

Goiânia, 20 de Outubro de 2020.

TERMO DE REFERÊNCIA

N.º 02/2020

1 – DO OBJETO

Contratação de Software e Hardware para Gestão de Pesquisas de satisfação do usuário, incluindo serviços de implantação, customização, treinamento in loco e suporte técnico in loco e telefônico e hospedagem web.

2 – JUSTIFICATIVAS PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

A **satisfação do cliente** é crucial para qualquer Instituição alcançar o sucesso. A pesquisa de Satisfação permite **questionar individualmente** cada um dos clientes e assim analisar e focar nos problemas específicos, dando maior qualidade e satisfação aos usuários da Instituição.

3 – DESCRIÇÃO MINUCIOSA DO SERVIÇO

Sistema de Administração da informação que continuamente capta a reclamação/Sugestão/Elogios dos usuários, através da avaliação da performance da organização a partir do ponto de vista dos pacientes.

Fornecer 01 totem

Fornecer 02 tablets

Fornecer 12 equipamentos para mesa de recepção/atendimento.

Fornecer software que atenda a métrica NPS, qualitativa e quantitativa.

3.1 – OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

Disponibilizar acesso ao Software.

A contratada deverá garantir treinamento para a contratante.

O treinamento deverá ser em número suficiente para atender a equipe responsável pela aplicação da Pesquisa de Satisfação.

As atualizações do Software devem ser sem custos para a contratante.

Garantir o sigilo e a segurança das informações.

Assegurar, a integridade dos dados armazenados e disponibilização à empresa cliente.

3.2 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE





4 – DA PROPOSTA

A proposta deverá ser apresentada de maneira a:

- 4.1. Não conter rasuras ou emendas;
- 4.2. Estar assinada, carimbada e rubricada em todas as suas vias pelo representante legal, com indicação do cargo por ele exercido na empresa;
- 4.3. Conter com clareza e sem omissões as especificações do serviço ofertado, mencionando a descrição, quantidade, valores unitários e totais, de forma a obedecer à discriminação do objeto;
- 4.4. Os valores deverão ser apresentados em Reais;
 - 4.4.1. Ocorrendo divergência entre os valores unitários e totais prevalecerão os unitários;
- 4.5. O prazo para entrega da proposta será de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da entrega deste termo de referência;
- 4.6. A proposta devera ser emitida com validade de 30 dias corridos, contados do primeiro dia útil seguinte à data em que ocorrer a entrega da proposta;
- 4.7. A proposta deverá constar, forma de pagamento, prazo de pagamento, inicio da prestação dos serviços;
- 4.8. A apresentação da proposta pelo proponente implica a declaração de conhecimento e aceitação de todas as condições do presente termo de referência.

5 – JULGAMENTO

- 5.1. O julgamento das propostas será realizado com base no Regulamento de Compras e Serviços, item 6.6 “As Compras e a Contratação de Serviços serão realizadas, preferencialmente, considerando o menor preço ofertado”.

6 – A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 6.1. Os serviços ora cotados serão prestados no Hospital de Doença Tropicais- HDT;
- 6.2. Cumprir os prazos de execução dos serviços;
- 6.3. Promover condições à fiscalização de todos os serviços contratados, bem como, dos seus procedimentos e técnicas empregados.

7 – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 7.1. O prazo para o pagamento será de 30 (trinta) dias a partir da apresentação da nota fiscal.
- 7.2. A nota fiscal deverá ser emitida em nome/razão social: Instituto Sócrates Guanaes – ISG – CG 91/2012 CNPJ/MF nº 03.969.808/0003-31, com endereço na Av. Goiás, nº 315, Ed. Itamaraty, 3º andar, Salas 301/302. CEP: 74.005-010, Goiânia-GO.
- 7.3 As notas deverão vir sem rasuras e estar no período de validade de emissão.



8- DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 Não serão aceitas propostas que apresentem preço global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zerado, incompatíveis com os preços praticados pelo mercado.

Antonio Jorge de A. Maciel
Gerente Administrativo
HDT/HAA

Antonio Jorge Maciel
Gerente Administrativo