão                                       | Av. Saquarema, nº 5481, Bacaxá, Saquarema/RJ                         |
| 13 | Centro Municipal de Diagnósticos por Imagem              | Rua Adolfo Bravo, 75 - Bacaxá, Saquarema/RJ                          |
| 14 | Socorro Saúde                                            | Rua São Geraldo, nº 92 - Bacaxá - Saquarema/RJ                       |

**LOTE - V**

**CONTRATO DE GESTÃO Nº 006/2021 - Cachoeiras de Macacu**

| Nº | Unidades                             | Endereço                                                                               |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | HOSPITAL MUNICIPAL DR. CELSO MARTINS | Rua Prefeito José da Silva, 185 - Centro, Cachoeiras de Macacu - RJ                    |
| 2  | CENTRO MÉDICO DE URGÊNCIA DA RIBEIRA | Rua Padre Antônio da Costa Carvalho, nº 10, Parque Ribeira, Cachoeiras de Macacu - RJ. |

**LOTE - VI**

**CONTRATO DE GESTÃO Nº 081/2023 - Arraial do Cabo**

| Nº | Unidades                                     | Endereço                                             |
|----|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1  | Unidade de Saude da Familia Boa Vista        | ALAMEDA BOA VISTA - S/N - PRAIA GRANDE               |
| 2  | Unidade de Saude da Familia do Sabia         | AVENIDA BELJA FLOR - S/N - SABIA                     |
| 3  | Unidade de Saude da Familia Hermes Barcellos | RUA MANOEL DUARTE - S/N - SÍTIO                      |
| 4  | USF Juarez Felix Cardoso                     | RUA TOME DE SOUZA - S/N - MORRO DA CABOCLA           |
| 5  | Unidade de Saude da Familia Monte Alto       | RUA SAO MARCOS - 1 - MONTE ALTO                      |
| 6  | Unidade de Saude da Familia Prainha          | RUA JOSE PINTO DE MACEDO - S/N - PRAINHA             |
| 7  | Unidade de Saude da Familia Prainha II       | TRAVESSA DALLAS - 02 - CANAA                         |
| 8  | USF Tereza Vieira Franciscone                | RUA SAO JANUARIO - S/N - FIGUEIRA                    |
| 9  | Núcleo Ampliado de Saúde da Família (NASF)   | Rua São Marcos, 01 - Monte Alto, Arraial do Cabo/RJ. |
| 10 | Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)          | Rua São Marcos, 01 - Monte Alto, Arraial do Cabo/RJ. |

|    |                                              |                                                                                       |
|----|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Programa Remédio em Casa                     | -                                                                                     |
| 12 | Centro Especializado em Doenças Infecciosas  | Travessa Dallas, 02 – Canaa, Arraial do Cabo/RJ.                                      |
| 13 | CAPS Tipo II                                 | RUA FERNANDO LEE, 8                                                                   |
| 14 | Residência Terapêutica                       | -                                                                                     |
| 15 | Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) | RUA JOSE PINTO DE MACEDO - S/N - PRAINHA                                              |
| 16 | Policlínica Municipal                        | AV GETULIO VARGAS - S/N - CANAA                                                       |
| 17 | Casa do Autista                              | Rua Fernando Mello, nº 64, Baleia, Arraial do Cabo                                    |
| 18 | Centro Especializado em Reabilitação - CER   | Rua Manoel Duarte, s/n – Praia dos Anjos, Arraial do Cabo/RJ.                         |
| 19 | Centro de Exames                             | Rua Olívia Coelho Vidal, nº 20 – Praia Grande, Arraial do Cabo/RJ, CEP: 28.930-000    |
| 20 | Central de Marcações                         | Avenida Governador Leonel de Moura Brizola, 35, Centro – Arraial do Cabo/RJ.          |
| 21 | Central de Transportes                       | Rua Bernardino Vianna, s/nº, Lote 81, Macedônia, Arraial do Cabo - RJ, CEP 28.930-000 |
| 22 | Centro Oftalmológico                         | Av. Gov. Leonel de Moura Brizola, N 35, Arraial do Cabo                               |
| 23 | Pronto Socorro de Figueira                   | RUA SAO JANUARIO - S/N - FIGUEIRA                                                     |
| 24 | Hospital Geral de Arraial do Cabo            | AV GETULIO VARGAS - S/N - CANAA                                                       |

## 5. DA FUNCIONALIDADES OBRIGATÓRIAS POR MÓDULOS

5.1. A solução deverá ser dimensionada por lote, com parametrizações individuais por contrato, unidade de saúde e volume de atendimentos, conforme módulos a seguir:

Módulo de CRM (Customer Relationship Management):

- **Gestão de Relacionamento com o Usuário do SUS:** Cadastro unificado dos usuários com histórico de manifestações, atendimentos e pesquisas de satisfação.
- **Registro de Interações:** Toda e qualquer interação (telefone, e-mail, WhatsApp, web) deverá ser registrada na plataforma com data, hora, canal e responsável.
- **Classificação de Atendimento:** Tipificação de demandas como: Reclamação, Elogio, Sugestão, Denúncia e Solicitação de Informação.
- **Histórico Centralizado:** Consolidação do histórico de interações de cada cidadão com a rede de saúde.
- **Integração Multicanal:** Plataforma capaz de centralizar todas as manifestações recebidas pelos diferentes canais de comunicação.

Módulo de Ouvidoria:

- **Protocolo de Atendimento:** Geração de número de protocolo automático para cada manifestação registrada.

- **Fluxo de Tratamento das Manifestações:** Possibilidade de criação de fluxos internos para encaminhamento, reanálise, prorrogação de prazo e reclassificação.
- **Prazos de Resposta Parametrizáveis:** Configuração de prazos máximos de resposta por tipo de manifestação, com sistema de alertas para vencimentos.
- **Relatórios de Atendimento:** Geração de relatórios quantitativos e qualitativos por período, por tipo de manifestação, por unidade de saúde e por contrato de gestão.
- **Acompanhamento pelo Usuário:** Disponibilização de ferramenta de consulta pública para acompanhamento da manifestação pelo cidadão.
- **Painel de Gestão de Demandas:** Dashboard de gestão para visualização em tempo real do status das manifestações.

Módulo de Pesquisa de Satisfação – NPS (Net Promoter Score):

- **Automação de Disparo de Pesquisas:** Envio de pesquisa de satisfação de forma automática após cada atendimento, por WhatsApp, SMS, E-mail ou link Web.
- **Pergunta NPS Customizável:** Capacidade de personalizar a questão base do NPS, com escala de 0 a 10, além de campos adicionais para comentários.
- **Classificação de Respostas:** Análise automática das respostas, com separação entre Promotores (9-10), Neutros (7-8) e Detratores (0-6).
- **Dashboard de NPS:** Visualização em tempo real do indicador NPS por unidade, por tipo de serviço e por período.
- **Série Histórica:** Registro e acompanhamento da evolução do NPS ao longo dos meses.
- **Exportação de Resultados:** Possibilidade de exportação dos dados em XLS, CSV e PDF.
- **Comparativos por Unidade:** Relatórios comparativos entre as unidades contratadas.

Atendimento Multicanal:

- **Web Portal de Ouvidoria:** Interface web para registro de manifestações com acesso ao status.
- **Canal Telefônico:** Atendimento telefônico por 0800 ou número dedicado com gravação e URA.
- **WhatsApp Business API:** Integração oficial com envio e recebimento de mensagens.
- **E-mail Institucional:** Integração de caixas de e-mail.
- **Chat Web:** Canal de atendimento via chat.

Business Intelligence (BI) e Relatórios Gerenciais:

- **Dashboards Interativos:** Painéis visuais com indicadores-chave (KPI's) de desempenho da Ouvidoria e do NPS.
- **Relatórios de Atendimento:** Quantidade de manifestações, tempo médio de resposta, percentual de resolutividade, entre outros.
- **Relatórios de Satisfação:** Indicadores de NPS, taxa de resposta às pesquisas, nível de satisfação geral.

- **Exportação de Dados:** Geração de relatórios para prestação de contas, auditorias e comissões de acompanhamento.

#### Segurança da Informação e LGPD:

- **Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).**
- **Controle de Acesso:** Níveis de perfil por usuário.
- **Logs de Acesso:** Registro de todas as ações dos usuários da plataforma.
- **Backup Automático:** Garantia de recuperação de dados em caso de falhas.
- **Criptografia:** Proteção de dados sensíveis.

#### Suporte Técnico e Operacional:

- **Help Desk:** Atendimento técnico em pelo menos um desses canais: e-mail, telefone ou sistema de chamados.
- **Manutenção Corretiva e Evolutiva:** Atualizações de sistema, correção de falhas e melhorias contínuas.
- **Treinamento Inicial:** Capacitação remota ou presencial para usuários administrativos, operacionais e gestores.

#### Personalização e Implantação:

- **Configuração por Contrato de Gestão:** Cada lote deverá ter parametrização individual (unidades, gestores, metas de atendimento).
- **Customização de Layouts, Fluxos e Relatórios:** Ajustes específicos conforme necessidade de cada município/unidade.

#### Monitoramento de SLA (Service Level Agreement):

- **Níveis mínimos de disponibilidade:** Uptime igual ou superior a 99,5%.

## 6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 6.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, pelo responsável pela execução do Contrato, que será posteriormente informado e especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 6.3. Notificar a contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 6.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto da contratação, que porventura venham a ser solicitado.

6.5. Arcar com os custos de aquisição e manutenção dos canais de atendimentos bem como direcionar sua estratégia e prioridade, cabendo a contratada o licenciamento e operacionalização.

6.6. Provisionar recursos (humanos ou não) em números suficientes para operação da plataforma.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1. Zelar pela perfeita execução do objeto deste Termo de Referência, e cumprir e fazer cumprir as cláusulas do contrato;

7.2. Relacionar-se com a contratante, exclusivamente por meio de pessoa por ela credenciada;

7.3. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação com a Administração Pública;

7.4. Manter sigilo das informações colhidas durante a vigência do contrato, repassando-as apenas em forma de relatório o contratante, e aos órgãos por elas indicados;

7.5. Assumir todas as despesas relativas à pessoal e quaisquer outras oriundas, derivadas ou em conexão com o contratante, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, declaradas pela contratada a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e o contratante;

7.6. Permitir acesso dos supervisores, auditores e avaliadores que eventualmente ou permanentemente sejam designados pelo contratante para supervisionar e acompanhar a execução do objeto;

7.7. Responsabilizar-se diretamente ou via ação regressiva, pelos danos causados a terceiros, decorrentes de atos ilícitos praticados por quaisquer de seus prepostos;

7.8. Cumprir, dentro dos prazos estabelecidos, as obrigações definidas pelo contratante, compatíveis com o objeto do Contrato.

7.9. A CONTRATADA obriga-se a fornecer, licenciar, manter e prestar suporte técnico e operacional da Plataforma Integrada de CRM, Ouvidoria e NPS, incluindo atualizações e correções necessárias para seu pleno funcionamento, conforme escopo contratual.

7.10. Fica estabelecido que a operação, gestão e utilização da plataforma, incluindo o atendimento de manifestações de ouvidoria, envio de pesquisas de satisfação, gestão de respostas, acompanhamento de indicadores operacionais e demais ações inerentes à operação do serviço, são de inteira responsabilidade da CONTRATANTE, não estando a CONTRATADA obrigada à execução de atividades operacionais relacionadas ao uso da plataforma.

7.11. A CONTRATADA prestará os esclarecimentos necessários quanto ao uso e funcionalidades da plataforma, assim como treinamentos e orientações técnicas previamente acordados, não se estendendo tais atividades ao processamento ou execução de operações de atendimento ao público ou execução de rotinas operacionais diárias.

## **8. FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

8.1. A fiscalização do Contrato caberá ao gestor do Setor de Contratos da Contratante, que poderá designar prepostos de outras áreas com conhecimento técnico para lhe auxiliar durante a execução dos serviços.

8.2. O representante da contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

8.3. A fiscalização terá por objetivo verificar o cumprimento das obrigações contratuais, a qualidade técnica dos serviços prestados, a disponibilidade da plataforma, o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), o desempenho funcional dos módulos de CRM, Ouvidoria e NPS, bem como a aderência às exigências de segurança da informação e proteção de dados (LGPD).

8.4. Para fins de fiscalização, a contratada deverá:

a) Garantir o acesso irrestrito aos módulos de relatórios e dashboards de acompanhamento;

b) Disponibilizar relatórios mensais de desempenho, contendo, no mínimo:

- Quantitativo de manifestações registradas por tipo e unidade;
- Índice de cumprimento dos prazos de resposta (SLA de Ouvidoria);
- Evolução mensal dos indicadores de NPS por unidade;
- Relatórios de indisponibilidade da plataforma (se houver);
- Registro de atendimentos ao suporte técnico.

c) Atender, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de esclarecimentos ou envio de relatórios adicionais, quando solicitado pela fiscalização.

8.5. Caso sejam verificadas inconformidades, descumprimentos de prazos contratuais ou falhas operacionais, a contratada será notificada formalmente para adoção de medidas corretivas, no prazo a ser estipulado pela fiscalização.

8.6. O não atendimento às determinações da fiscalização poderá ensejar as penalidades previstas neste contrato, incluindo aplicação de multas, suspensão temporária de pagamentos ou até a rescisão contratual, nos termos da legislação aplicável.

8.7. A atuação da fiscalização da contratante não exime a contratada de sua plena responsabilidade quanto à correta execução dos serviços, à manutenção da qualidade, ao cumprimento das normas legais e à observância das melhores práticas de segurança e gestão da informação.

## **9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

9.1. Apresentar ao menos 1 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, o qual deverá comprovar a efetiva execução pela empresa de serviço de características semelhantes ao objeto descrito no presente Termo de Referência;

## **10. PRAZO DO CONTRATO**

10.1. A vigência do Instrumento Contratual será de 12 (doze) meses a contar de sua assinatura;

10.2. Contrato de Prestação de Serviços oriundo da presente cotação poderá ser rescindido de forma antecipada, sem que seja devido qualquer valor à título de indenização para a Contratada, além dos valores referentes aos serviços efetivamente prestados, ocorrendo a rescisão do Contrato de Gestão nº 033/03/2025 Município de Santa Maria de Madalena, do Contrato de Gestão nº 005/2025 Município de Saquarema, do Contrato de Gestão nº 006/2025 Município de Saquarema do Contrato de Gestão nº 033/2021 Município de Saquarema, do Contrato de Gestão nº 006/2021 Município de Cachoeiras de Macacu e do Contrato de Gestão nº 081/2023 Município de Arraial do Cabo.

## **11.DOS PREÇOS**

11.1. A CONTRATADA se obriga a executar os serviços, objeto deste contrato, pelos preços à vista, constante da sua proposta comercial, nos quais estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefício e despesas indiretas e demais despesas de qualquer natureza, dentro da estimativa mensal.

## **12.DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

12.1. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

12.2. No primeiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará Relatório Mensal de Execução a ser elaborado e entregue pela contratada.

12.3. O Relatório Mensal de Execução deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- Quantidade de manifestações registradas e tratadas por unidade de saúde e por contrato de gestão, devidamente tipificadas (Reclamações, Elogios, Sugestões, Denúncias, Solicitações de Informação);
- Tempo médio de resposta (TMR) para cada tipo de manifestação, comparando com os prazos máximos previstos no SLA;
- Indicador de cumprimento de SLA (percentual de manifestações respondidas dentro do prazo contratual);
- Número de pesquisas NPS disparadas, taxa de resposta obtida, e indicador de NPS consolidado por unidade e por contrato;
- Relatório de disponibilidade técnica da plataforma, com registro de eventuais indisponibilidades e respectiva duração;
- Histórico de chamados de suporte técnico (quantitativo de chamados abertos, atendidos e tempo médio de solução);
- Exportação de relatórios gerenciais produzidos no período, conforme exigências da contratante.

12.4. A equipe de fiscalização da contratante terá o prazo de até 03 (três) dias corridos para análise do relatório, podendo:

- Atestar a conformidade, comunicando à CONTRATADA, o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados;
- Solicitar esclarecimentos ou ajustes no relatório;
- Recusar a medição, caso identifique inconsistências, descumprimento de metas ou falhas operacionais.

12.5. A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura;

12.6. A liberação do pagamento ficará condicionada à aprovação expressa do Relatório Mensal de Execução pela equipe de fiscalização designada.

12.7. Caso sejam identificadas não conformidades, a contratada será notificada para regularização em prazo previamente estabelecido, sob pena de aplicação das penalidades contratuais cabíveis.

### **13.CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO**

13.1. O pagamento se dará, em até 30 dias após a apresentação da Nota Fiscal, acompanhada de documento que ateste a prestação do serviço efetuado no mês anterior.

13.2. Em caso de irregularidade(s) no(s) serviço (s) executado(s) e/ou na documentação fiscal, o prazo de pagamento será contado a partir da(s) correspondente(s) regularização(ões).

### **14.DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. A Contratada ficará obrigada a executar fielmente a prestação dos serviços, objeto proposto neste Termo de Referência, não se admitindo modificações sem a prévia consulta e concordância da Fiscalização, à qual se compromete, desde já, submeter-se;

14.2. A simples apresentação de proposta indica, e fica assim entendido, que a Empresa dá plena concordância com todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

## ANEXO II

### MODELO DO PEDIDO DE CREDENCIAMENTO

Prezado Senhor,

Pela presente carta de credenciamento, eu \_\_\_\_\_, (nacionalidade), (estado civil), (cargo que ocupa na empresa), portador da carteira de identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida em \_\_/\_\_/\_\_, pelo \_\_\_\_\_, inscrito no CNPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, residente e domiciliado em (cidade), (estado) levo ao conhecimento de V.S<sup>a</sup> que o Senhor \_\_\_\_\_, (nacionalidade), (estado civil), (cargo que ocupa na empresa), portador da carteira de identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida em \_\_/\_\_/\_\_, pelo \_\_\_\_\_, e inscrito no CNPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, domiciliado e residente em (cidade), (estado), está credenciado para representar a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na rua \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, (cidade), (estado), no procedimento a se realizar em \_\_/\_\_/\_\_ às \_\_h\_\_min, através da SELEÇÃO DE FORNECEDORES N.º 076/2025, podendo, para tanto, prestar esclarecimentos, receber avisos e notificações, interpor recursos, deles desistir, assinar a ata, formular lances, e todos os demais atos necessários para o bom e fiel cumprimento da presente.

Atenciosamente,

Local e data

\_\_\_\_\_  
(nome completo do emitente e da empresa)

OBS: O presente Pedido de Credenciamento só será válido quando assinado pelo representante legal da empresa, com poderes estatutários e/ou contratuais para constituir mandatários, acompanhada de cópia dos mesmos.

**ANEXO III**
**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

À Comissão do Departamento de Compras da Prima Qualitá Saúde.

SELEÇÃO DE FORNECEDORES Nº 076/2025  
PROCESSO Nº 126/2025

RAZÃO SOCIAL:  
CNPJ E INSCRIÇÃO ESTADUAL:  
ENDEREÇO E TELEFONE:  
BANCO:  
AGÊNCIA:  
Nº DA CONTA CORRENTE:  
E-MAIL:

Apresentamos, para atendimento a Seleção de Fornecedores em referência, proposta de preços para os itens abaixo relacionados, conforme discriminado no respectivo Termo de Referência:

| LOTE - I                                               |                                                                                                                |         |     |              |             |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|-------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 33/03/2025- Santa Maria Madalena |                                                                                                                |         |     |              |             |
| ITEM                                                   | DESCRIÇÃO                                                                                                      | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
| 1                                                      | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS     | 12  | R\$          | -           |
| 2                                                      | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS     | 12  | R\$          | -           |
| 3                                                      | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS     | 12  | R\$          | -           |
| <b>TOTAL</b>                                           |                                                                                                                |         |     | <b>R\$</b>   | <b>-</b>    |

| LOTE - II                                                        |                                                                                                                |         |     |              |             |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|-------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/2025 - Saquarema Atenção Especializada |                                                                                                                |         |     |              |             |
| ITEM                                                             | DESCRIÇÃO                                                                                                      | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
| 1                                                                | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS     | 12  | R\$          | -           |
| 2                                                                | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS     | 12  | R\$          | -           |
| 3                                                                | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS     | 12  | R\$          | -           |
| <b>TOTAL</b>                                                     |                                                                                                                |         |     | <b>R\$</b>   | <b>-</b>    |



| LOTE - III                                                  |                                                                                                                |         |     |              |             |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|-------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 006/2025 – Saquarema Atenção Primária |                                                                                                                |         |     |              |             |
| ITEM                                                        | DESCRIÇÃO                                                                                                      | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
| 1                                                           | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| 2                                                           | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| 3                                                           | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| TOTAL                                                       |                                                                                                                |         |     | R\$ -        | R\$ -       |

| LOTE - IV                                             |                                                                                                                |         |     |              |             |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|-------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 033/2021 – Saquarema hospitalar |                                                                                                                |         |     |              |             |
| ITEM                                                  | DESCRIÇÃO                                                                                                      | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
| 1                                                     | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| 2                                                     | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| 3                                                     | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| TOTAL                                                 |                                                                                                                |         |     | R\$ -        | R\$ -       |

| LOTE - V                                              |                                                                                                                |         |     |              |             |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|-------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 006/2021 – Cachoeiras de Macacu |                                                                                                                |         |     |              |             |
| ITEM                                                  | DESCRIÇÃO                                                                                                      | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
| 1                                                     | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| 2                                                     | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| 3                                                     | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| TOTAL                                                 |                                                                                                                |         |     | R\$ -        | R\$ -       |

| LOTE - VI                                        |                                                                                                                |         |     |              |             |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|-------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 081/2023 – Arraial do Cabo |                                                                                                                |         |     |              |             |
| ITEM                                             | DESCRIÇÃO                                                                                                      | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
| 1                                                | Licenciamento de Plataforma (CRM + Ouvidoria + NPS) para uso em múltiplos canais (0800, WhatsApp, E-mail, Web) | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| 2                                                | Suporte Técnico e Operacional                                                                                  | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| 3                                                | Customização de Relatórios e Dashboards                                                                        | MÊS     | 12  |              | R\$ -       |
| TOTAL                                            |                                                                                                                |         |     | R\$ -        | R\$ -       |

Valor Total Por Extenso: \_\_\_\_\_



**PRIMA  
QUALITÁ  
SAÚDE**

Declaramos pleno conhecimento e inteira submissão a todos os termos do Instrumento Convocatório.

Declaramos que nos preços acima citados encontram-se incluídos impostos, taxas, fretes, embalagens e demais despesas inerentes ao objeto em questão;

PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL: 12 (doze) meses contados a partir da assinatura do Contrato.

VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias contados, a partir da data da sessão pública do procedimento de Seleção de Fornecedores.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA E CARIMBO DO PROPONENTE



**PRIMA  
QUALITÁ  
SAÚDE**



#### **ANEXO IV**

#### **CONTRATO Nº xxxx/2025**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM A PRIMA QUALITÁ E A EMPRESA xxxx, NA FORMA ABAIXO:**

O **PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÁ SAÚDE**, , através do **Contrato de Gestão nº XXXX**, com filial localizada na **XXXXXXXX**, inscrito no CNPJ sob o nº 40.289.134/**XXXX-XX**, neste ato representada pelo seu Diretor Presidente Sr. Matheus Rodrigues da Costa Neto, brasileiro, casado, empresário, portador do RG sob nº 104086715 IFP/RJ, inscrito no CPF sob nº 032.188.367-51, residente e domiciliado na cidade de Rio Bonito/RJ, na qualidade de **CONTRATANTE** e **XXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ nº XXXXXXXXXXXX, com sede na Rua XXXXXXXXXXXX, na pessoa de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, brasileiro, estado civil, profissão, portador do RG sob nº xxxx, inscrito no CPF sob o nº xxxxxxxx, residente e domiciliado na Rua XXXXXXXXXXXX, na qualidade de **CONTRATADA**.

Considerando que o presente Contrato tem por finalidade o atendimento ao Contrato de Gestão nº **XXXXXXXX/XXXX**, firmado entre a ora **CONTRATANTE** e o Município de **XXXXXXXXXX**.

Considerando que após pesquisa de mercado devidamente arquivada no Processo Interno Prima Qualitá nº 126/2025, e atesto da economicidade presente na Proposta de Preço apresentada pela **CONTRATADA**, entendeu-se que a mesma confere atendimento aos princípios da economicidade e da eficiência, decidiram as partes em firmar presente instrumento contratual, pelas cláusulas e condições seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

Como objeto do presente Contrato tem-se a contratação de empresa especializada para implantação, manutenção, personalização, suporte técnico e operacionalização contínua de uma Plataforma Integrada de CRM, Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação (NPS - Net Promoter Score), com o objetivo de atender as demandas de relacionamento com o cidadão, monitoramento da qualidade do atendimento e cumprimento das exigências contratuais, legais e regulatórias dos Contratos de Gestão firmados entre a Organização Social Prima Qualitá Saúde e os Municípios de Saquarema, Arraial do Cabo, Cachoeiras de Macacu e Santa Maria Madalena, conforme especificações constantes no Termo de Referência (Anexo I).

**Parágrafo Único** - Os serviços serão executados com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais e especiais, contidos no Termo de Referência - Anexo I, bem como na proposta e informações fornecidas pelo **CONTRATANTE**.

#### **CLAUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação assumidas.

**Parágrafo Primeiro** - Quanto à execução dos serviços e outras obrigações:

I. Executar os serviços ora contratados em busca da máxima eficiência aos recursos utilizados, nas condições estabelecidas pela **CONTRATANTE**, constantes do Termo de Referência - Anexo I responsabilizando-se integralmente pelos mesmos;

II. Proporcionar a ampla fiscalização por parte da **CONTRATANTE**, fornecendo informações ou provendo acesso aos serviços em execução e atendendo prontamente às observações e exigências por ela apresentadas;

III. Todos os custos diretos e indiretos, encargos salariais, fiscais, previdenciários, trabalhistas, comerciais, taxas de administração, lucros e quaisquer despesas incidentes sobre a prestação dos serviços, necessários a sua completa realização, serão de responsabilidade integral da **CONTRATADA**;

IV. Responder exclusivamente por qualquer dano ou prejuízo causado ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, por ação ou omissão de seus prepostos e/ou empregados, em decorrência da execução dos serviços previstos neste instrumento contratual, bem como, por qualquer acidente ocorrido com seus funcionários no desempenho de suas funções.

V. Em caso de ação trabalhista movida por seus funcionários, a **CONTRATADA** deverá, em sede de defesa, providenciar a exclusão da **CONTRATANTE** do polo passivo, além de arcar integralmente com os custos de eventual condenação.

**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 30% (trinta por cento), que a **CONTRATANTE** possa fazer no Contrato, podendo ser adotados percentuais superiores conforme negociação entre as partes.

**Parágrafo Terceiro** – Quanto as obrigações referentes ao Compliance:

I. O CONTRATADO declara sob as penas da lei, não haver até a presente data, qualquer impedimento legal, judicial ou contratual à presente contratação, ou mesmo a execução de alguma cláusula ou condição do instrumento ora pactuado.

II. O CONTRATADO declara por si, por seus empregados, sócios, colaboradores, terceiros contratados e fornecedores, estar em plena conformidade com as leis e regulamentos anticorrupção.

III. O CONTRATADO endossa todas as leis, normas e regulamentos relacionados ao combate à corrupção, obrigando-se a abster-se de qualquer atividade ou ato que constitua violação as referidas disposições.

IV. O CONTRATADO por si e por seus administradores, diretores, funcionários, terceiros contratados e agentes, bem como por seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais durante toda a vigência deste instrumento, de forma ética e em conformidade com as normas aplicáveis.

V. O CONTRATADO e seus administradores, diretores, funcionários, terceiros contratados e agentes, bem como por seus sócios que venham a agir em seu nome; não devem, direta ou indiretamente, dar, oferecer, pagar, prometer pagar ou autorizar o pagamento de qualquer importância em dinheiro ou mesmo qualquer objeto de valor, benefícios, doações ou vantagens a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para qualquer pessoa, que violem ou comprometam as diretrizes das leis nacionais e internacionais de anticorrupção.

VI. O CONTRATADO declara, por si e seus sócios ou acionistas, administradores, empregados, agentes, representantes, ou quaisquer outras pessoas agindo em seu nome ou interesse, que não praticou e se obriga a não praticar quaisquer atos que violem as leis anticorrupção aplicáveis as suas atividades ou as leis anticorrupção aplicáveis a **CONTRATANTE**, especialmente a Lei nº 12.486/13, incluindo, sem limitações, qualquer ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira ou contrário aos

compromissos internacionais adotados pelo Brasil que tratem de tal matéria e às leis e regulamentações correlatas (“Leis Anticorrupção”).

VII. O CONTRATADO concorda em fornecer prontamente, sempre que solicitada pela CONTRATANTE, evidências de que está atuando, diligentemente e por sua conta e risco, na prevenção de práticas que possam violar as Leis Anticorrupção.

VIII. As declarações e obrigações acima se aplicam igualmente a conduta do CONTRATADO em suas relações com a administração pública estrangeira e seus agentes, inclusive entidades estatais, pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro e organizações públicas internacionais.

IX. O CONTRATADO obriga-se a manter seus livros, registros, contas e documentos contábeis de suporte organizados e precisos, assegurando-se que nenhuma transação seja mantida fora de seus livros e que todas as transações sejam devidamente registradas e documentadas desde o início.

X. O CONTRATADO concorda que a CONTRATANTE terá o direito de, sempre que julgar necessário, com auxílio de auditores externos, auditar todos os livros, registros, contas e documentação de suporte para verificar o cumprimento de quaisquer Leis Anticorrupção aplicáveis, sendo que o CONTRATADO se compromete a cooperar totalmente com qualquer auditoria ou solicitação de documentos.

XI. Independente de quaisquer investigações ou processos terem sido iniciados pelas autoridades públicas competentes, caso surjam denúncias ou indícios razoavelmente fortes de que o CONTRATADO violou qualquer Lei anticorrupção ou disposição contratual anticorrupção, ou caso o CONTRATADO a tenha comprovadamente violado, a CONTRATANTE terá o direito de suspender ou rescindir este Instrumento Contratual por justa causa, exigir as penalidades contratualmente previstas neste Contrato, sem prejuízo de obter reparação integral por perdas e danos, inclusive por quaisquer multas, tributos, juros, despesas, custos e honorários incorridos em conexão com a investigação de irregularidades ou defesa da CONTRATANTE diante de quaisquer acusações ou processos relacionados à violação ou suposta violação das Leis Anticorrupção de qualquer jurisdição.

XII. O CONTRATADO compromete-se em praticar a governança corporativa de modo a dar efetividade ao cumprimento das obrigações contratuais em observância da legislação aplicável.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

São obrigações e responsabilidades da **CONTRATANTE**:

- I. Fiscalizar os serviços através de técnicos especialmente designados, emitindo relatório sobre a qualidade dos serviços prestados;
- II. Efetuar o controle de qualidade dos serviços prestados, mediante formulários de avaliação destinados para esse fim;
- III. Receber da **CONTRATADA** as comunicações registradas no “Formulário de Ocorrências” devidamente preenchidos e assinados, encaminhando-os aos setores competentes para as providências cabíveis;
- IV. Facilitar o exercício das funções da **CONTRATADA**, dando-lhe acesso às instalações pertinentes ao seu escopo contratual;
- V. Cumprir suas obrigações estabelecidas neste contrato;
- VI. Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a serem solicitados pela **CONTRATADA** e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar;
- VII. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados relativos aos serviços contratados;

VIII. Avaliar a manutenção por parte da **CONTRATADA** da compatibilidade das obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação e qualificação exigida no processo de seleção, durante a vigência do contrato.

IX. Zelar pelo cumprimento rigoroso das normas, cláusulas e condições estabelecidas no contrato, bem como fornecer todas as informações relacionadas ao seu objeto;

X. Notificar, por escrito, o credenciado a respeito de advertência por ventura a ele dirigida ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, anexando cópia ao respectivo procedimento administrativo.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE:**

Não obstante a **CONTRATADA** ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à **CONTRATANTE** é reservado o direito de, sem de qualquer forma restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização dos serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

- I. Solicitar à **CONTRATADA** a substituição de equipamento ou material que não atendam às necessidades;
- II. Executar a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando-se o equivalente aos não realizados, desde que por motivos imputáveis à **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;
- III. A fiscalização e controle exercidos pela **CONTRATANTE** não exime nem reduz as responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA** neste Contrato; e
- IV. Solicitar e avaliar, a qualquer tempo, a comprovação de cumprimento das obrigações trabalhistas e fiscais, vinculadas ao cumprimento do presente instrumento contratual.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO:**

A vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, com data de início em xx/xx/2025 e término em xx/xx/2026, podendo ser prorrogado de acordo com interesse da **CONTRATANTE**, mediante Termo Aditivo, assim como poderá ser rescindido de forma antecipada, caso o processo seletivo visando a contratação definitiva do objeto contratual seja concluído antes da data prevista para encerramento deste instrumento.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

A descrição dos serviços a serem prestados pela **CONTRATADA** constam no Termo de Referência - Anexo I, parte integrante deste Contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR E PAGAMENTO:**

O valor total do presente Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ reais), cuja parcela mensal será deverá ser calculada com base nos relatórios das medições mensais e nos preços unitários constantes na proposta de preços apresentada pela **CONTRATADA**, que passa a ser parte integrante do presente Instrumento, conforme Anexo II, sendo o pagamento efetuado em conta bancária indicada na nota fiscal, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data da apresentação da mesma, devidamente atestada pela Contratante.

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** fica obrigada a comprovar o pagamento dos salários e dos encargos sociais (FGTS e Previdência Social) em benefício dos seus funcionários, sob pena de rescisão contratual e

suspensão do pagamento. A **CONTRATADA** informará no início dos serviços, o quadro de funcionários designados, devendo comunicar imediatamente posteriores alterações.

**Parágrafo Segundo** - Esta comprovação será feita no ato de entrega da Nota Fiscal, através de juntada de cópias da GPS - Guia da Previdência Social, SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações a Previdência Social, e Certidão de Regularidade de Débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), referente à competência imediatamente anterior a emissão da Nota Fiscal.

**Parágrafo Terceiro** - Certidões que comprovem a situação de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública Federal, Estadual (onde fica sediada a empresa e a do Estado do Rio de Janeiro, quando a sede não for deste Estado) e Municipal da sede da licitante, bem como perante o INSS e o FGTS

**Parágrafo Quarto** - Na obrigatoriedade de retenção, recolhimento ou pagamento de Imposto de Renda que incida sobre a relação trabalhista deverá apresentar a guia devidamente quitada referente ao exercício anterior.

**Parágrafo Quinto** - A **CONTRATADA** deverá obedecer às disposições legais concernentes ao transporte dos seus funcionários. Em caso de não realizar o pagamento de vale transporte, deverá ser apresentado a Contratante o Termo de Renúncia do funcionário.

**Parágrafo Sexto** - Na eventualidade de pagamento de vale alimentação ou refeição a **CONTRATADA** deverá comprovar a inscrição no PAT - Programa de Alimentação do Trabalhador, em conformidade com os dispositivos legais.

**Parágrafo Sétimo** - Os valores dos pagamentos eventualmente efetuados com atraso sofrerão a incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculado *pro rata die* entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do protocolo do documento de cobrança na **CONTRATANTE** e a data do efetivo pagamento.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTAMENTO e REPACTUAÇÃO:**

Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, caso haja prorrogação contratual, após o prazo total de vigência de 12 (doze) meses.

**Parágrafo Primeiro** - A repactuação será contada a partir da data de apresentação da proposta que gerou a presente contratação;

**Parágrafo Segundo** - Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**Parágrafo Terceiro** - As repactuações serão precedidas de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

**Parágrafo Quarto** - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**Parágrafo Quinto** - A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

**Parágrafo Sexto** - No caso de repactuação, deve ser lavrado Termo Aditivo ao contrato vigente, mas ficará suspenso enquanto a **CONTRATADA** não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela

**CONTRATANTE** para a comprovação da variação dos custos, podendo a **CONTRATANTE** realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela **CONTRATADA**.

**Parágrafo Sétimo** - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

I - a partir da assinatura do termo aditivo; ou

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.

#### **CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS FINANCEIROS:**

Os recursos financeiros destinados à execução do serviço objeto deste Termo de Contrato estão previstos no Contrato de Gestão nº **XXXX/XXXX** celebrado entre o Município de **XXXXXXXX**, por intermédio da Secretaria Municipal da Saúde e **CONTRATANTE**, devidamente indicado na Cláusula Primeira - Do Objeto.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESPONSABILIDADE:**

A **CONTRATADA** executará o objeto em questão por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive as referentes a perdas e danos contra terceiros, ônus e obrigações concernentes à Legislação Fiscal, Social, Trabalhista e Tributária e ainda:

**Parágrafo Primeiro** - O presente Contrato não importa em vínculo de qualquer natureza, inclusive trabalhista, entre o **CONTRATANTE** e os administradores, prepostos ou empregados da **CONTRATADA**, que presta serviços sem qualquer subordinação ao **CONTRATANTE**, uma vez que pactuam ser civil a relação ora ajustada.

**Parágrafo Segundo** - Fica vedada a subcontratação, bem como, qualquer faturamento por parte de terceiros, sem a autorização expressa e prévia da **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Terceiro** - As partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo e a não transmitirem, direta ou indiretamente, a quem quer que seja, em qualquer época, mesmo após a extinção do presente contrato, quaisquer informações, conhecimentos técnicos ou estratégicos a que venham a ter acesso, ou que lhes tenham sido confiados em razão do cumprimento do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO:**

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento. Constituem motivos para rescisão do presente contrato:

I - O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - A lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

III - O atraso injustificado no início do serviço;

IV - A paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação à **CONTRATANTE**;

V - A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem a expressa e prévia autorização por parte da **CONTRATANTE**;



- VI - O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VII - A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- VIII - A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- IX - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- X - Por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- XI - O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE** decorrentes dos serviços, ou parcelas destes, já recebidos ou executados;
- XII - A não liberação, por parte da **CONTRATANTE**, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- XIII - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- XIV - A rescisão do Contrato de Gestão nº XXXXXXXX/XXXX, firmado com o Município de **XXXXXX**, que da causa ao objeto do presente Contrato.

**Parágrafo único.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES:**

O atraso injustificado na execução do serviço objeto deste contrato sujeitará o adjudicado à multa de mora de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor da parcela em atraso, por dia de atraso, multa esta que será descontada da fatura a ser paga.

**Parágrafo Primeiro** - Pela inexecução parcial ou total da obrigação, garantida a defesa prévia da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá aplicar multa indenizatória de até 10% (dez por cento) do valor total do objeto licitado, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicada oficialmente pela **CONTRATANTE**, após instauração de regular procedimento administrativo.

**Parágrafo Segundo** - Sem prejuízo das demais cominações legais, a licitante poderá ficar impedida de contratar com a **CONTRATANTE** pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos casos de:

- a) Ausência de entrega de documentação exigida para habilitação;
- b) Apresentação de documentação falsa para participação no processo seletivo;
- c) Retardamento da execução do processo seletivo, por conduta reprovável da **CONTRATADA**;
- d) Não-manutenção da proposta escrita ou lance verbal, após a declaração de vencedor e a ordem de início da execução do contrato;
- e) Comportamento inidôneo;
- f) Cometimento de fraude fiscal;
- g) Fraudar a execução do Contrato;
- h) Falhar na execução do Contrato.

**Parágrafo Terceiro** - Na aplicação das penalidades, a **CONTRATANTE** considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da empresa e, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas.

**Parágrafo Quatro** - A aplicação de qualquer penalidade será, obrigatoriamente, registrada no cadastro da **CONTRATADA** e precedida de regular processo administrativo, onde será assegurada o contraditório e ampla defesa.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - GESTÃO DO CONTRATO/NOTIFICAÇÕES**

I. O representante da **CONTRATANTE** que será o Gestor de Contratos é o Sr. XXXX.

**CONTRATANTE - PRIMA QUALITÁ SAÚDE**

Rua **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Telefone: (21) XXX

Atenção: Sr. XXX

E-mail: XXX

II. A **CONTRATADA** nomeia o Sr. XXX, como seu preposto, que será o interlocutor perante a **CONTRANTE**, para garantir o cumprimento deste contrato.

**CONTRATADA - XXX**

ENDEREÇO XXX

Telefone: XXX

Atenção: Sr. XXX

E-mail: XXX

**III.** Todas as comunicações telefônicas ou verbais, que as partes mantiverem entre si, serão firmadas por escrito, exceto aquelas que visem simples providências.

**IV.** Havendo mudança dos gestores e/ou de qualquer dado aqui estabelecido, deverão as partes enviar imediata comunicação, com a indicação do novo gestor, devendo tal alteração ser incluída como aditivo do presente contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de se reputar válida as comunicações feitas nos dados anteriormente informados.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes da contratação em tela deverão ocorrer de acordo com o Programa de Trabalho, na rubrica de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO:**

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio Bonito/RJ.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio Bonito/ RJ, xxx de xxxxx de 2025.

---

**PRIMA QUALITÁ SAÚDE**



**PRIMA  
QUALITÁ  
SAÚDE**

\_\_\_\_\_  
XXX

**TESTEMUNHAS:**

1ª) \_\_\_\_\_

**Nome:**  
**CPF/MF n.º**

2ª) \_\_\_\_\_

**Nome:**  
**CPF/MF n.º**



**PRIMA  
QUALITÁ  
SAÚDE**



**ANEXO V**

**PLANILHA COM O PREÇO MÁXIMO A SER PAGO PELA INSTITUIÇÃO**

| LOTE - I                                               |                                                |         |     |              |               |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------|-----|--------------|---------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 33/03/2025- Santa Maria Madalena |                                                |         |     |              |               |
| ITEM                                                   | DESCRIÇÃO                                      | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL   |
| 1                                                      | LOTE I – CG 033/03/2025 - Santa Maria Madalena | MÊS     | 12  | R\$ 3.888,00 | R\$ 46.656,00 |

| LOTE - II                                                        |                                                           |         |     |              |               |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|---------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/2025 – Saquarema Atenção Especializada |                                                           |         |     |              |               |
| ITEM                                                             | DESCRIÇÃO                                                 | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL   |
| 1                                                                | LOTE II – CG 005/2025 - Saquarema – Atenção Especializada | MÊS     | 12  | R\$ 4.009,00 | R\$ 48.108,00 |

| LOTE - III                                                  |                                                       |         |     |              |                |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|-----|--------------|----------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 006/2025 – Saquarema Atenção Primária |                                                       |         |     |              |                |
| ITEM                                                        | DESCRIÇÃO                                             | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL    |
| 1                                                           | LOTE III – CG 006/2025 - Saquarema - Atenção Primária | MÊS     | 12  | R\$ 9.185,00 | R\$ 110.220,00 |

| LOTE - IV                                             |                                                       |         |     |               |                |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|-----|---------------|----------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 033/2021 – Saquarema hospitalar |                                                       |         |     |               |                |
| ITEM                                                  | DESCRIÇÃO                                             | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL  | VALOR ANUAL    |
| 1                                                     | LOTE IV- CG 033/2021 - Saquarema – Atenção Hospitalar | MÊS     | 12  | R\$ 10.183,00 | R\$ 122.196,00 |

| LOTE - V                                              |                                             |         |     |              |               |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------|-----|--------------|---------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 006/2021 – Cachoeiras de Macacu |                                             |         |     |              |               |
| ITEM                                                  | DESCRIÇÃO                                   | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL   |
| 1                                                     | LOTE V – CG 006/2021 - Cachoeiras de Macacu | MÊS     | 12  | R\$ 6.511,00 | R\$ 78.132,00 |



**PRIMA  
QUALITÁ  
SAÚDE**

| LOTE - VI                                        |                                         |         |     |                        |                       |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------|-----|------------------------|-----------------------|
| CONTRATO DE GESTÃO Nº 081/2023 - Arraial do Cabo |                                         |         |     |                        |                       |
| ITEM                                             | DESCRIÇÃO                               | UNIDADE | QTD | VALOR MENSAL           | VALOR ANUAL           |
| 1                                                | LOTE VI – CG 081/2023 - Arraial do Cabo | MÊS     | 12  | R\$ 10.224,00          | <b>R\$ 122.688,00</b> |
|                                                  |                                         |         |     | <b>VALOR TOTAL R\$</b> | <b>528.000,00</b>     |



**PRIMA  
QUALITÁ  
SAÚDE**