

Goiânia, 02 de junho de 2026.

TERMO DE REFERÊNCIA N.º 001/2026

1. DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de processamento dos enxovais e tecidos em geral da Instituição, contemplando desde a sua retirada na Unidade até seu retorno em ideais condições de reuso, sob situações higiênico-sanitárias adequadas, bem como a locação e controle dos mesmos em quantidades que atendam a necessidade da Instituição, contendo nas peças o sistema de rastreamento.

2. JUSTIFICATIVAS PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

Tendo em vista a importância da roupa em uma Unidade de atendimento à saúde, sendo o enxoval de tamanha relevância que é definido como um dos itens que pode interromper o atendimento em uma unidade hospitalar faz-se necessário à contratação de empresa que atenda às necessidades da Instituição no que tange aos serviços abaixo descritos, para que seja garantido o conforto e à segurança do cliente hospitalar e, conseqüentemente, excelência e qualidade nos serviços oferecidos.

Ressalta-se que devido à característica da assistência e conforme a demanda hospitalar é imprescindível que o serviço seja realizado de acordo com as rotinas e horários estabelecidos de segunda a Domingo, incluindo feriados a fim de dar continuidade na assistência 24hs que compõem a estrutura funcional da Instituição.

3. DESCRIÇÃO MINUCIOSA DO SERVIÇO

3.1. DESCRIÇÃO

3.1.1. A empresa de lavanderia com processamento do enxoval hospitalar deverá prestar serviço no que tange a locação do enxoval, recolhimento, transporte, pesagem, classificação da roupa suja, lavagem (lavadoras com barreiras), secagem, calandragem, dobradura, classificação final, rastreamento via RFID e entrega de gaiolas com roupas limpas embaladas e separadas por peças em condições adequadas de preservação, em quantidade e qualidade conforme as rotinas e horários estabelecidos. Toda a roupa deverá ser fornecida pela empresa **CONTRATADA** por meio de locação deste enxoval.

3.1.2. O enxoval locado deverá estar em perfeitas condições de uso, tanto por estar dentro de sua vida útil, quanto pelo fato de ter passado pelo processamento adequado, estando no padrão estabelecido pelo documento Manual de Lavanderia Hospitalar: “Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos” (ANVISA, 2009, (Ministério da Saúde, 1986), e na RDC/ANVISA Nº 06/2012 e respectivas atualizações).

3.2. METODOLOGIA DO SERVIÇO

3.2.1. O processamento de roupa deve ser realizado de forma a transformar as roupas sujas em roupas limpas, conservando suas características físicas e funcionalidade, pelo maior tempo possível, para oferecer segurança, conforto e confiança ao usuário que a utiliza assim como economia à Instituição;

3.2.2. A empresa deverá entregar os quantitativos de roupa limpa, já com tag nas roupas para rastreabilidade via RFID, diretamente no setor de rouparia do Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad (HDT), de segunda-feira a domingo, inclusive nos feriados em horário estabelecido;

3.2.3. A entrega diária do enxoval deve ser prevista conforme o dimensionamento solicitado pela instituição (Tabela I – Anexo II) para atender à demanda assistenciais dos clientes internos e externos.

3.2.4. A avaliação da evasão de enxoval será realizada a cada trimestre. Identificado percentual de evasão acima do limite de tolerância de 2% (dois por cento), a respectiva cobrança será direcionada à instituição.

3.2.5. O enxoval sujo deve ser manuseado o mínimo possível devendo ser transportado interno e externamente em sacos próprios, impermeáveis, resistentes, vedados e em carros exclusivos e fechados, adotando-se as medidas de Precauções Padrões em todas as etapas;

3.2.6. Entenda-se como processamento do enxoval o ciclo completo da lavagem incluindo a umectação, pré-lavagem e a lavagem, obedecidas às especificações do alvejamento, o enxágue, neutralização ou acidulação, o amaciamento, a centrifugação, a secagem, a calandragem, a prensagem, a inspeção, a dobradura, o empacotamento e/ou embalagem das peças separadas por tipos e qualquer outra etapa necessária ao fornecimento das roupas em perfeitas condições de uso e maior facilidade de utilização pelos usuários;

3.2.7. O processamento deve assegurar a eliminação de substâncias alergênicas ou irritantes existentes nos removedores de sujidades e nos amaciantes utilizados

durante o processo de lavagem, que podem ser danosos a um organismo debilitado pela doença, ou aos profissionais que utilizam ou manuseiam a roupa com frequência;

3.2.8. A reposição do enxoval será de forma gradativa de modo a manter o volume necessário para o atendimento do número de leito existente, obedecendo às periodicidades dos mesmos e quando houver peças danificadas os reparos deverão ser realizados pela **CONTRATADA**, sempre mantendo os padrões de aceitabilidade das peças;

3.2.9. O fornecimento, reposição e locação de roupas (enxoval completo da hotelaria hospitalar, cirúrgica e privativos dos profissionais da área assistencial), conforme normas do Ministério da Saúde e de acordo com as necessidades e demandas do hospital, respeitando modelo, cores, tecidos, tamanhos e qualquer item levantando pela **CONTRATANTE**;

3.2.10. A implantação de processos e mecanismos de controle do enxoval (RFID) deverá permitir relacionar o quantitativo de enxoval existente, a quantidade de lavagens por vida útil, o percentual de evasão.

3.2.11. Deverá ser emitido um relatório em cada retirada de roupa suja na unidade geradora, bem como no seu recebimento, informando o quantitativo de enxoval recolhido/entregue.

3.3. OPERACIONALIZAÇÃO

3.3.1. Acompanhamento dos serviços prestados

3.3.1.1. A prestação de serviços se dará da seguinte forma: transporte da rouparia limpa e suja, entre a empresa de lavanderia **CONTRATADA** e a unidade hospitalar – **CONTRATANTE**;

3.3.1.2. Controle do fluxo das peças do enxoval na instituição se dará nas diferentes etapas do serviço com colaborador lotado no setor de rouparia da **CONTRATANTE** simultaneamente com funcionário e/ou representante da **CONTRATADA** no que se refere à pesagem e checagem da rouparia a ser recolhida (enxoval sujo) e a ser entregue (enxoval limpo);

3.3.1.3. Oportuno mencionar a obrigatoriedade da apresentação pessoal da equipe de trabalho, dentro dos padrões estabelecidos, inclusive no que concerne à identificação com o uso de uniformes, crachás e portar os EPI's necessários;

3.3.1.4. A **CONTRATADA** deverá recolher o enxoval sujo bem como entregar a rouparia limpa no Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad, unidade gerida pelo Instituto Sócrates Guanaes (ISG).

3.3.2. Recolhimento do enxoval sujo

3.3.2.1. A instituição disponibilizará o enxoval sujo em local centralizado, na área restrita (barreira sanitária/área suja) dimensionada para este fim. Esta área deverá ser equipada com 1 (uma) cabine dotada de balança ou 1 (um) portal e balança para pesagem, cujo fornecimento e instalação serão de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**.

3.3.2.2. O recolhimento do enxoval deverá ser acompanhado obrigatoriamente pelo coletor interno (colaborador lotado no setor de rouparia da instituição). Este, em conjunto com o funcionário da **CONTRATADA**, realizará a pesagem das peças. Ato contínuo, a empresa emitirá um relatório das roupas recolhidas a cada coleta, fornecendo uma via à unidade para o controle diário de ambas as partes.

3.3.2.3. Para fins de medição, faturamento e pagamento dos serviços prestados, será considerado o peso da roupa suja registrado no relatório de coleta, devidamente conferido, validado e atestado por representantes da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**, servindo referido documento como comprovação da quantidade efetivamente processada no período.

3.3.2.4. A periodicidade de retirada e transporte para a lavanderia externa da roupa suja deverá ser de 1 (uma) vez ao dia, na unidade, de forma a cobrir a necessidade de roupas limpas, inclusive aos domingos e feriados; devendo o enxoval sujo ser manuseado o mínimo possível, ser transportado em sacos plásticos impermeáveis, resistentes, vedados e em carro e/ou caminhão exclusivo e fechado, adotando medidas de precauções padrões em todas as etapas.

3.3.2.5. A coleta ordinária do enxoval sujo ocorrerá no período das 8h às 10h. Havendo incremento na demanda, serão solicitadas coletas extraordinárias à **CONTRATADA**, visando mitigar o acúmulo de enxoval sujo nas dependências da instituição.

3.4. PROCESSAMENTO DE ROUPAS

3.4.1. Deve ser realizado de forma a atender a regulação da vigilância sanitária considerando a infraestrutura física, equipamentos, produtos saneantes utilizado no processamento de roupas, qualidade da água, medidas de prevenção e controle de infecção, segurança e saúde ocupacional e resíduos provenientes dos serviços de

saúde conforme estabelece o Manual de Processamento de Roupas e Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos. Brasília: ANVISA, 2009 e se estende as demais legislações vigentes.

3.5. ENTREGA DE ENXOVAL LIMPO

3.5.1. A empresa transportará os volumes de enxoval limpo até a rouparia da Instituição em veículo de sua propriedade, devidamente higienizado antes de cada transporte, devidamente identificado e, em perfeito estado de conservação e manutenção;

3.5.2. A rouparia limpa deverá estar acondicionada em gaiolas aramadas higienizadas e embaladas com filme transparente, identificadas por peças, separadas e dobradas de acordo com os diversos tipos e tamanhos, acompanhados por rol que contenha informações sobre o conteúdo dos volumes relacionando as peças;

3.5.3. A empresa **CONTRATADA** deverá entregar os quantitativos de roupa limpa diretamente na rouparia da unidade hospitalar da **CONTRATANTE**, de segunda a domingo, inclusive nos feriados, no horário pré-determinado entre 07:00h às 10:00h.

3.5.4. A **CONTRATANTE**, representada por colaboradores do setor de rouparia, conferirá o conteúdo das entregas na presença da **CONTRATADA**, assinando os recibos correspondentes aos volumes efetivamente validados *in loco*.

3.5.5. A emissão do recibo deverá conter informações do dia, hora, total de roupa recebida ou enviada em cada rol, bem como a especificação de tipo e quantidade (peso por peças), emitido em duas vias sendo uma fornecida à Unidade;

3.5.6. As vias do recibo deverão ser assinadas respectivamente, pelos funcionários da **CONTRATADA** e da **CONTRATANTE**.

4. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço será executado dentro de um prazo de 12 meses, condicionado ao contrato de Contrato de Gestão 091/2012, entre o SES-GO e o ISG/HDT.

5. REAJUSTE

5.1. O reajuste de preços será anualmente, acordado e firmado mediante termo aditivo, tomando por base preferencialmente a variação do ÍNDICE GERAL DE PREÇOS DO MERCADO – IGPM da Fundação Getúlio Vargas ou, na falta, de acordo com o índice que legalmente vier a lhe substituir, com até 30 dias de antecedência ao termo final do contrato.

6. QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS

6.1. No ato da apresentação da proposta:

- a)** Cartão CNPJ com CNAE respectivo ao objeto a ser contratado;
- b)** Estatuto Social ou Contrato Social com a última alteração;
- c)** Certidões negativas: Federal, Estadual, Municipal, Trabalhista e FGTS;
- d)** Declaração de Vistoria prévia das dependências onde os serviços irão ser prestados que deverá ser realizado até 03 (três) dias antes da apresentação da proposta. Necessário agendar Visita Técnica a ser realizada pela SCIH/HDT/ISG na Empresa Concorrente a fim de emitir parecer técnico.
- e)** Apresentação de atestados / declarações fornecimento por pessoa jurídica de direito público ou privado ou entidade de classe, sendo pelo menos 01 (um) específicos de área Hospitalar comprovando que a mesma já forneceu sistematicamente objeto compatível com o desta cotação.
- f)** Alvará sanitário / Licença de funcionamento emitido pelo órgão de vigilância sanitária estadual ou municipal competente, para exercer suas atividades objeto deste Termo de Referência – TR, indicando área operacional compatível com a RDC 50 da Agência Nacional de Vigilância;
- g)** Licença ambiental e comprovação de tratamento de efluentes;
- h)** Licença de operação para a atividade de lavanderia hospitalar, expedida pelo órgão ambiental competente;
- i)** Registro da caldeira, caso o serviço possua, no Ministério do Trabalho e Emprego, conforme disposto na NR1314;
- j)** Laudos de manutenções preventivas e corretivas realizadas na caldeira;
- k)** Plano de Gerenciamento de Resíduos da Lavanderia;
- l)** Atestado de Responsabilidade Técnica – Pessoa Física;
- m)** Atestados de capacidade técnica em serviços de lavanderia hospitalar de complexidade similar.

6.2. Após a contratação:

- a)** Documento que comprove treinamento dos funcionários que executam a atividade em questão. Ressalva-se que os registros de capacitação deverão ser apresentados com atualização anual juntamente com o cronograma abordando datas e temas específicos;
- b)** Esquema vacinal de todos os funcionários atualizados;
- c)** Ficha de entrega de EPI para os colaboradores atualizada;

- d) Fluxograma da roupa na lavanderia;
- e) Procedimentos Operacional Padrão – POP's incluindo todas as etapas do processamento de roupas sendo atualizado anualmente e fornecido à Instituição;
- f) Plano de contingência para os riscos no processo de trabalho da empresa;
- g) Fichas Técnicas dos Produtos Químicos utilizados no processamento de roupas e respectivos registros na ANVISA;
- h) Comprovante de análise físico-química e bacteriológica da qualidade da água e de dedetização do ambiente deverão ser apresentados a cada três meses e limpeza de caixa d'água semestralmente;
- i) Documentos: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e Atestado de Saúde Ocupacional – ASO;
- j) Laudos de manutenção preventiva e corretiva dos veículos e equipamentos, incluindo os dosadores de solução química.
- k) Registros e/ou check list de higienização das gaiolas aramadas; check list e/ou registro de higienização dos caminhões mensalmente. O veículo utilizado para coleta de roupa suja e entrega de roupa limpa devem ser, preferencialmente, diferentes. Caso seja o mesmo veículo, será necessário à validação da limpeza terminal com uso de produto específico para esse fim validado pelo SCIH diariamente.

7. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

- 7.1.** A empresa deverá encaminhar documentações solicitadas, a qualquer tempo, sempre que a instituição julgar necessário, bem como atender às alterações de rotinas e procedimentos que prejudiquem a qualidade do serviço, objeto do contrato;
- 7.2.** Determinar os instrumentos de controle, tais como róis, relatórios de pesagens e quantidade, que a Unidade utilizará para levantamento de perdas e controle do fluxo das peças;
- 7.3.** Manter atualizada a documentação no que tange ao funcionamento, qualidade e manutenção da empresa relacionada a questões legais e operacionais de controle (certificados de modo geral);
- 7.4.** Informar os produtos químicos e os métodos utilizados em todo o processamento do enxoval hospitalar fornecendo as FISPQ's e/ou FDS e rotinas devidamente atualizadas e as alterações que se fizerem necessários;

- 7.5.** Cumprir rigorosamente os padrões de qualidade para os processos, equipamentos e produtos utilizados na execução dos serviços, baseado no Manual de Processamento de Roupas e Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos. Brasília: ANVISA, 2009, e seguir as recomendações do SCIH/HDT/ISG;
- 7.6.** Dispor a instalação e funcionamento da lavanderia em conformidade com as Normas para Projetos Físicos de Lavanderia Hospitalar do Ministério da Saúde. RDC/ANVISA nº 50/2002;
- 7.7.** Utilizar equipamentos automatizados de lavagem e extração com barreira, com controle automático de todas as fases do processo acoplados a dosadores eletrônicos de produtos químicos;
- 7.8.** Utilizar produtos químicos aprovados e registrados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária;
- 7.9.** Fornecer Equipamentos de Proteção Individual – EPI’s para os funcionários envolvidos em todo o processamento de roupas do serviço de saúde disponibilizando em quantidade suficiente e conforme recomendações para barreiras de proteção utilizadas nas etapas de processamento da roupa estabelecidas no Manual de Processamento de Roupas e Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos. Brasília: ANVISA, 2009;
- 7.10.** Exigir de sua equipe de trabalho o fiel cumprimento das normas de segurança patrimonial e pessoal, inclusive quanto ao uso obrigatório de identificação funcional e à proibição de adornos, conforme a NR-32;
- 7.11.** Fornecer enxoval que atenda às especificações e normativas vigentes: Tecido 100% de algodão com padrão sarja T1(2x1), com 210 g/m² de gramatura e textura de 40 a 56 fios por cm² de tecido, conforme especificações da NBR nº 14.027 (para campos simples) e NBR nº 14.028 (para campos duplos);
- 7.12.** Estabelecer a troca de todos os enxovais do fluxo cirúrgico quando houver necessidade, garantindo o enxoval em bom estado de uso, sem microfuros, rasgos ou qualquer situação que ocorrer a partir da validação da CME o dano ao enxoval, devendo o mesmo ser substituído imediatamente.
- 7.13.** As peças danificadas, mas ainda dentro do padrão de aceitabilidade definido pela **CONTRATANTE**, deverão ser reparadas por costureiras da **CONTRATADA**.
- 7.14.** Instituir Sistema de Rastreabilidade e Controle de Qualidade para os enxovais locados para a empresa **CONTRATANTE** (sistema RFID), limitando o número de reprocessamentos, em especial aos campos cirúrgicos;

7.15. Os equipamentos necessários para garantir a rastreabilidade e o controle do enxoval estão contidos na Tabela II – Anexo II.

7.16. Deverá ser disponibilizado o software de gestão para que todas as informações e controles possam ser acompanhados pela **CONTRATANTE**.

7.17. Fornecer carros para o transporte de enxoval da unidade, os quais deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) Confeccionados em material durável e resistente;
- b) Equipados com tampa articulada e dreno para escoamento de líquidos;
- c) Cantos arredondados e estrutura lisa, visando facilitar a higienização;
- d) Rodas pneumáticas (preferencialmente duas fixas e duas giratórias).

7.18. Manutenção preventiva e corretiva, dos carrinhos fornecidos via comodato, sob a responsabilidade da empresa **CONTRATADA**.

7.19. Observar durante a execução dos serviços de lavagem da roupa hospitalar, objeto do contrato, o fiel cumprimento de todas as leis federais, estaduais e municipais vigentes ou que venham a vigor, sendo a única responsável pelas infrações que venham a ser cometidas;

7.20. Comunicar à Instituição sobre eventuais atrasos e/ou intercorrências na entrega da roupa limpa seja por falta de energia elétrica, pane no maquinário, veículo de transporte ou qualquer evento dessa natureza de modo a evitar falhas na rotina do serviço com prejuízos para a assistência hospitalar.

7.21. Sempre permitir visita técnica solicitada pela **CONTRATANTE**.

7.22. Enviar um representante qualificado para possíveis reuniões realizadas pela **CONTRATANTE**.

7.23. Fornecer gaiolas aramadas para armazenamento provisório das roupas a serem coletadas.

7.24. Informar mensalmente a instituição a quantidade de instrumentos perfurocortantes e outros artigos encaminhados junto com a roupa a ser processada com evidências.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

8.1. A **CONTRATANTE** se reserva ao direito de, caso tenha interesse, fazer visita técnica no local da empresa participante do certame, e durante a execução do contrato com agendamento prévio e informando a empresa o que será avaliado, para verificar o cumprimento da legislação vigente aplicável ao objeto da contratação,

inspecionar as condições de trabalho verificar a conformidade e o cumprimento dos requisitos de segurança do processamento.

8.2. Prestar as informações, esclarecimentos e orientações que venham a ser solicitados pelo **CONTRATANTE** em tempo hábil.

8.3. Realizar descontos a partir dos SLAs (Anexo I) quando da apuração mensal de entrega insuficiente, parcial ou deficiente, pelo contratado, do objeto avançado.

9. DA PROPOSTA

A proposta deverá ser apresentada de maneira a:

9.1. Não conter rasuras ou emendas;

9.2. Estar assinada, carimbada e rubricada em todas as suas vias pelo representante legal, com indicação do cargo por ele exercido na empresa e encaminhado aos cuidados do Setor de Contratos do Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade – CEAP-SOL. 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;

9.3. Os valores deverão ser apresentados em Reais;

9.3.1. Ocorrendo divergência entre os valores unitários e totais prevalecerão os unitários;

9.4. O prazo para entrega e o disposto no extrato de chamamento publicado no portal da transparência do Instituto Sócrates Guanaes.

9.5. A proposta deverá ser emitida com validade de 30 dias corridos, contados do primeiro dia útil seguinte à data em que ocorrer a entrega da proposta;

9.6. A proposta deverá constar, forma de pagamento, prazo de pagamento, início da prestação dos serviços;

9.7. A apresentação da proposta pelo proponente implica a declaração de conhecimento e aceitação de todas as condições do presente termo de referência.

9.8. A proponente deverá apresentar, obrigatoriamente, duas opções de composição de preços para análise da **CONTRATANTE**, conforme descrito abaixo:

I – Opção 01: valor por quilograma de roupa suja processada, contemplando todos os custos necessários à execução dos serviços, incluindo a disponibilização, instalação, manutenção e reposição dos equipamentos necessários à operação, sem qualquer cobrança adicional;

II – Opção 02: valor por quilograma de roupa suja processada referente exclusivamente aos serviços de locação, coleta, processamento, higienização e demais atividades correlatas, devendo ser apresentado, em separado, o valor correspondente à disponibilização, instalação e manutenção dos equipamentos necessários à execução dos serviços.

9.8.1. As duas opções deverão ser apresentadas simultaneamente na proposta comercial, de forma individualizada e detalhada, permitindo a análise comparativa pela **CONTRATANTE**.

10. JULGAMENTO

O julgamento das propostas será realizado com base no Regulamento de Compras e Serviços, capítulo V, artigo 11, XVII, §3º “Sempre que possível, deverá ser dada preferência a proposta que apresentar o menor preço de mercado”.

11. A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços ora cotados serão prestados no Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad.

12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1. O prazo para o pagamento será de até 60 (Sessenta) dias a partir da apresentação da nota fiscal.

12.2. A nota fiscal deverá ser emitida em nome/razão social: Instituto Sócrates Guanaes – ISG – CG 091/2012, CNPJ/MF nº 03.969.808/0003-31, com endereço na Avenida Jamel Cecílio, 3310, Jardim Goiás, Goiânia, Goiás. As notas deverão vir sem rasuras e estar no período de validade de emissão.

13. ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercido por um representante a ser definido pela Diretoria Corporativa do ISG;

13.2. Não obstante a **CONTRATADA** seja única e exclusivamente responsável pela execução de todos os serviços, o **CONTRATANTE** reserva-se no direito de, não restringindo a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados:

13.3. A **CONTRATANTE** se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte,

os serviços entregues, bem como os materiais utilizados, se em desacordo com o Termo de Referência;

13.4. A fiscalização será exercida no interesse do ISG e não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica co-responsabilidade do ISG ou de seus agentes e prepostos.

13.5. Quaisquer exigências da fiscalização do contrato inerentes ao objeto deverão ser prontamente atendidas pela **CONTRATADA**.

13.6. Em caso de não conformidade do serviço prestado com as exigências administrativas, a **CONTRATADA** será notificada, por escrito, sobre as irregularidades apontadas, para as providências.

14. DA VISITA TÉCNICA

14.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o proponente poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por empregado do ISG designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 16 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail coordcontratos.hdt@isgsaude.org.

14.2. O prazo para vistoria será a partir da data de sua publicação até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a realização da disputa.

14.3. Para a vistoria, o proponente ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Fabiane Marinelli
Supervisora de Lavanderia - HDT

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO SLA

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviço o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA** será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

1.3 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a **CONTRATADA** das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

1.4 A **CONTRATANTE** poderá alterar os procedimentos e metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a **CONTRATADA**.

2. DOS PROCEDIMENTOS

2.1 O Fiscal do Contrato designado pela **CONTRATANTE** acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela **CONTRATADA**.

2.2 Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da **CONTRATADA** para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

2.3 A notificação quanto a existência de irregularidades na execução do contrato deverá ser por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

2.4 Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido.

2.5 O termo de notificação será apresentado ao preposto da **CONTRATADA**, o qual, ficará sob guarda do Fiscal do Contrato.

2.5.1 Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da **CONTRATADA** registrar suas razões de forma fundamentada.

2.5.2 Em até cinco dias úteis posteriores à notificação, a **CONTRATADA** deverá manifestar suas argumentações faces à Notificação da **CONTRATANTE**, que poderá ser mérito de glosa na fatura subsequente ao mês da ocorrência;

2.6 A **CONTRATADA**, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela **CONTRATANTE**, os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços, no que couber.

TABELA I

Ocorrências tipo 01 (Parcialmente conforme) Definição: = Situações evidenciadas que atendem parcialmente os requisitos da prestação dos serviços, mas que podem comprometer sua realização de maneira satisfatória	
DESCRIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS	PONTOS
Não apresentar tratativas evidenciadas ou Plano de Ação (aprovado pela CONTRATANTE), no tocante as ocorrências registradas na Ouvidoria (Período Mensal).	01 ponto
Não apresentar tratativas evidenciadas de registros de ocorrências (programas definidos pela instituição) fora do prazo estabelecido institucionalmente. (Período Mensal).	01 ponto
Falta de adesão quanto ao uso de EPI durante a coleta da roupa suja, conforme legislação. Evidência superior a 2 notificações. (Período Mensal).	01 ponto
Não realizar manutenção corretiva no sistema de gerenciamento de enxoval por radiofrequência, em caso de instabilidade no prazo de até 06 horas.	01 ponto
Não entregar o relatório dos serviços prestados, até o 5º dia útil. (Período Mensal). (Envio do relatório para e-mail institucional do Fiscal do Contrato)	01 ponto
Ocorrências tipo 02 (Não conforme) Definição: Situações evidenciadas que não atendemos requisitos da prestação dos serviços e que comprometem o atendimento do serviço:	
Não realizar a coleta de enxovais nos horários estabelecidos. (Período Mensal).	02 pontos
Queixa técnica por qualidade insuficiente no processamento e limpeza dos enxovais, entre sujeiras, bolores, odores e manchas de qualquer natureza de rejeitos orgânicos (foto evidenciando). Evidências superiores a 2 notificações.	02 pontos

Não fornecer no dimensionamento adequado os enxovais (Tabela I – Anexo II) para as atividades da unidade no período de 24 horas. Evidências superiores a 1 notificações no mês.	02 pontos
---	-----------

3. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

3.1 A pontuação para cada ocorrência será atribuída uma única vez no período avaliado, conforme os critérios definidos:

3.2 Para fins de definição do percentual para aplicação da glosa, será considerado a somadas pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de um mês, conforme tabela 2.

TABELA 2

Sugestão e ponto de partida para discussão e alinhamento.

Pontuação	Ajuste no pagamento
02 a 04 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal
05 a 06 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total da fatura mensal
07 a 08 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total da fatura mensal
09 a 10 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal
>ou igual a 11 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal

ANEXO II

TABELA I – Descrição de composição dos tecidos das peças do enxoval e quantidades por troca.

Item	Descrição/Tipo	Tamanho	*Quantidade	Cor	Tecido	Composição	Gramatura/Fios	Detalhes Adicionais
Lençol	Lençol hospitalar	280 x180 cm	700	Branco	Misto	60% algodão x 40% poliéster	180 fios	NA
Traçados	Traçado	90X180 cm	30	Branco	Brim	100% algodão	260 gr/m2	NA
Lençol de Maca	Lençol para maca	220 x 110 cm	50	Branco	Misto	60% algodão x 40% poliéster	180 fios	NA
Campo Cirúrgico	Campo Simples	150x150	50	Verde	Brim	100% algodão	260 gr/m2	NA
		140x140	60					
		120x120	60					
		80x80	90					
		40x40	60					
Campo Fenestrado	Campo cirúrgico com fenestra	120x120	60	Verde	Brim	100% algodão	260 gr/m2	Fenestra redonda 15 cm de diâmetro
		80x80	60					Fenestra redonda 10 cm de diâmetro
		40x40	60					Fenestra redonda 10 cm de diâmetro
Fronha de Mayo	Fronha de Mayo	60x50	30	Verde	Brim	100% algodão	260 gr/m2	NA
Capote Cirúrgico	Capote para cirurgia	GG.	30	Verde	Brim	100% algodão	260 gr/m2	Com Opa e dedal
Roupa Privativa (Unisex)	Conjunto hospitalar	PP	6	Azul	Brim Leve	67% algodão x 33% poliéster	150 gr/m2	NA
		P	12					
		M	12					
		G	12					
		GG.	12					
		EXG	5					
Roupa Privativa (Unisex)	Conjunto hospitalar	PP	6	Goiaba	Brim Leve	67% algodão x 33% poliéster	150 gr/m2	NA
		P	12					
		M	12					
		G	12					
		GG.	12					
		EXG	5					
Roupa Privativa (Unisex)	Conjunto hospitalar	PP	18	Cinza	Brim Leve	67% algodão x 33% poliéster	150 gr/m2	NA
		P	60					
		M	36					
		G	24					
		GG.	12					
		EXG	10					
Roupa Privativa (Unisex)	Conjunto hospitalar	PP	12	Verde	Brim Leve	67% algodão x 33% poliéster	150 gr/m2	NA
		P	24					
		M	12					
		G	12					
		GG.	12					
		EXG	5					
Roupa Privativa (Unisex)	Conjunto hospitalar	PP	12	Laranja	Brim Leve	67% algodão x 33% poliéster	150 gr/m2	NA
		P	12					
		M	12					
		G	12					
		GG.	12					
		EXG	10					
Roupa para paciente adulto	Camisa e bermuda	P, M, G, GG e EXG	110	Estampado	Brim Leve	67% algodão x 33% poliéster	150 gr/m2	NA
Camisola Transpassada	Camisola	Único	50	Estampado	Percal	70% algodão x 30% poliéster	155 gr/m2	NA
Fronha	Fronha hospitalar	70 X 50 cm	120	Branco	Misto	60% algodão x 40% poliéster	180 fios	NA
Toalha de Banho	Toalha de banho	135X 70 cm	110	Branca	Misto	90% algodão x 10% poliéster	420 gr/m2	NA
Cobertor Infantil	Cobertor	100x100	30	NA	Microfibra	100% Poliéster	300 gr/m2	NA
Cobertor Adulto	Cobertor	200 X 150 cm	120	NA	Microfibra	100% Poliéster	300 gr/m2	NA

* A quantidade informada na tabela é equivalente a 1 (uma) troca de enxoval.

Tabela II – Planilha de Equipamentos

Equipamento	Quantidade
Carrinhos de transporte com tampa	4
Mesa de dispensação	1
Cabine ou Portal RFID	1
Balança de plataforma (pesagem rou suja)	1
Pistola (RFID)	1