

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de **empresa especializada na prestação de serviços de Comunicação e Marketing**, incluindo a criação de campanhas publicitárias, material de divulgação, desenvolvimento e manutenção de site para atender às necessidades do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - localizada na Avenida Diony Gomes Pereira da Silva, Quadra: 22, Lote: 03, Setor Jardim Aeroporto, Jaraguá - Goiás, sob gestão do IBGH, nos termos do **Contrato de Gestão Nº 116/2017 -SES/GO**.

2. JUSTIFICATIVA

O Instituto Brasileiro de Gestão Hospitalar - IBGH nasceu com a vocação de cuidar da saúde das pessoas. Para tanto, utiliza a gestão como o principal instrumento a fim de realizar e sustentar essa vocação, gerenciando unidades de saúde de variados perfis e portes, localizadas em diversos estados da federação.

O Instituto Brasileiro de Gestão Hospitalar – IBGH celebrou com o Governo do Estado do Goiás, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO, o Contrato de Gestão nº 116/2017, que tem como objeto o gerenciamento, a operacionalização e a execução dos serviços de saúde do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim – HEJA.

A acessoria de comunicação terá o desafio de propor estratégias de comunicação que garantam valor à imagem do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim – HEJA, disseminando a importância e a qualidade da Unidade Hospitalar, bem como a divulgação dos serviços prestados pelo Hospital para a comunidade local. Tudo para que a programação e as rotinas diárias de atendimento médico e assistência à saúde consigam alcançar e beneficiar a

população usuária dos serviços do Sistema Único de Saúde – SUS do município de Jaraguá e região. Esta acessoria fara um trabalho integrado com o IBGH para que a população tenha conhecimento a cerca dos serviços oferecidos, não só nas emergências, como outros serviços incluindo prevenção, tornando o Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim – HEJA referência regional no atendimento médico e assistência à saúde pelo SUS.

3. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo para execução dos serviços será de 12 (doze) meses, contatos a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por meio de termo aditivo, a critério do CONTRATANTE.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A contratação do contrato contempla seguintes serviços:

- a) Planejamento de comunicação para entender os objetivos macros da CONTRATANTE; a definição de conceito de comunicação, entendimento das características do publico alvo; definição e validação dos canais de comunicação que serão utilizados;
- b) Criação de identidade visual com a readequação da logomarca e papelaria completa – cartão de visitas, papel timbrado, assinatura de e-mail, ficha de avaliação dos usuários, cartilha do paciente, envelope ofício, envelope carta, entre outros materiais. Criação de peças para comunicação interna como campanhas de murais, e-mail marketing, convites para eventos, entre outros materiais com essa finalidade;
- c) Planejamento das campanhas online e offline contemplando a criação de anuncios online e peças de e-mail marketing, assim como a criação de materiais promocionais como banners, cartazes, folders, panfletos e camisetas, com exceção do serviço de impressão grafica e produção de vídeos, que por sua vez devem ser cotados separadamente;

- d) Assessoria de imprensa: levantamento das atividades, projetos, ações e serviços, no intuito de produzir releases para enviar aos veículos locais de comunicação; agendamento e acompanhamento de entrevistas coletivas; contato permanente com a mídia, sugerindo pautas e fazendo esclarecimentos necessários para a eficiência da matéria jornalística publicada. Elaboração de relatórios de clipping online reunindo as principais publicações que saem na internet acerca da unidade;
- e) Gestão de redes sociais, incluindo a criação de campanhas, gerenciamento de interações sociais e monitoramento da fanpage oficial da CONTRATANTE; o planejamento de identidade visual, linguagem e posicionamento de marketing para as peças utilizadas nas redes sociais, assim como a posição de interações destas campanhas com outras mídias; e a produção de relatório de gestão de rede sociais contemplando os seguintes aspectos: visão geral da página, visão geral de anúncios, desempenho da página por semana, principais publicações, evolução de curtidas, desempenho dos anúncios e audiência;
- f) Publicidade digital, definida como a gestão de campanhas de publicidade digital no Facebook Ads; gestão de público personalizado, retargeting, acompanhamento de desempenho e custos das campanhas que envolvam publicações patrocinadas no Facebook; geração de relatório de publicidade digital;
- g) *Web analytics* contemplando o monitoramento das atividades dos usuários do site oficial da CONTRATANTE; criação de indicadores de desempenho; avaliação do perfil do usuário; geração mensal de relatório de *Web analytics* contemplando: visão geral, sessões de usuários, sessões orgânicas, tipos de dispositivos, geolocalização dos usuários, principais páginas acessadas, origem de tráfego e comportamento dos usuários;
- h) Desenvolvimento de website do CLIENTE contemplando a criação de layout, inserção de conteúdo, alteração de páginas, adequação tecnológica contemplando as boas práticas de SEO – *Search Engine Optimization* para melhor

posicionamento dos mecanismos de busca (Google). Manutenção mensal, atualização de plugins e sistema de segurança da informação.

5. ETAPA DOS ATENDIMENTOS

- 5.1. Diagnóstico e entendimento das necessidades e demandas;
- 5.2. Formatação e aprovação do planejamento de comunicação e cronograma de trabalho;
- 5.3. criação de materiais e execução de atividades presentes no cronograma de trabalho;
- 5.4. análise de resultados.

6. DA EXECUÇÃO DOS TRABALHOS E DA FISCALIZAÇÃO

- 6.1. O desenvolvimento dos trabalhos será acompanhado em todas as etapas por pessoa designada pelo IBGH
- 6.2. A contratante indicará o gestor do contrato para acompanhar, fiscalizar e atestar a realização dos serviços, e terá a competência de dirimir as dúvidas que surgirem no curso de sua execução e, de tudo, dará ciência, à Diretoria do IBGH.

7. DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado por meio de depósito bancário, em até 30 (trinta) dias, contados a partir do aceite da Nota Fiscal correspondente, desde que tenha havido o repasse do Contrato de Gestão nº 116/2017, referente ao mês da efetiva prestação de serviços por parte da Secretaria de Estado da Saúde, e estará condicionado ao cumprimento integral das obrigações.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- 8.1. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua

proposta.

8.2. Efetuar o pagamento no prazo e forma estabelecidos.

8.3. Fornecer à **CONTRATADA**, em tempo hábil, todas as informações solicitadas por esta, necessárias à análise, produção e execução do objeto do contrato.

8.4. Prestar as informações necessárias para o melhor cumprimento deste Contrato.

8.5. Exigir a observação das normas emanadas pelos órgãos de fiscalização e controle.

8.6. Editar normas complementares para o gerenciamento da execução do Contrato em razão de exigência dos órgãos de controle e fiscalização aos quais o Contrato de Gestão da unidade de saúde esteja vinculado ou subordinado.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

9.1. Executar os serviços contratados conforme descrito no ANEXO TÉCNICO obedecendo ao cronograma e prazos estipulados entre as partes.

9.2. Submeter à CONTRATANTE, para prévia aprovação escrita, todo serviço e produto que fizer necessário à sua participação.

9.3. Respeitar e fazer com que sejam respeitadas as normas atinentes ao funcionamento da CONTRATANTE e aquelas relativas ao objeto do presente Contrato, se aplicável.

9.4. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, o objeto do presente Contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada sem prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE.

9.5. Responder por qualquer prejuízo que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

9.6. Manter, durante todo o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange à regularidade fiscal, qualificação técnica e cumprimento do processo seletivo.

9.7. Cuidar da regularidade obrigacional derivada do vínculo e subordinação com o pessoal envolvido direta ou indiretamente na execução deste Contrato, adimplindo com toda e qualquer obrigação fiscal e trabalhista decorrente da prestação de serviços dos seus cooperados/funcionários.

9.8. Adimplir com toda e qualquer obrigação trabalhista que eventualmente venha a ser reconhecida judicialmente ou administrativamente por qualquer órgão administrativo e/ou fiscalização, sendo defeso invocar este contrato para eximir-se de qualquer responsabilidade ou obrigação, bem como transferir o ônus financeiro decorrente dessas obrigações à CONTRATANTE.

9.9. Manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade no tocante aos serviços, documentos, pesquisas, entrevistas e demais informações apuradas ou de que tome conhecimento durante a prestação do serviço.

9.10. Providenciar a emissão do documento de cobrança (Nota Fiscal), de acordo com os valores contratados e apurados, até o dia 25 do mês da efetiva prestação do serviço, no qual deverá vir instruído com as Certidões de Regularidades Fiscais Federais (Conjunta, CRF e Previdenciária), Estadual), Municipal (ISSQN), FGTS e Trabalhista (TST e TRT), sob pena da retenção do pagamento até que se regularize a emissão da NF.

9.11. Dar esclarecimentos sobre qualquer procedimento, o mais breve possível, a contar do recebimento de notificação para tal mister.

9.12. Submeter-se à fiscalização a ser realizada pelo CONTRATANTE, ou qualquer órgão fiscalizador, relativa à prestação dos serviços pactuados, conforme regras estabelecidas nos protocolos internos e padronização do CONTRATANTE e do hospital onde será prestado os serviços.

9.13. Aceitar o desconto mensal, sem prejuízos de advertências, caso os serviços sejam realizados em desacordo com o contratado.

9.14. Comunicar, por escrito, imediatamente, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis.

9.15. Designar para execução dos serviços somente profissionais habilitados.

9.16. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, caso uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**.

9.17. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em decorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços, sendo defeso invocar este contrato para eximir-se de qualquer responsabilidade ou obrigação, bem como transferir o ônus financeiro decorrente dessas obrigações à **CONTRATANTE**.

9.18. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, trabalhistas, comerciais, civis ou penais resultantes do contrato a ser celebrado. A inadimplência do proponente não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **CONTRATANTE**, nem poderá onerar o objeto do contrato, razão pela qual a proponente renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o **CONTRATANTE**.

9.19. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto do presente contrato, nos termos do Código Civil Brasileiro, não sendo a presença ou ausência da fiscalização da **CONTRATANTE**, durante a execução do serviço, motivo de exclusão ou redução de responsabilidade.

9.20. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar a **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus funcionários, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita, sendo defeso invocar este contrato para eximir-se de qualquer responsabilidade ou obrigação, bem como transferir o ônus financeiro decorrente dessas obrigações à **CONTRATANTE**.

- 9.21. Dar ciência à **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar durante a execução dos serviços.
- 9.22. Atender a qualquer convocação da **CONTRATANTE** para esclarecimentos a respeito dos serviços prestados.
- 9.23. Substituir, sempre que exigido, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da **CONTRATANTE**, ou ao interesse do serviço público.
- 9.24. Disponibilizar e manter quantitativo de pessoal compatível com as necessidades dos serviços.
- 9.25. Submeter-se às políticas e práticas de Compliance da **CONTRATANTE**.
- 9.26. Custear deslocamento de prepostos, colaboradores ou empregados da **CONTRATADA**, quando esses realizarem viagens necessárias para execução do objeto do contrato, fornecendo passagens aérea, hospedagem, refeições e indenização por quilometragem rodada, custeando todo e qualquer custo para execução do presente Contrato.

10. DA PROPOSTA

- 10.1. A contratada deverá apresentar sua proposta com valor global pelos serviços, compreendendo dos ciclos de serviços, sendo o primeiro realizado logo após a assinatura do contrato e o segundo 6 (seis) meses depois.

11. DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

- 11.1.** Os preços ofertados permanecerão fixos e irremovíveis nos primeiros 12 (doze) meses. Se houver prorrogação do contrato, os preços poderão ser reajustados com base no IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), e poderá ser aplicado após completada a

periodicidade mínima de 12 (doze) meses do início do contrato.

11.2. A concessão do reajuste estará condicionada à prévia manifestação do gestor do contrato, na qual deverá constar que os novos preços estão compatíveis com os praticados pelo mercado e a proposta permanece vantajosa para o Contratante.

11.3. A variação do valor contratual para fazer face à revisão de preços, se aplicável, será processada mediante a celebração de aditamento.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

13. DA CONTRATAÇÃO

13.1 O IBGH não tem a obrigação de contratar o serviço objeto deste Termo Aditivo, e podendo optar também, pela contratação parcial destes.

13.2. As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, após a apresentação da mesma.

Jaraguá, 08 de junho de 2019.

Elizangela Tavares

Diretora Adm/Financeira - HEJA