



EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 002/2021

1. O Hospital de Clínicas de Porto Alegre, decidiu colocar em consulta pública a minuta do Termo de Referência para contratação de serviços de Censo Brasileiro de Qualidade Assistencial de Serviços na Comunidade da Rede de Atenção Psicossocial.
2. Os interessados poderão encaminhar, até o dia 31/05/2021, seus comentários e sugestões, bem como orçamento para a realização do serviço, por meio de mensagem eletrônica dirigida ao endereço: licitacoes@hcpa.edu.br.
3. Em anexo o termo de referência.

Porto Alegre, 10 de maio de 2021.

MARCELO SILVEIRA DE CASTRO

Coordenador da Comissão de Licitações.

TERMO DE REFERÊNCIA

Censo Brasileiro de Qualidade Assistencial de Serviços na Comunidade da Rede de Atenção Psicossocial

1. INTRODUÇÃO E OBJETO

Este Termo de Referência tem por objetivo definir as condições, prazos, obrigações e especificações técnicas e gerenciais necessárias à contratação de prestação de serviços técnicos especializados de entrevista, coleta, processamento de dados e tabulação de questionários aplicados em pesquisa presencial e remota para o **Censo Brasileiro de Qualidade Assistencial de Serviços na Comunidade da Rede de Atenção Psicossocial**.

- I. Será realizada 1 (uma) pesquisa nacional em **3.640 (três mil seiscentos e quarenta) serviços de saúde mental**;
- II. Esta pesquisa envolve coleta remota de dados censitários com os coordenadores dos serviços (fase 1) e entrevistas presenciais com usuários, pacientes e familiares (fase 2), através de amostragem probabilística, conforme especificado nas seções seguintes.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

O Brasil apresenta diferentes tipos de serviços no sistema de saúde para atendimentos de pessoas com sofrimento mental decorrentes de transtornos mentais ou pelo uso de álcool e drogas. Em nível comunitário, diversos serviços da chamada Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) estão disponíveis e prestam assistência integral aos usuários, trabalhando para mitigar seu sofrimento e fomentar sua reabilitação psicossocial.

Os chamados Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), nas suas diversas variantes (I, II, III, i, AD, ADIII e ADIV), são serviços comunitários de referência para o tratamento de transtornos mentais graves e persistentes. Eles dão suporte às unidades de Atenção Primária e à rede hospitalar, além de servirem também como apoio para articulação intersetorial de diversos outros serviços.

Os Serviços de Residenciais Terapêuticos (SRTs) são moradias que abrigam pessoas com transtornos mentais graves e incapacitantes, muitas delas em situação de abandono por parte da família, utilizados como estratégias de desinstitucionalização na está RAPS.

As Unidades de Acolhimento (UAs) são unidades que podem abrigar usuários de substâncias psicoativas por cerca de 6 meses. Podem abrigar de 10 a 15 usuários, que são assistidos neste período pela equipe de um CAPS de referência.

Por fim, a Equipe Multiprofissional de Atenção Especializada em Saúde Mental (EMAESM), dá assistência e suporte à atenção primária em casos de gravidade moderada.

A despeito da importância destes serviços para a Política Nacional de Saúde Mental e dos grandes investimentos feitos neles pelos gestores nas suas diversas esferas, pouco se sabe sobre a qualidade assistencial destes serviços, sobre seu funcionamento, seus processos assistenciais, sua estrutura, sua cobertura, sua efetividade e sobre a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados e sua experiência sobre a qualidade dos mesmos.

Este projeto pretende realizar um Censo Nacional da qualidade assistencial dos serviços na comunidade da RAPS no Brasil, avaliando a estrutura, os processos e os resultados dos serviços e propondo uma metodologia de avaliação da qualidade a ser disponibilizada para os gestores para avaliação e acompanhamento dos serviços. A pesquisa se utilizará de instrumentos para a avaliação e mapeamentos dos seguintes aspectos destes serviços:

- I. Avaliação dos serviços em relação a sua estrutura física e humana, coletando dados sobre características técnicas da área física, a estrutura e formação da equipe, a carga horária dos profissionais, entre outros dados (fase 1);
- II. Avaliação dos serviços em relação aos seus processos de assistência, gestão e articulação com a rede de saúde e demais setores (fase 1);
- III. Avaliação de resultados relacionados à satisfação dos usuários, suas impressões quanto ao serviço prestado, respeito aos direitos humanos, dignidade e a qualidade do cuidado (fase 2).

As entregas deste projeto são:

- IV. Relatório final contendo a frequência de respostas da Qualidade Assistencial de Serviços na Comunidade da Rede de Atenção Psicossocial no Brasil;
- V. Disponibilização dos dados, individuais e agregados, para o Hospital de Clínicas de Porto Alegre, Ministério da Saúde e para a comunidade científica.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

A especificação de todas as etapas previstas para a realização dos trabalhos previstos no edital está relacionada abaixo:

3.1. Planejamento

3.2. Treinamento da equipe

3.3. Contato com os serviços de saúde

3.4. Coleta de dados

3.5. Processamento, tabulação e consolidação final dos dados

3.1. Planejamento

- I. A etapa de planejamento envolve a descrição detalhada da estratégia, equipe, materiais e cronograma para a coleta dos dados das etapas do projeto;



- II. A etapa de planejamento terá início em reuniões de *briefing* realizada pela equipe do HCPA para recepção da demanda pela **CONTRATADA** e apresentação do escopo da pesquisa;
- III. A **equipe do HCPA** apresentará as diretrizes e o pré-estudo sobre a estratégia de escolha amostral, a fim de embasar a coleta de dados a ser realizada pela **CONTRATADA**;
- IV. A partir do *briefing*, a **CONTRATADA** deverá elaborar em até 10 (dez) dias úteis o planejamento de coleta de dados contendo cronograma de atividades e a logística de aplicação das etapas, e apresentá-lo à **equipe do HCPA**, que irá aprová-lo ou não, em até 5 (cinco) dias úteis;
- V. Na hipótese de o Planejamento do Projeto de Pesquisa não ser aprovado pela **equipe do HCPA**, a **CONTRATADA** deverá reformulá-lo em até 3 (três) dias úteis contados da notificação, e submetê-lo para nova apreciação iniciando novo ciclo de avaliação;
- VI. A elaboração da versão final dos questionários de pesquisa que serão utilizados no projeto ficará a cargo da equipe do HCPA, que deverá fornecer todo o material, em formato WORD, para a **CONTRATADA** no dia da reunião de *briefing*;
- VII. A **CONTRATADA** deverá adaptar o questionário de coleta para método eletrônico a ser utilizado na coleta de dados. O ambiente de navegação, a usabilidade e a facilidade de uso do software deverão estar alinhados com os objetivos da pesquisa delineados durante o *briefing*.

3.2. Treinamento da Equipe de Pesquisa da empresa licitada.

- I. O treinamento da equipe deverá ser realizado conforme as especificações do presente termo, sendo o prazo de execução igual a 30 dias após o aceite do plano de trabalho e cronograma final pela equipe do HCPA.
- II. O treinamento será executado em 2 etapas:

3.2.1. Etapa 1: treinamento da equipe de coordenação da CONTRATADA

3.2.1. Etapa 2: Treinamento da equipe de entrevistadores da CONTRATADA

3.2.1. Etapa 1: treinamento da equipe de coordenação da CONTRATADA

- I. A equipe de pesquisa **CONTRATADA** deverá receber treinamento para realizar as etapas da pesquisa. Este treinamento poderá ser remoto ou presencial, realizado na sede do HCPA, na cidade de Porto Alegre, com carga horária de 16 horas;



- II. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, obrigatoriamente, os coordenadores da equipe técnica para realizar o treinamento em Porto Alegre ou por videoconferência;
- III. A **CONTRATADA** deverá enviar previamente a relação de todos os nomes da equipe técnica que participarão do treinamento;
- IV. Todas as despesas relativas ao treinamento da equipe técnica são de responsabilidade única e exclusiva da **CONTRATADA**, não recaindo sobre o HCPA quaisquer ônus. A licitada deverá considerar como despesas da equipe de pesquisa, para participação obrigatória do treinamento: passagens aéreas, terrestres, fluviais ou marítimas, alimentação, hospedagem, deslocamento por veículo particular, táxi ou transporte público em Porto Alegre, taxas, impostos, despesas de saúde, além de despesas pessoais e reembolsos, e quaisquer outros custos e/ou despesas relativos à equipe técnica enquanto sua permanência em Porto Alegre para o treinamento;
- V. O material didático para a realização do treinamento será fornecido pela **equipe do HCPA**.

3.2.2. Etapa 2: treinamento da equipe de entrevistadores da CONTRATADA

O treinamento para a equipe de aplicadores dos questionários será de responsabilidade da **CONTRATADA**, que deverá respeitar os seguintes aspectos:

- I. O treinamento deverá ser realizado pelos profissionais que participaram do treinamento de capacitação realizado pela **equipe do HCPA**, obrigatoriamente, sob supervisão da **equipe do HCPA**;
- II. O treinamento de entrevistadores deverá ocorrer de maneira sistemática, utilizando metodologias híbridas, com uso de recursos de material escrito, aulas gravadas, entrevistas simuladas, documento de dúvidas frequentes e prova de certificação de proficiência dos entrevistadores;
- III. Cada entrevistador deverá ter uma carga horário total de treinamento de 10 horas, divididas entre as diferentes metodologias e recursos construídos e disponibilizados pela **CONTRATADA** e validados pela **equipe do HCPA**;
- IV. A **equipe do HCPA** deverá validar e aprovar a metodologia e os materiais desenvolvidos pela **CONTRATADA** para o treinamento dos entrevistadores, podendo, a seu julgamento, solicitar a revisão e submissão dos mesmos, num prazo máximo de 5 dias;
- V. Os treinamentos deverão ocorrer, obrigatoriamente, em até 30 dias após a assinatura do contrato;
- VI. Todas as despesas relativas ao treinamento da equipe de aplicadores são de responsabilidade única e exclusiva da **CONTRATADA**, não recaindo sobre a HCPA quaisquer ônus. As despesas relativas à supervisão da equipe do HCPA serão de



responsabilidade da equipe de bolsistas do HCPA. A **CONTRATADA** deverá considerar como despesas da equipe de aplicadores, para participação obrigatória dos treinamentos: passagens aéreas, terrestres, fluviais ou marítimas, alimentação, hospedagem, deslocamento por veículo particular, táxi ou transporte público nas diferentes regiões, taxas, impostos, despesas de saúde, além de despesas pessoais e reembolsos, e quaisquer outros custos e/ou despesas relativos à equipe de aplicadores enquanto sua permanência nas cidades previstas para treinamentos;

- VII. A(s) data(s) dos treinamentos deverá(ão) ser informada(s), com 10 (dez) dias de antecedência quanto à(s) sua(s) data(s) de realização, horário, local etc.

3.3. Contato com os Serviços de Saúde

O contato inicial com os serviços de saúde são de responsabilidade da **CONTRATADA**, que deverá providenciar o contato com os recursos remotos disponíveis (e-mail e telefone) a fim de agendar a entrevista remota com os coordenadores e, quando for o caso, agendar a visita presencial para as entrevistas com os usuários, familiares e/ou cuidadores de acordo com o planejamento amostral entregue pela **equipe do HCPA**.

- I - A **CONTRATADA** receberá da **equipe do HCPA** uma planilha com os dados de identificação e os contatos dos 3.640 (três mil seiscentos e quarenta) serviços de saúde;
- II - A **CONTRATADA** deverá realizar o contato com cada uma das unidades de coleta com vistas ao agendamento das entrevistas por videoconferência;
- III - A **equipe do HCPA** disponibilizará um vídeo institucional de apresentação e cartas de apresentação do projeto e enviará para coordenações estaduais e locais informações sobre o projeto para mobilização e aceitação das unidades;
- IV - A **CONTRATADA** deverá cumprir os protocolos de tentativas de contato com os serviços de saúde e com usuários (usuários, familiares e/ou cuidadores) de acordo com os critérios estabelecidos pela **equipe do HCPA**.
 - A. Para as **entrevistas com os coordenadores de serviço, realizadas de forma censitária e na modalidade remota** por videoconferência (fase 1), os critérios de esforço de tentativas de agendamento serão:
 - a. Contato inicial por telefone, com pelo menos 2 tentativas por turno, em 5 turnos úteis diferentes (10 ligações) para cada telefone disponível (num máximo de 3 telefones; 30 ligações);
 - b. Contato por e-mail, com pelo menos 3 e-mails de contato inicial enviados em intervalos de 1 semana;
 - c. A partir do insucesso das tentativas de marcação da entrevista, utilizados os meios anteriores, a **CONTRATADA** deverá reportar a impossibilidade de contato para a **equipe do HCPA**, para que a mesma possa intermediar uma última tentativa de agendamento da entrevista remota com o coordenador do serviço e a **CONTRATADA**, sendo considerado recusa ou



insucesso de agendamento somente aqueles serviços onde a **equipe do HCPA** não obteve êxito.

- d. Como se trata de etapa censitária, não existe possibilidade de substituição em caso de recusa, dado que todos os serviços serão contatados.
- B. Para as **entrevistas com os usuários (pacientes), realizadas de forma amostral e na modalidade presencial** (fase 2), os critérios de esforço serão:
- a. As entrevistas presenciais com os pacientes serão realizadas nos serviços sorteados no planejamento amostral mediante agendamento prévio da **CONTRATADA** realizado **com o coordenador do serviço ou, em sua ausência ou indisponibilidade, com seu representante**, durante as entrevistas remotas da etapa censitária.
 - b. O dia da entrevista presencial com os usuários será definido por conveniência, de acordo com a disponibilidade compartilhada da **CONTRATADA** e do **coordenador do serviço**, que terão liberdade de escolha da melhor data ou período para a viabilidade da visita do entrevistador da **CONTRATADA**;
 - c. A escolha dos usuários a serem entrevistados se dará com método de aleatorização a ser definido pela **equipe do HCPA**, considerando os usuários que estarão *in loco* nos turnos e dias da visita agendada;
 - d. Os usuários serão convidados a participar na ordem dos critérios de aleatorização, sendo definidos a priori a ordem dos casos de substituição, em casos de recusa ou impossibilidade de respostas dos usuários inicialmente selecionados;
 - e. Será considerado recusa a manifestação verbal do usuário ou a negativa do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE);
 - f. Será considerado impossibilitado aquele usuário que, a critério do coordenador e/ou de acordo com a impressão do entrevistador, não tenham condições cognitivas de responder às questões do questionário para usuários;
 - g. Os casos de (1) recusa ou (2) usuários que preenchem critérios para exclusão deverão ser registrados, caracterizando o perfil demográfico (sexo e idade) e o critério de não inclusão de cada usuário.
- C. Para as **entrevistas com familiares e/ou cuidadores, realizadas de forma amostral e na modalidade presencial**, a logística e os critérios de esforço serão:
- a. As entrevistas com familiares deverão ocorrer respeitando a ordem de entrevistas com usuários (pacientes), ou seja: para cada paciente incluído será incluído um familiar do mesmo;
 - b. As entrevistas poderão ser realizadas de maneira presencial (*in loco*, no serviço), no dia da entrevista com o usuário, caso o usuário esteja acompanhado de seu familiar responsável;
 - c. Para os usuários desacompanhados, serão coletados telefones de contato de até 3 (três) familiares/responsáveis, sendo que as entrevistas poderão ser realizadas *a posteriori*, de maneira remota;



- d. Para as entrevistas realizadas de maneira remota, será realizado o seguinte esforço mínimo de contato: 2 tentativas de ligação, em 5 turnos diferentes, para cada telefone cadastrado (num máximo de 3 telefones por usuários: 30 tentativas);
- e. Será entrevistado somente 1 (um) familiar por usuário, sendo que a primeira entrevista bem sucedida com um familiar dispensará novas tentativas para aquele usuário;
- f. Os casos de recusa ou insucesso serão registrados pela CONTRATADA e reportados à **equipe do HCPA**, que poderá ou não proceder com tentativas de resgate de contato por conta própria, de acordo com critérios a serem definidos e capacidade da equipe de pesquisa do HCPA;
- g. Não haverá casos de substituição para familiares, sendo que a recusa ou insucesso de contato da lista de até três familiares de um usuário será considerada perda amostral.
- h. Nos **Serviços de Residenciais Terapêuticos (SRTs)** e **Unidades de Acolhimento (UAs)**, as entrevistas com os familiares poderão ser substituídas por entrevistas com o cuidador do usuário no serviço ou coordenador do serviço, uma vez que muitas vezes os familiares poderão não estar disponíveis em razão da natureza do serviço e das condições relacionadas ao usuário.

3.4. Coleta de Dados

- I. A **CONTRATADA** deverá:
 - A. Atentar para seguir a metodologia determinada pela equipe do HCPA, garantindo a confiabilidade dos dados e observando rigorosamente os critérios e procedimentos descritos neste termo de referência;
 - B. Responsabilizar-se por *softwares*, equipamentos, materiais, instalações, capacitações e outras atividades técnicas relacionadas diretamente à prestação do serviço;
 - C. Empregar profissionais devidamente treinados para realizar entrevistas de pesquisas quantitativas:
 1. As entrevistas remotas com os coordenadores de cada serviço, por meio de videochamada. Para esta etapa, o entrevistador deverá ser um **profissional de nível superior, preferencialmente da área da saúde** (enfermagem, psicologia, serviço social, medicina ou estudantes de fases finais dos respectivos cursos), devido à complexidade do questionário. Esta etapa também envolve um registro fotográfico do serviço, a ser realizado pelo coordenador do serviço e enviado para o entrevistador no momento da entrevista;
 2. As entrevistas com os usuários serão realizadas de maneira presencial, com entrevistadores que devem ter **nível médio de escolaridade ou**



- superior, sem a necessidade de expertise específica (entrevistadores leigos). As entrevistas serão realizadas com usuários dos serviços capazes de consentir a participação na pesquisa (pessoas com transtornos mentais graves e persistentes);
3. As entrevistas com os familiares e/ou cuidadores serão realizadas de maneira presencial ou, na sua impossibilidade, de maneira remota por telefone, com entrevistadores que devem ter **nível médio de escolaridade ou superior, sem a necessidade de expertise (entrevistadores leigos)**. As entrevistas serão realizadas com familiares e/ou cuidadores capazes de consentir a participação na pesquisa;
 4. A **CONTRATADA** garantirá o adequado treinamento, supervisão, suporte e certificação dos entrevistadores, de acordo com as demandas de cada etapa, se responsabilizando por substituir casos de insuficiência técnica ou indisponibilidade, comprometida com a qualidade das informações.
- II. Os registros fotográficos dos serviços, deverão ser realizados de acordo com o protocolo de coleta de imagens disponibilizado pela **equipe do HCPA**;
 - III. Durante e após a realização da coleta de dados, a **equipe do HCPA** deverá ter acesso a toda a documentação do planejamento, do desenvolvimento e da implementação da coleta de dados, incluindo, mas não restrito a: questionário final, planejamento logístico, códigos (escritos em linguagem compatível com o software) e procedimentos que geraram a coleta, questionários preenchidos e planilhas de respostas, descrição da metodologia empregada, resultados de auditorias (checagem) de entrevistas, base de microdados (dados brutos), tabelas com dados agregados, tabelas simples e de cruzamentos de variáveis, relatórios parciais e finais, entre outros;
 - IV. O registro dos dados coletados na pesquisa deverá ser realizado eletronicamente e ficar disponível para acompanhamento pela **equipe do HCPA** desde a fase de coleta, permitindo a visualização dos resultados parciais, bem como o andamento da pesquisa;
 - V. Todas as entrevistas deverão ser gravadas em áudio ou vídeo, em dispositivo disponibilizado e pela **CONTRATADA** e de de responsabilidade da mesma;
 - A. Para as entrevistas por videoconferência com os coordenadores de serviço, será realizada a gravação do vídeo de toda a entrevista, incluindo o consentimento gravado do entrevistado e a integralidade da entrevista;
 - B. Para as entrevistas presenciais com os usuários, familiares e/ou cuidadores, será realizada a gravação em áudio de toda a entrevista, incluindo o consentimento gravado do entrevistado e a integralidade da entrevista;



- C. Para as entrevistas por telefone com familiares e/ou cuidadores, será realizada a gravação em áudio de toda a entrevista, incluindo o consentimento gravado do entrevistado e a integralidade da entrevista;
 - D. Os dispositivos devem ser adequados para este fim, garantindo o armazenamento, qualidade, integridade, segurança e transmissão dos dados;
 - E. Deve ser possível identificar com precisão, na base de dados da pesquisa, os dados de respostas ao qual cada gravação se refere, para fins de auditoria e validação posteriores;
 - F. Os arquivos de áudio devem seguir nomeação padronizada a fim de permitir fácil acesso aos arquivos de áudio por meio da equipe do HCPA.
- VI. A **CONTRATADA** deverá realizar a crítica de 100% (cem por cento) dos questionários e das entrevistas a serem consideradas nas pesquisas, o que inclui inspeção e correção de cada instrumento de coleta preenchido, validação do banco de dados, correção de erros de preenchimento, de valores discrepantes e de não respostas erroneamente inseridas, dentre outros possíveis erros no banco de dados;
- A. Deverá garantir que todas as respostas inseridas numa mesma linha da base de dados correspondam ao mesmo respondente, e que todas as respostas numa mesma coluna correspondam à mesma pergunta ou variável, descartando eventuais duplicatas;
 - B. Deverá ainda garantir que todas as variáveis e perguntas constem da base de dados, assim como todos os dados e respostas referentes a todas as entrevistas;
- VII. Quando necessário, a **CONTRATADA** deverá entrar em contato com os respondentes para esclarecer respostas duvidosas ou inconsistentes;
- VIII. A **CONTRATADA** deverá realizar auditoria a partir dos arquivos de áudio, de 5% (cinco por cento) do total de entrevistas realizadas, e de 5% (cinco por cento) do total de entrevistas feitas por cada entrevistador. Além da auditoria da própria da **CONTRATADA**, a **equipe do HCPA** poderá, a seu critério, realizar auditoria própria, fazendo a checagem das entrevistas constantes do banco de dados;
- IX. Se for verificada irregularidade no preenchimento de algum questionário, como por exemplo, mas não somente, falsificação de respostas, preenchimento incorreto, desobediência à padronização da entrevista, entre outros, dependendo da gravidade da irregularidade, poderão ser descartados todos os questionários do respectivo entrevistador, devendo ser realizada nova coleta de dados similar ao lote rejeitado, às custas da **CONTRATADA**, em até 15 (quinze) dias úteis, obedecendo os critérios de reposição amostral aprovados no projeto de pesquisa;
- X. Ao término da coleta, deverá a **CONTRATADA** prosseguir com o processamento das respostas, para consolidação do banco de dados, eliminando os erros encontrados



durante a fase de auditorias e repondo as entrevistas inválidas por novas entrevistas válidas.

- XI. Este contrato prevê a contratação de um número fixo de visitas presenciais agendadas com os coordenadores dos serviços e destinadas à coleta de dados com os usuários, seguindo os critérios a seguir:
- A. Os serviços a serem visitados para fase 2 serão selecionados *a priori* pela equipe do HCPA, que fornecerá a lista de seleção para a **CONTRATADA**, sendo que cada um terá já previsto em segundo serviço para substituição da entrevista em caso de recusa ou indisponibilidade;
 - B. Uma vez que exista a recusa ou indisponibilidade de um serviço em realizar a entrevista presencial, esta será realizada em um serviço de substituição, sendo este já indicado *a priori*, quando possível, pela **equipe do HCPA**;
 - C. Na ausência, recusa ou indisponibilidade de um serviço de substituição, a entrevista será realizada em um serviço selecionado por sua proximidade geográfica no mesmo Estado, respeitada a tipologia dos grupos de serviço (por exemplo, um CAPS I que se recusa será substituído pelo CAPS I mais perto dentro do mesmo Estado);
 - D. Na ausência, recusa ou indisponibilidade de um serviço de substituição, e na ausência de um serviço da mesma tipologia dentro do mesmo Estado, a entrevista será realizada em um serviço selecionado por sua proximidade geográfica em outro Estado da mesma região do país, respeitada a tipologia dos grupos de serviço (por exemplo, um CAPS I que se recusa será substituído pelo CAPS I mais perto dentro de outro Estado da mesma região do país);
 - E. Na ausência, recusa ou indisponibilidade de um serviço de substituição, e na ausência de um serviço da mesma tipologia em outros Estados da região do país, a entrevista será realizada em um serviço de outra tipologia, selecionado por sua proximidade geográfica e por ser estruturalmente mais parecido com o serviço original (por exemplo, um CAPS IV que se recusa e, não havendo outros CAPS IV para substituí-lo, será substituído por um CAPS AD-III);
 - F. Casos duvidosos ou que não se enquadrem nestes critérios serão resolvidos pela **equipe do HCPA**.

3.4.1. Sobre as entrevistas remotas (*online*)

Esta etapa envolve a coleta remota de dados nos serviços ambulatoriais da RAPS, descritos a seguir:

- I - O contato com os serviços será atribuição da **CONTRATADA**, que deverá realizar contatos telefônico ou eletrônico (por e-mail) com cada serviço de saúde a partir das informações fornecidas pela **equipe do HCPA** ou, quando necessário, a



partir de busca ativa de informação em sites de busca, contato com prefeituras e outros meios pertinentes;

- II - O contato deverá seguir um protocolo de abordagem, com estrutura e conteúdo padronizados e validados pela **equipe do HCPA**, e será endereçado à coordenação do serviço de saúde, solicitando uma data para entrevista online;
- III - A **equipe do HCPA** fornecerá todo o material de apoio e poderá participar do agendamento dos casos que apresentem barreiras de contato, como recusas ou dificuldades de contato, mantendo a **CONTRATADA** o compromisso máximo com a minimização das perdas;
- IV - O agendamento será realizado por um funcionário da **CONTRATADA**, que fornecerá todas as informações necessárias para o coordenador do serviço, incluindo meio de contato (tipo de plataforma), dados de login e senha, horário da entrevista e endereços de e-mail e telefone para o coordenador utilizar em caso de dúvidas ou imprevistos;
- V - A **CONTRATADA** deverá fornecer toda a logística, processos e equipamentos necessários para que o entrevistador viabilize a entrevista por videoconferência, em plataforma compatível com a transmissão online e gravação da totalidade da entrevista;
- VI - A entrevista se dará através de videochamada de um pesquisador da empresa contratada, que entrevistará o coordenador do serviço ou, na ausência deste, de um representante do coordenador, desde que este seja profissional ativo e vinculado ao serviço a ser avaliado, após o aceite registrado em gravação de vídeo do TCLE;
- VIII - A lista com os dados de localização e de contato dos 3.640 serviços a serem avaliados será fornecida pela **equipe do HCPA**. Para cada entrevista, um questionário digital será aplicado. O questionário deverá ser projetado para facilitar a aplicação do instrumento. O pesquisador que conduzirá a entrevista também deverá solicitar o registro fotográfico da estrutura física do serviço, conforme orientações do protocolo de pesquisa. O questionário de pesquisa será composto por itens de identificação, avaliação de estrutura e processos de cada serviço. As seguintes etapas da entrevista serão realizadas;
- X - A entrevista remota tem duração aproximada de 2 (duas) horas, podendo se estender dependendo das condições de conexão e de fatores relacionados ao estilo do entrevistado e às condições locais de privacidade e fonte de informações;
- XI - A **CONTRATADA** deverá fornecer com antecedência uma lista de itens com informações que comporão a entrevista, a fim de possibilitar que o entrevistador esteja com as informações já disponíveis no dia da entrevista. Esta lista será validada pela equipe do HCPA.

3.4.2. Sobre as entrevistas presenciais

- I - As entrevistas presenciais com os usuários (pacientes) serão realizadas nos serviços, mediante agendamento prévio da **CONTRATADA** realizado com o coordenador do serviço durante as entrevistas remotas da etapa censitária;



- II - O dia da entrevista presencial com os usuários será definido por conveniência, de acordo com a disponibilidade compartilhada da **CONTRATADA** e do coordenador do serviço, que terão liberdade de escolha da melhor data ou período para a viabilidade da visita do entrevistador da **CONTRATADA**;
- III - Somente serão agendadas visitas para um subgrupo de serviços, selecionados *a priori*, mediante agendamento ou, na recusa ou impossibilidade dos mesmos, nos serviços de substituição, de acordo com os critérios estabelecidos pela **equipe do HCPA**;
- III - Nesta etapa, serão convidados a participar das entrevistas os usuários presentes nos serviços de saúde no dia e turno agendados para a visita do entrevistador da **CONTRATADA**;
- IV - A escolha dos usuários a serem entrevistados se dará com método de aleatorização a ser definido pela **equipe do HCPA**, considerando os usuários que estiverem *in loco* nos turnos dia da visita agendada.
- V - Os usuários serão convidados a participar na ordem dos critérios de aleatorização, sendo definidos a priori a ordem dos casos de substituição, em casos de recusa ou impossibilidade de respostas dos usuários inicialmente selecionados;
- VI - Será considerado recusa a manifestação verbal do usuário ou a negativa do termo de consentimento livre e esclarecido;
- VII - Será considerado impossibilitado aquele usuário que, a critério do coordenador do serviço e/ou de acordo com a impressão do entrevistador, não tenham condições cognitivas de responder às questões do questionário para usuários;
- VIII - Os casos de (1) recusa ou (2) critérios para exclusão deverão ser registrados, caracterizando o perfil demográfico (sexo e idade) e o critério de não inclusão de cada usuário.
- IX - O número de usuários entrevistados em cada serviço dependerá do tipo e localização do serviço, sendo definidos também, pela **equipe do HCPA**, os critérios e procedimentos de substituição;
- X - Nos casos de usuários entrevistados que estiverem acompanhados de familiares ou cuidadores, um familiar/cuidador do mesmo (o mais próximo do usuário) será selecionado para responder ao módulo de entrevista presencial para familiares e cuidadores. Para cada usuário será realizada somente uma entrevista com um familiar do mesmo ou um cuidador;
- XI - Nos casos de usuários desacompanhados, serão coletadas informações de contato (números de telefone) de familiares e cuidadores, e as entrevistas se darão de maneira remota, por telefone;
- XII - Nos SRT e UA, onde os usuários são moradores ou estão abrigados, poderá não haver familiares para serem entrevistados capazes de darem informações pertinentes. Nestes casos, para cada usuário entrevistado presencialmente será realizada uma entrevista com um cuidador responsável pelo mesmo e relacionada aos cuidados dele (do usuário). Desta forma, nestas situações, alguns cuidadores



poderão ser entrevistados duas ou mais vezes, desde que estes estejam responsáveis pelos cuidados dos respectivos entrevistados.

3.4.3. Sobre as entrevistas por telefone

- I - As entrevistas por telefone serão realizadas somente para aqueles familiares ou cuidadores que não foram entrevistados na etapa presencial;
- II - O telefone de contato destes familiares ou cuidadores será coletado pelo entrevistador da **CONTRATADA** ao final da entrevista de cada usuário incluído que esteja desacompanhado ou que, quando acompanhado por familiar ou cuidador, este não tenha sido entrevistado presencialmente;
- III - Para os usuários desacompanhados, serão coletados telefones de contato de até 3 (três) familiares/responsáveis, sendo que as entrevistas poderão ser realizadas a posteriori, de maneira remota;
- IV - Para as entrevistas por telefone, será realizado o seguinte esforço mínimo de contato: 2 tentativas de ligação, em 5 turnos diferentes, para cada telefone cadastrado (num máximo de 3 telefones por usuários: 30 tentativas);
- V - Será entrevistado somente 1 (um) familiar por usuário, sendo que a primeira entrevista bem sucedida com um familiar dispensará novas tentativas para aquele usuário;
- VI - Os casos de recusa ou insucesso serão registrados pela **CONTRATADA** e reportados à Equipe Coordenadora do Projeto do HCPA, que poderá proceder com tentativas de resgate de contato por conta própria, de acordo com critérios a serem definidos;
- VII - Não haverá casos de substituição para familiares, sendo que a recusa ou insucesso de contato da lista de até três familiares de um usuário será considerada perda amostral e terá pagamento ajustado conforme descrito no Anexo 1.

O prazo máximo de execução de todos os serviços do item 3.3.1., 3.2.2. e 3.3.3. é de 120 dias, considerando que as etapas devem ser realizadas simultaneamente nas cinco regiões.

A empresa deve possuir condições de realizar as coletas acima especificadas simultaneamente nas cinco regiões do país e incluindo serviços localizados nas capitais e no interior.

3.5. Processamento, tabulação e consolidação final da base de dados.

Prazo máximo de 10 dias após o término das coletas previstas nos itens 3.3.1., 3.2.2. e 3.3.3.

4. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

Uma vez que este projeto envolve uma grande capacidade operacional e logística, relacionada à coleta de dados presencial em centenas de municípios de todas as unidades da federação e em curto espaço de tempo (4 meses), além de coleta de entrevistas remotas em milhares de participantes com condições de saúde mental complexas (envolvendo possíveis dificuldades de comunicação e compreensão dos instrumentos), somente serão credenciadas as empresas que:



- I. Sejam legalmente competentes no ramo, e que satisfaçam as condições deste edital e seus anexos.
- II. Possuir capacitação técnica comprovada, mediante apresentação dos seguintes Atestados:
 - A. Atestado de capacidade técnica-operacional expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante já executou ou está executando com qualidade satisfatória **serviços de pesquisa pertinentes, similares e compatíveis em características, quantidades e prazos** com o objeto deste Termo de Referência;
 - B. Atestado de capacidade técnica-operacional expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante já executou ou está executando com qualidade satisfatória **pesquisa presencial de abrangência nacional** (realizada em ao menos 13 estados da federação) em uma amostra de ao menos 1820 (um mil oitocentos e vinte) entrevistas (50% do quantitativo presencial deste Termo de Referência);
 - C. Atestado de capacidade técnica-operacional expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante já executou ou está executando com qualidade satisfatória **pesquisa remota por telefone de abrangência nacional** (realizada em ao menos 13 estados da federação) em uma amostra de ao menos 2891 entrevistas (duas mil oitocentos e noventa e uma) entrevistas (50% do quantitativo presencial deste Termo de Referência);
 - D. Atestado de capacidade técnica-operacional expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante já executou ou está executando com qualidade satisfatória **pesquisa presencial ou remota na área da saúde de abrangência nacional** (realizada em ao menos 13 estados da federação) em uma amostra de ao menos 2891 (duas mil oitocentos e noventa e uma) entrevistas (50% do quantitativo presencial deste Termo de Referência);
 - E. O(s) atestado(s) de capacidade/experiência técnica deverá(ão) conter: (i) Nome, CNPJ e endereço completo da pessoa jurídica emitente; (ii) Nome completo do responsável pela emissão, cargo, telefone para contato; (iii) Contrato ou documento de contratação ao qual se relaciona o atestado; (iv) Objeto e vigência contratual; (v) Nome e telefone do signatário do atestado; (vi) Detalhamento dos serviços executados: tipo, quantidades, natureza, especificações, etc; (vii) Metodologias, tecnologias e outros recursos utilizados na execução; (viii) Avaliação da qualidade dos serviços prestados; (ix) Outras informações julgadas relevantes; e (x) Local, data e assinatura do responsável pela emissão;



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



F. Somente será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) apresentado(s) em original(is) ou cópia(s) autenticada(s) em cartório.

5. LISTAGEM DOS SERVIÇOS

A lista de instituições será fornecido pelo HCPA no ato da contratação. Ele conterá os dados de identificação e contato das 3.640 instituições, localizadas nas 5 regiões brasileiras.

5.1. Anexo 1 - Lista de serviços e respectivos contatos

5.2. Anexo 2 - Planejamento amostral

6. INSTRUMENTOS DE PESQUISA (QUESTIONÁRIO) E COLETA DE DADOS

I - Os modelos de questionários a serem aplicados serão encaminhados pela **equipe do HCPA** em formato WORD, sendo responsabilidade da **CONTRATADA** sua digitalização;

II - O software de entrada de dados deverá ser adequado para tal, que permita utilização de login e senha para digitadores/ administradores. O formato final para entrada de dados passará pela aprovação técnica da **equipe do HCPA**;

6.1. VERSÃO FINAL DOS QUESTIONÁRIOS, FICHA DE CAMPO E TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO A SEREM UTILIZADOS

I - Será de responsabilidade da **CONTRATADA** a construção da versão digital final dos diferentes instrumentos de pesquisa, bem como a escolha e aquisição ou desenvolvimento do *software* e o fornecimento dos equipamentos eletrônicos necessários (tablets, smartphones ou equipamentos similares adequados) para a coleta, armazenamento, segurança e transmissão dos dados.

II - Além das versões digitais dos instrumentos de pesquisa, a empresa **CONTRATADA** deverá desenvolver uma versão digital do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme modelo fornecido pela equipe do HCPA. Esta versão deverá permitir a digitalização das assinaturas dos entrevistados, gerando um documento em formato PDF contendo as mesmas. O aplicador será responsável pela coleta da assinatura de dos coordenadores e usuários do TCLE. Este documento deve ser armazenado, sendo entregue junto com o banco de dados final para a equipe de pesquisa.

III - A empresa **CONTRATADA** deverá providenciar a recoleta das informações de 5% dos serviços de saúde, por entrevistador diferente e cego para a primeira coleta, a fim de avaliar a consistência e a confiabilidade do processo. As recoletas deverão acontecer em, no máximo, 2 semanas após a primeira avaliação, sendo que a empresa deverá enviar relatórios desta etapa mensalmente para a equipe do HCPA.



6.2. ORGANIZAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS PARA APLICAÇÃO

Será de responsabilidade da **CONTRATADA** a organização dos questionários para aplicação nos serviços avaliados. A equipe de coleta deve estar treinada e familiarizada com os instrumentos, equipamentos, área virtual de trabalho e deve ser capaz de manejar possíveis intercorrências e contingências (falha de equipamentos, falta de energia, erros de assinatura dos usuários, erros de gravação, etc). Caso alguma intercorrência prejudique ou comprometa a confiabilidade das informações, a coleta deve ser refeita, utilizando equipamentos e procedimentos adequados.

6.3 AGENDAMENTO PARA APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

- I. Será de responsabilidade da **CONTRATADA** o agendamento com os serviços participantes da pesquisa. O agendamento deverá seguir as seguintes especificações:
 - A. Agendar dia e horários com cada unidade para a realização da pesquisa com o coordenador ou responsável pela instituição. Para tal, é necessário verificar se não há por exemplo, alguma atividade extra que comprometa a aplicação dos questionários (Ex.: Feriados de terça e quinta feira: não poderão ser agendadas aplicações para sexta e segunda feira);

6.4. ESTRUTURA PARA APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

A **CONTRATADA** deverá, obrigatoriamente, seguir as determinações quanto à estrutura e forma de aplicação dos questionários pela equipe de entrevistadores, conforme segue:

- I. Para as entrevistas presenciais, os entrevistadores deverão estar uniformizados, utilizando avental branco ou colete de identificação da **CONTRATADA** e devidamente identificados com crachá constando o logotipo da **CONTRATADA**, a razão social completa da **CONTRATADA**, nome e sobrenome completos do entrevistador e sua função (entrevistador), o nome completo do projeto, telefone de contato da **CONTRATADA**;
- II. A **CONTRATADA** deverá prever em suas despesas a aquisição de uniformes conforme especificação acima, em quantidade igual ou maior ao número de aplicadores de campo.
- III. A **CONTRATADA** deverá providenciar e transporte, estadia, alimentação e todas as condições necessárias para os entrevistadores, quando for o caso, arcando com estas despesas;
- IV. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar aos entrevistadores, toda a estrutura necessária para aplicação tais como, dispositivos eletrônicos (tablets), canetas, borrachas, lápis, mochilas, se for preciso etc;
- V. Os questionários deverão ser entregues ao entrevistador em formato digital em dispositivos eletrônicos de uso exclusivo para o projeto, que garanta a segurança, manutenção sigilo e integridade dos dados;



6.5. COLETA DE DADOS

- I. A entrega do banco de dados consolidado deve ocorrer uma semana após findado o prazo de 12 semanas da fase de coleta de dados;
- II. O banco de dados deve conter os seguintes conteúdos e condições:
 - A. Banco de dados com 'labels' em Português e Inglês em formato .xlsx e .csv de cada uma das entrevistas;
 - B. Arquivos em vídeo de cada uma das entrevistas de videochamada realizadas no projeto;
 - C. Arquivos em áudio de cada uma das entrevistas presenciais realizadas no projeto;
 - D. Arquivos em áudio de cada uma das entrevistas por telefone realizadas no projeto;
 - E. Arquivos de foto para os registros realizados no projeto;
 - F. Relatório geral do campo;

7. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE PESQUISA

- I. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar obrigatoriamente os seguintes profissionais:
 - A. Estatístico profissional com titulação mínima de mestrado em Estatística a fim de auxiliar com decisões relacionados ao processo de amostragem probabilística e para composição dos pesos a serem utilizados no projeto;
 - B. Coordenador de pesquisa com experiência em projetos de abrangência nacional;
 - C. Supervisores regionais;
 - D. Entrevistadores de nível superior, preferencialmente da área da saúde, para as entrevistas de videochamada com os coordenadores;
 - E. Entrevistadores de nível médio (ou superior), para as entrevistas presenciais;
 - F. Entrevistadores de nível médio (ou superior), para as entrevistas por telefone;
 - G. Equipe responsável pela consolidação e entrega dos dados.
- II. É obrigação da **CONTRATADA** indicar nomes e apresentar os currículos devidamente comprovados e documentos de identificação do coordenador da pesquisa e do estatístico, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato;
- III. As seguintes atribuições e deveres dos profissionais indicados pela **CONTRATADA** serão obrigatórias:
 - A. O coordenador da pesquisa e o estatístico deverão responder pela prestação do serviço, atender às solicitações da **equipe do HCPA**, tirar dúvidas, solucionar problemas e realizar demais atividades correlatas à prestação do serviço, assim como os seus substitutos, sempre que os titulares estiverem impedidos por quaisquer motivos;



- IV. Para comprovação da formação acadêmica e da experiência descritas nos currículos dos profissionais indicados pela **CONTRATADA**, serão aceitos:
- A. Formação acadêmica: diploma ou certificado de conclusão de curso de Graduação, Pós-graduação Lato Sensu, Mestrado, Doutorado ou Pós-doutorado emitidos por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, que indique expressamente o nome, a área do curso e a titulação obtida;
 - B. Experiência profissional: carteira assinada, contrato de trabalho ou de prestação de serviço, contrato social de empresa em que conste como sócio, ou qualquer outro documento válido legalmente, desde que, em qualquer das hipóteses, haja indicação expressa de que se trata de experiência na área do item de serviço em que o profissional irá atuar.
- V. A equipe do HCPA poderá solicitar a substituição de profissional indicado pela **CONTRATADA**, motivadamente, caso demonstre incapacidade técnica, caso desrespeite **a equipe do HCPA** ou suas regras, e caso descumpra orientações do fiscal ou gestor do contrato;
- VI. Deverá ser indicados pela **CONTRATADA** 01 Supervisor por Região, para supervisionar as equipes de campo designadas para aplicação dos questionários, **totalizando 05 (cinco) supervisores da CONTRATADA**. O supervisor deverá apresentar as seguintes características:
- A. Ensino superior concluído, com diploma de conclusão do curso reconhecido pelo MEC;
- VII. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar entrevistadores para as etapas remotas e de campo para a realização das entrevistas em número suficiente para aplicar todos os questionários previstos no período especificado neste Termo de Referência. O planejamento e dimensionamento de pessoal para realização do projeto é de responsabilidade da **CONTRATADA**. O quantitativo de entrevistadores deverá ser o suficiente para cobrir o número de entrevistas previsto para unidades, profissionais e usuários em um período de 120 dias (cento e vinte dias). A aplicação dos questionários pode ocorrer em quaisquer períodos previstos (matutino e/ou vespertino), e deve obedecer o plano amostral a ser estabelecido na etapa de planejamento;
- VIII. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar pessoal qualificado em quantidade suficiente para entrada de dados e consolidação da base final no período de dez dias, conforme a Etapa 3.4. O dimensionamento de pessoal para cumprir esta etapa é de responsabilidade da **CONTRATADA**.

8. ENTREGA DOS RESULTADOS

A **CONTRATADA** deverá apresentar o resultado final dos trabalhos da seguinte forma:



- I. Bancos de dados limpos e consolidados de todos os questionários preenchidos, em formato XLS e CSV. Deverão ser consolidados três bancos de dados: um para os coordenadores dos serviços, um para usuários e um para cuidadores/familiares.
- II. Banco com todos os arquivos de vídeo, áudio e imagens, referentes às entrevistas gravadas com coordenadores, usuários, familiares e cuidadores, e fotografias dos serviços avaliados.
- III. Arquivos com os pesos e códigos utilizados para gerá-los para a porção probabilística do projeto de pesquisa;
- IV. 01 relatório encadernado e com cópia em PDF, com a descrição detalhada dos trabalhos realizados por etapa;
- V. 01 sumário executivo com a descrição dos planos amostrais, formulação estatística, e tabulação dos dados principais de cada população em estudo por região.

9. VALOR MÁXIMO DESTA CONTRATAÇÃO

A definir.

10. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

10.1. CÁLCULO DO VALOR TOTAL DO PAGAMENTO

- I. O pagamento será realizado pelo total de entrevistas realizadas ponderado pelo tipo de entrevista (peso 4 para entrevistas com coordenadores, peso 4 para entrevistas com usuários e peso 2 para entrevistas com familiares ou cuidadores), conforme tabela abaixo.

Item	Qtde. Entrevistas	Tipo de Entrevista	Duração aproximada	Reposição Amostral	Peso
1. Entrevista com Coordenadores	3.640	Videochamada	2 horas	Não	4
2. Entrevistas com usuários	5.782	Presenciais*	25 min	Sim	4
3. Entrevistas com familiares ou cuidadores	5.782	Presenciais e Telefônicas	25 min	Não	2

* Entrevistas conduzidas in loco em 950 serviços de saúde selecionados, com reposição dos mesmos em caso de recusa ou insucesso de marcação

- II. O valor total a ser pago para a CONTRATADA deve ser calculado a partir da seguinte tabela, sendo:

- A. PP=Proporção Ponderada de Entrevistas Realizadas Validadas do Total de Entrevistas Elegíveis
- B. EC=Entrevistas realizadas com Coordenadores
- C. EU= Entrevistas realizadas com Usuários
- D. EF=Entrevistas realizadas com Familiares ou Cuidadores.

$$PP = (((EC/3640)*4) + ((EC/5782)*4) + ((EC/5782)*2))/10$$

Faixas de pontuação da quantidade de entrevistas validadas para cada item* a partir da PP	Pagamento devido	Fator de ajuste
90% ou mais das entrevistas validadas	100% do valor previsto	1
De 80% a menos que 90% das entrevistas validadas	85% do valor previsto	0,85
De 70% a menos que 80% das entrevistas validadas	75% do valor previsto	0,75
De 60% a menos que 70% das entrevistas validadas	65% do valor previsto	0,65
De 50% a menos que 60% das entrevistas validadas	55% do valor previsto	0,55
De 40% a menos que 50% das entrevistas validadas	45% do valor previsto	0,35
De 20% a menos que 40% das entrevistas validadas	35% do valor previsto	0,2
Até 20% das entrevistas validadas	20% do valor previsto	0,2

- III. Entrega validada é a corretamente entrevista realizada pela **CONTRATADA** que foi validada pela equipe coordenadora do HCPA.
- IV. Não serão contabilizadas as entrevistas conduzidas com erros de protocolo, com omissões de partes ou àquelas sem registros de gravações, de acordo com cada tipo de entrevista.

Valor total a pagar = (valor apresentado pela CONTRATADA para execução do serviço * fator de ajuste) - Multas e Penalidades

10.2. MULTAS E PENALIDADES

As seguintes penalizações serão consideradas nos valores acima:

- A. Penalização correspondente a um desconto de 10% do valor de cada ordem de serviço em cada etapa do cronograma de desembolso se o quantitativo de entrevistas não respeitar a proporcionalidade das cinco regiões brasileiras definida pelo planejamento amostral, com tolerância de 10% para mais ou para menos em cada uma das regiões brasileiras;
- B. Penalização correspondente a um desconto de 10% do valor de cada ordem de serviço em cada etapa do cronograma de desembolso se o quantitativo de entrevistas não respeitar a proporcionalidade do tipo de serviço avaliado (CAPS, SRT, UA e EMAESM) definido pelo planejamento amostral, com tolerância de 10% para mais ou para menos em cada uma das regiões brasileiras;
- C. As penalizações serão anuladas se, na fase posterior do cronograma de desembolso, houver correção das proporções de entrevistas relacionadas às regiões e/ou aos tipos de serviço, sendo que os valores descontados serão integralizados junto com o valor final, até 10 dias após a entrega do banco de dados e materiais comprobatórios.
- D. Ao final da fase de coleta, a equipe Coordenadora do HCPA poderá reconsiderar o critério de proporcionalidade imposto para penalizações se, por motivo de força maior (restrições impostas por governos locais devido à pandemia, recusas não resgatáveis pela estratégia de contato da equipe Coordenadora do HCPA, etc.) considerar que as perdas não se deveram a um nível esforço insuficiente da **CONTRATADA** ou a estratégia de seletividade amostral da mesma, anulando as penalizações de proporcionalidade.

10.3. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

Prazo	Descrição	Percentual Máximo de Desembolso do Valor Total
Assinatura do Contrato	Valor para para início do projeto, em até uma semana após a assinatura do contrato	20% mediante a entrega do cronograma do planejamento.
30 dias após o início da coleta	Valor proporcional a quantidades de entregas de cada item, corrigido pelo Fator de ajuste e pelas penalizações do Item III do Cronograma de Desembolso.	Proporcional à entrega
60 dias após o início da coleta	Valor proporcional a quantidades de entregas de cada item, corrigido pelo Fator de ajuste e pelas penalizações do Item III do Cronograma de Desembolso.	Proporcional à entrega



90 dias após o início da coleta	Valor proporcional a quantidades de entregas de cada item, corrigido pelo Fator de ajuste e pelas penalizações do Item III do Cronograma de Desembolso.	Proporcional à entrega
10 dias após a entrega dos bancos de dados e materiais comprobatórios	Valor proporcional a quantidades de entregas de cada item, corrigido pelo Fator de ajuste e pelas penalizações e das correções do Item III do Cronograma de Desembolso.	Proporcional às correções

11. POTENCIAIS MODIFICAÇÕES DO EDITAL RELACIONADAS À PANDEMIA COVID-19

Desde o início de 2020, o mundo vem vivendo uma pandemia provocada pelo vírus SARS-Cov-2, causador da doença denominada COVID-19, considerada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) uma emergência de saúde pública mundial. No Brasil, a pandemia produziu efeitos significativos, demandando medidas governamentais de exceção no cenário sanitário e, especificamente, na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), tais como:

- 1) O reconhecimento, pelo Decreto Legislativo 2/2020 de 20 de março de 2020, do "estado de calamidade pública", que ficou vigente até 31 de dezembro de 2020.
- 2) A publicação pelo Ministério da Saúde do Brasil em 3 de fevereiro de 2020 a Portaria 188/2020, declarando Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN).
- 3) Orientações de medidas sanitárias, desde o início de 2020, pelos governos em seus diferentes níveis, incluindo decretos com suspensão de atividades e orientação de distanciamento social, que vêm impactando sobremaneira as atividades usuais no país.
- 4) A publicação da Nota Técnica Nº 12/2020 (CGMAD/DAPES/SAPS/MS), recomendando aos serviços da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) estratégias de organização no contexto da pandemia pela COVID-19. As estratégias incluem a reavaliação do Plano Terapêutico Singular (PTS), com possibilidade de redefinição de frequência de tratamento, possibilidade de monitoramento dos casos por outros meios de comunicação remota; a restrição ou suspensão temporária da circulação de familiares e acompanhantes ao serviço; a prevenção de aglomerações de usuários, com suspensão temporária das atividades de grupo; medidas para reduzir a exposição dos trabalhadores de saúde, tais como alterações de escala de trabalho, atendimentos virtuais, quando possível, e a redução da circulação e aglomeração nos serviços.

Estas medidas, algumas utilizadas de maneira intermitente e de acordo com o comportamento da pandemia, podem trazer demandas excepcionais para a execução do presente contrato.

- I. Dada a excepcionalidade e incontrolabilidade desde cenário, diante da superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato, fica prevista a possibilidade de suspensão temporária e prorrogação por 120 dias dos prazos deste edital, nas seguintes condições:



- A. Decretação de estado de calamidade pública em nível federal, a partir da publicação do decreto legislativo relativo ao mesmo;
 - B. Crise sanitária, com fechamento de serviços, quando ficar comprovada a indisponibilidade de coleta de dados em pelo menos 20% (vinte por cento) do quantitativo total das unidades de coleta (no nível censitário ou para as entrevistas presenciais) pela indisponibilidade dos serviços em virtude das consequências da COVID-19;
 - 1. A comprovação será validada pela equipe coordenadora do HCPA, após relatório da CONTRATADA com lista dos serviços de saúde indisponíveis por razões relacionadas à pandemia.
 - C. Comum acordo entre a equipe coordenadora do HCPA e a CONTRATADA, diante de situações excepcionais, relacionadas à pandemia, que comprometam o bom andamento ou a qualidade dos resultados do censo nacional, em suas diversas etapas.
- II. Para que a prorrogação do prazo seja possível e não acarrete a imposição de penalidades à CONTRATADA, ela deverá comunicar o fato à equipe coordenadora do HCPA e demonstrar o liame jurídico entre a pandemia e a impossibilidade de cumprimento de sua obrigação no prazo inicialmente estabelecido, requerendo a dilação pelo período necessário para o cumprimento do dever ou, em caso de impossibilidade, a suspensão da execução contratual, até a normalização da situação.
 - III. A suspensão do contrato terá cabimento quando a pandemia impedir o cumprimento das obrigações principais, que afetam diretamente a execução material do ajuste. Nesse caso, quando da normalização da situação, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente, pelo mesmo período da paralisação, seguindo a continuidade do contrato.
 - IV. O cronograma de desembolso será ajustado de acordo com eventuais suspensões e/ou prorrogações, sendo suspenso no momento da formalização da suspensão das atividades e restabelecido, sem prejuízos, ajustes ou penalizações, a partir do reinício das atividades, respeitando os prazos acordados, descontado o período de suspensão.
 - V. Qualquer suspensão ou prorrogação de contrato só terá validade mediante a manifestação formal de aceite da Secretaria de Atenção Primária à Saúde do Ministério da Saúde (SAPS/MS) proferida para a equipe coordenadora do HCPA.

12. REQUISITOS DA PROPOSTA DE PREÇOS

As Propostas de Preços deverão ser apresentadas de acordo com as exigências previstas neste Termo de Referência e Anexos, e deverão ser apresentadas em arquivo eletrônico, com clareza, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, assinada na última página e rubricada nas demais pelo representante legal da CONTRATADA, devendo atender, ainda, aos requisitos abaixo, para fins de obtenção de sua classificação:



- I. Apresentar a identificação do endereço, número do CNPJ e da inscrição estadual ou municipal, se for o caso, bem como a assinatura de seu representante legal;
- II. Conter todas as condições de ofertas exigidas neste Termo de Referência e Anexos, escritas de maneira a não ensejar dúvidas por ocasião da análise e do julgamento, não se admitindo expressões vagas ou imprecisas;
- III. Conter a descrição da forma como a **CONTRATADA** irá gerenciar a execução dos serviços técnicos, incluindo a sistemática de acompanhamento das atividades, forma de interação com a equipe coordenadora do HCPA, e forma de avaliação do desempenho dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços;
- IV. Conter prazo de validade mínimo de 90 (noventa) dias;
- V. Computar todos os tributos, impostos, taxas, fretes e quaisquer outros encargos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado. A Comissão considerará que quaisquer outros encargos financeiros não informados estarão inclusos nos preços ofertados, não sendo admitida posterior inclusão;
- VI. Conter declaração expressa, assinada pelo representante legal, de que se compromete a cumprir todos os prazos estabelecidos no Termo de Referência;
- VII. Conter declaração de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte da prestação dos serviços, tais como impostos, taxas, transportes, encargos sociais e trabalhistas, seguros, e quaisquer outras que possam incidir sobre gastos da CONTRATADA destinados ao cumprimento do Contrato. Não será admitida proposta de preço que apresente valores simbólicos, irrisórios, nulos ou incompatíveis com os praticados no mercado;
- VIII. Conter planilha de composição de preços;
- IX. A empresa deverá fornecer um nome e o telefone celular do preposto da empresa que responderá por qualquer ato da CONTRATADA;
- X. Em caso de divergência entre os valores em algarismos e por extenso, serão levados em conta estes últimos;
- XI. Nos preços ofertados não serão admitidos descontos ou referência a preços propostos por outras empresas;
- XII. A apresentação da proposta de preços implica aceitação plena e irrefutável das condições do Termo de Referência.
- XIII. As propostas serão avaliadas pelo componente de preço. O componente de preço será aberto somente para submissões que atinjam os requisitos estabelecidos.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

- I. Executar os serviços conforme especificações do presente Termo de Referência, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas



- contratuais, além de fornecer os materiais necessários, na qualidade e quantidade para execução dos serviços;
- II. Manter, durante o tempo da execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação;
 - III. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à implementação dos serviços previstos no Termo de Referência;
 - IV. Apresentar, em conformidade com cronograma, a nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados;
 - V. Responsabilizar-se civilmente por todos e quaisquer danos materiais, morais e/ou prejuízos causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente à CONTRATANTE ou a terceiros;
 - VI. Responsabilizar-se por todas obrigações trabalhistas, como pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, previdenciários, securitários, taxas, impostos, seguro de vida, transporte, quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre seu pessoal e demais despesas eventuais decorrentes da prestação de serviços;
 - VII. Manter, no mínimo, os pisos salariais acordados em dissídios, convenções coletivas e acordos trabalhistas do local onde os serviços são contratados e prestados;
 - VIII. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor e constante neste Termo;
 - IX. Garantir as facilidades necessárias e o acesso de empregados da CONTRATANTE em suas dependências, para a realização de eventual auditoria nos serviços contratados;
 - X. Substituir qualquer dos pesquisadores, quando solicitado pela CONTRATANTE, caso seja confirmado qualquer conduta inadequada aos serviços;
 - XI. Elaborar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos, os quais deverão ser entregues no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da solicitação;
 - XII. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato;
 - XIII. Relatar imediatamente e por escrito à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços e prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE;
 - XIV. Não permitir a utilização do trabalho do menor;
 - XV. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos;



- XVI. Refazer, às suas custas, os serviços reprovados pela **CONTRATADA**, arcando com o custo de todos os materiais necessários. O critério para a reprovação dos serviços levará em conta as checagens realizadas pela equipe técnica da **CONTRATANTE**;
- XVII. A **CONTRATADA** deverá providenciar, às suas expensas, a(s) correção(ões) do(s) serviço(s) que não atender(em) às especificações do objeto contratado, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, a contar do recebimento da solicitação, ressaltando-se que o ato de recebimento não importará, necessariamente, na sua aceitação;
- XVIII. Atender a todas as orientações da **CONTRATANTE**, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendimento das reclamações formuladas;
- XIX. Adotar todas as providências e assumir todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente do trabalho, quando, em ocorrência da espécie forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles;
- XX. Participar de reuniões de planejamento, execução, avaliação, monitoramento e validações de procedimentos das atividades junto a **CONTRATANTE**, arcando com todas as despesas relacionadas às passagens aéreas, hospedagem e diárias de viagem que se fizerem necessárias para reuniões de trabalhos e demais atividades decorrentes do Contrato;
- XXI. Garantir o sigilo absoluto das informações coletadas, abstendo-se de ceder, reproduzir e/ou comercializar a base de dados, os produtos ou qualquer informação neles constantes. Os produtos que são objeto da prestação de serviços pela **CONTRATADA** é de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**;
- XXII. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Termo de Referência.

14. PRAZOS

ETA PA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	INÍCIO*	PRAZO PARA CONCLUSÃO
3.1.	PLANEJAMENTO			
	• Reunião de <i>Briefing</i>	Equipe HCPA + CONTRATADA	10 dias	1 dia
	• Apresentação da versão final do Projeto de pesquisa	CONTRATADA	15 dias	10 dias
	• Aprovação do Projeto de Pesquisa	Equipe HCPA	25 dias**	5 dias



3.2.	TREINAMENTO DA EQUIPE			
3.2.1.	• Treinamento do pessoal técnico da CONTRATADA	Equipe HCPA	40 dias	10 dias
3.2.2.	• Treinamento da equipe de entrevistadores da CONTRATADA	CONTRATADA	60 dias	14 dias
3.3. e 3.4	CONTATO COM OS SERVIÇOS DE SAÚDE E COLETA DE DADOS			
3.3.	• Contato para agendamentos de entrevistas	CONTRATADA	75	12 semanas
3.4.1.	• Entrevistas com os coordenadores de serviço	CONTRATADA	75	
3.4.2.	• Entrevistas presencial com usuários, familiares e cuidadores	CONTRATADA	75	
3.4.3.	• Entrevistas por telefone com familiares e cuidadores	CONTRATADA	75	
3.5.	PROCESSAMENTO, TABULAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DA BASE DE DADOS			
	• Processamento, tabulação e consolidação final da base de dados.	CONTRATADA	75	14 semanas

* Início contado em dias úteis a partir da assinatura do contrato

**Prazo poderá se estender de acordo com a validação da etapa anterior, respeitadas as cláusulas e prazos para retificações, ajustes e demais correções especificadas no Termo de Referência

ORÇAMENTO DOS SERVIÇOS

DADOS DA EMPRESA:

NOME EMPRESARIAL -

CNPJ -

ENDEREÇO -

OBJETO E PREÇO

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL
1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENSO BRASILEIRO DE QUALIDADE ASSISTENCIAL DE SERVIÇOS NA COMUNIDADE DA REDE DE ATENÇÃO PSICÓSSOCIAL, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA.	R\$

Pagamento: conforme edital.
Validade da proposta: 90 dias.

Observações:

- Integram a presente proposta, para todos os fins e efeitos, independentemente de transcrição, todas as condições e exigências constantes do edital.

- Os valores dos orçamentos não serão divulgados aos demais fornecedores.

(Local, data, carimbo e assinatura do representante legal).