

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO E DAS CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

1.1 A Equipe de Planejamento solicita a contratação de empresa no ramo de contratação do serviço de captura e processamento de transações por meio de máquina de cartão de crédito, débito e PIX, com a finalidade de receber pagamentos por meio eletrônico dos futuros atendimentos particulares, nos termos do quadro abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência (TR):

O presente Termo de Referência tem por objeto contratação do serviço de captura e processamento de transações por meio de máquina de cartão de crédito, débito e PIX, com a finalidade de receber pagamentos por meio eletrônico dos futuros atendimentos particulares. Todos os dias da semana, nas 24 horas do dia.

1.2 As taxas e valores previstos atendem ao estabelecido no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

1.3 Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como bens comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, de acordo com especificações usuais no mercado.

2 DA JUSTIFICATIVA

2.1 Somos um hospital público que presta atendimento 100% pelo Sistema Único de Saúde (SUS). No entanto, estamos em processo de ampliação de nossos serviços e, em breve, passaremos a oferecer também atendimentos particulares. Considerando que, atualmente, a maior parte das operações financeiras é realizada por meios eletrônicos, faz-se necessária a disponibilidade de solução que permita o recebimento ágil e seguro dos valores referentes aos serviços prestados. A contratação do serviço de captura e processamento de transações por meio de máquina de cartão de crédito, débito e PIX mostram-se essencial para o adequado funcionamento das atividades hospitalares, sobretudo nos futuros atendimentos de pacientes particulares.

3 DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1 A solução proposta consiste na implementação de um sistema completo para recebimento de pagamentos eletrônicos no âmbito hospitalar, contemplando a disponibilização de máquinas de cartão de crédito e débito, além de ferramentas para recebimento via PIX. O objetivo central é assegurar que o hospital disponha de meios modernos, seguros e amplamente utilizados pela população para a realização de pagamentos referentes aos serviços prestados, especialmente em atendimentos particulares.

Com a adoção dessa solução, o hospital passa a contar com um sistema padronizado, confiável e ágil para recebimento de valores, proporcionando maior comodidade aos pacientes, redução de riscos administrativos e financeiros, e melhoria na eficiência dos processos internos. Trata-se de uma medida fundamental para modernização e sustentabilidade operacional, considerando que os meios eletrônicos representam, atualmente, a principal forma de pagamento utilizada pela população.

4 DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Da Sustentabilidade

4.1.1 Critérios de Sustentabilidade

A contratação da solução de pagamento eletrônico por meio de máquina de cartão de crédito, débito e PIX apresenta impacto ambiental reduzido, uma vez que se trata de serviço de natureza tecnológica, sem geração significativa de resíduos físicos ou utilização de materiais potencialmente poluentes.

4.2 Da Vedação de Contratação de Marca ou Produto.

Considerando que o serviço a ser contratado, independente de qual empresa fornecerá, é aceito todas as bandeiras de cartão, não há vedação.

4.3 Da Exigência de Amostra.

Não se aplica.

4.4 Da Subcontratação.

Não se mostra aplicável a subcontratação, considerando que o objeto a ser contratado é a contratação do serviço de captura e processamento de transações por meio de máquina de cartão de crédito, débito e PIX.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATADO

5.1 O objeto será executado sob o regime de prestação de serviços contínuos, contemplando o aluguel dos equipamentos (máquinas de cartão) e a disponibilização do serviço de captura, transmissão e processamento das transações eletrônicas de pagamento, incluindo cartão de crédito, débito e PIX.

5.2 A execução ocorrerá de forma parcelada mensalmente, em conformidade com a natureza do serviço contratado, uma vez que se trata de atividade continuada, prestada de maneira ininterrupta durante toda a vigência contratual. Nesse modelo, os pagamentos serão realizados mediante a comprovação da efetiva disponibilização dos equipamentos, funcionamento regular dos sistemas, atendimento aos indicadores mínimos de desempenho e prestação do suporte técnico previsto.

5.3 O fornecedor será responsável por:

- Disponibilização, substituição e manutenção dos terminais;
- Suporte técnico contínuo;
- Atualizações de software;
- Conectividade (quando incluída no contrato);
- Garantia da operação do serviço conforme padrões de qualidade definidos.

5.4 A Administração zelará pela fiscalização da execução do contrato por meio do gestor e fiscais designados, avaliando a conformidade da prestação dos serviços e o cumprimento das obrigações contratuais.

5.5 O regime de execução adotado assegura flexibilidade, economicidade e aderência ao caráter contínuo do serviço, atendendo ao interesse público e garantindo pleno funcionamento do fluxo de recebimentos da instituição.

6 DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E DA FORMA DE FORNECIMENTO

6.1 Da Forma de Seleção e do Critério de Julgamento da Proposta

6.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade DISPENSA DE LICITAÇÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO por aluguel mensal da máquina e taxas aplicáveis a cada tipo de transação.

6.2 Da Forma de Fornecimento

- O fornecimento do objeto será entregue mediante a forma de locação mensal continuada, com prazo de 12 meses e possibilidade de prorrogação nos limites da Lei 14.133/2021.

6.3 Das Exigências de Habilitação

6.3.1 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os requisitos apresentados em 6.3.2 a 6.3.5;

6.3.2 Habilitação Jurídica:

- a. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b. **Microempreendedor individual (MEI):** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.
- c. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal (SLU) ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI):** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- d. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede;
- e. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- f. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- g. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

6.3.3 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.3.4 Habilitação fiscal, social e trabalhista

- a. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- b. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
- c. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

- d. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- e. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *[Estadual/Federal/Municipal]* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- f. Prova de regularidade com a Fazenda *[Estadual/Federal/Municipal]* do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- g. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos *[Estadual/Federal/Municipal]* relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
- h. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal;

6.3.5 Especificação do objeto contratual

- 02 (duas) máquinas de cartão de crédito, débito e pix.

6.3.5.1 Locação mensal, com as seguintes características técnicas:

a. Compatibilidade de Pagamentos

- Aceitar transações com cartão de débito e crédito das principais bandeiras nacionais.
- Permitir recebimento via PIX, QR Code e link de pagamento.

b. Conectividade

- Possuir conexão via Wi-Fi e/ou chip GSM 4G com plano de dados incluso.
- Garantir estabilidade e rapidez na comunicação para reduzir falhas em transações.

c. Segurança da Informação

- Certificação PCI DSS ou equivalente, garantindo a proteção dos dados dos cartões.
- Criptografia ponta a ponta nas transações.

d. Funcionalidades Operacionais

- Emissão de comprovante digital (por SMS ou e-mail) e opção de impressão quando aplicável.
- Interface intuitiva para facilitar o uso por diferentes setores do hospital.
- Tempo de processamento rápido, com resposta imediata de aprovação ou recusa.

e. Gestão e Relatórios

- Disponibilização de portal ou dashboard online para acompanhamento de vendas em tempo real.
- Relatórios gerenciais exportáveis (PDF/Excel) por tipo de pagamento, data e setor.

f. Integração

- Preferencialmente compatível com sistemas internos de gestão hospitalar (quando aplicável).
- Possibilidade de identificação do operador/setor no momento da transação.

g. Equipamento

- Terminal portátil, resistente ao uso contínuo e com bateria de longa duração.
- Carregador e acessórios necessários inclusos.

h. Suporte e Assistência Técnica

- Atendimento técnico 24/7 por telefone, chat ou e-mail.
- Substituição rápida do equipamento em caso de falha, sem custos adicionais.

i. Condições Comerciais

- Tarifa por transação compatível com os valores praticados no mercado.
- Ausência de mensalidade fixa ou com valores reduzidos.
- Depósito em conta bancária da instituição em prazo definido.

6.3.5.2 Proposta Mais Vantajosa

Preencher a tabela abaixo com os dados exatos da sua proposta para determinar a opção mais vantajosa:

Descrição Completa	Exemplo Faturamento Mensal	Aluguel Máquina (2 un)	Tx Débito %	Tx Crédito %	Tx Parcelado %	Tx Pix %	Total Anual
Simulação Preço Sobre Faturamento	R\$ 100.000,00	(Inserir valor)	(Inserir %)	(Inserir %)	(Inserir %)	(Inserir %)	(Calcular)

Para calcular o "Total Anual" com seus valores, substitua os dados hipotéticos pelos dados da sua proposta e refaça a matemática.

7 DAS OBRIGAÇÕES

7.1. Obrigações da Contratante

- Providenciar as condições necessárias para execução do serviço, disponibilizando acesso aos setores onde os equipamentos serão instalados ou utilizados.
- Designar o Gestor e os Fiscais do Contrato, responsáveis pelo acompanhamento, fiscalização e validação da prestação dos serviços.
- Efetuar os pagamentos devidos conforme condições e prazos estabelecidos no contrato, desde que comprovada a correta execução do objeto.
- Comunicar formalmente à Contratada qualquer irregularidade observada no serviço, solicitando providências imediatas.
- Providenciar infraestrutura mínima, quando aplicável, como ponto de energia ou acesso ao Wi-Fi institucional.
- Registrar e reportar ocorrências relativas a falhas, interrupções ou desempenho insatisfatório do serviço, para fins de controle e aplicação de eventuais penalidades.
- Cooperar com a Contratada, fornecendo informações necessárias à manutenção dos serviços e ao correto funcionamento dos equipamentos.

h. Zelar pela integridade dos equipamentos enquanto estiverem sob responsabilidade da instituição, comunicando danos acidentais ou situações de mau uso.

i. Garantir o acesso do suporte técnico às instalações quando houver necessidade de manutenção, substituição ou atualização dos equipamentos.

7.2. Obrigações da Contratada

a. Disponibilizar os equipamentos (máquinas de cartão) em perfeitas condições de uso, conforme especificações técnicas constantes do contrato.

b. Garantir a instalação, configuração e ativação dos terminais, incluindo conexões necessárias (Wi-Fi ou chip 4G), assegurando pleno funcionamento.

c. Assegurar disponibilidade mínima do serviço, conforme padrões definidos (ex.: 99%), garantindo operação contínua das transações.

d. Prestar suporte técnico 24/7, com atendimento remoto e presencial quando necessário, mantendo canal de comunicação ativo.

e. Realizar a substituição imediata dos equipamentos em caso de falhas, defeitos ou mau funcionamento, no prazo máximo definido contratualmente (ex.: 24 horas).

f. Manter a segurança das transações, adotando certificações aplicáveis (ex.: PCI DSS) e protocolos de criptografia.

g. Realizar atualizações de software e manutenção preventiva, sem custos adicionais e sem prejuízo da continuidade do serviço.

h. Assegurar a integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados, observando a legislação vigente, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

i. Disponibilizar portal ou sistema de gestão online, contendo relatórios de transações, valores processados, taxas aplicadas e indicadores operacionais.

j. Cumprir com todas as obrigações contratuais, normas legais e regulamentares aplicáveis ao serviço prestado.

k. Instruir os colaboradores da Contratante, quando solicitado, quanto ao uso adequado dos equipamentos e funcionalidades disponíveis.

l. Responsabilizar-se pela logística reversa dos equipamentos ao final do contrato, assegurando descarte ambientalmente adequado e sem ônus à Administração.

8 DA GESTÃO DO CONTRATO

8.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, mediante comunicado formal de tal ocorrência.

8.3 As comunicações entre a FHGV e a CONTRATADA **deverão ser formalizadas por e-mail institucional** (contratos@fhgv.com.br; licitacao@fhgv.com.br).

8.4 Da Fiscalização do Contrato

8.4.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

8.5 Da Fiscalização Técnica

8.5.1 O fiscal técnico (chefe do Setor de Faturamento) acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a FHGV.

8.5.2 O fiscal técnico anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º).

8.5.3 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico contatará a detentora da Ata de Registro de Preços para a correção da execução do contrato, determinando prazo.

8.5.4 O fiscal técnico do contrato informará ao SETOR DE CONTRATOS, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

8.5.5 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, inexecução parcial ou total, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao SETOR DE CONTRATOS mediante a formalização de solicitação de notificação com a justificativa e juntada dos documentos pertinentes.

8.5.6 O fiscal do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

8.6 Da Gestão do Contrato pelo Setor de Contratos

8.6.1 O Setor de Contratos realizará a gestão do contrato.

8.6.2 O Setor de Contratos comunicará ao fiscal técnico, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade.

8.6.3 O Setor de Contratos procederá a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

8.6.4 O Setor de Contratos tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

9 DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.1 Critérios de Medição

A medição do serviço contratado ocorrerá mensalmente, considerando:

9.1.1 Disponibilização efetiva dos equipamentos (máquinas de cartão) em perfeito funcionamento durante o período de referência.

9.1.2 Cumprimento dos padrões mínimos de qualidade, incluindo disponibilidade do serviço, funcionamento contínuo dos sistemas e atendimento aos indicadores de desempenho estabelecidos.

9.1.3 Registro das ocorrências verificadas durante a prestação do serviço, tais como falhas, substituições de equipamentos, atendimento técnico e interrupções.

9.1.1 Validação do Relatório Mensal, emitido pela Contratada, contendo:

- a. Quantidade de equipamentos ativos;
- b. Substituições realizadas;
- c. Registros de suporte técnico;
- d. Eventuais inconsistências ou interrupções;
- e. Indicadores operacionais.

9.1.5 Atestado de conformidade, emitido pelo Gestor do Contrato ou pelos Fiscais designados, certificando que o serviço foi prestado em consonância com as exigências contratuais. A medição somente será considerada válida para fins de pagamento após a aprovação da fiscalização do contrato.

9.2 Critérios de Pagamento

9.2.1. A contratada não emitirá nota fiscal para fins de pagamento, uma vez que a remuneração pelos serviços será realizada por meio da dedução automática da taxa de desconto (MDR) incidente sobre cada transação efetuada nas máquinas de pagamento disponibilizadas.

9.2.2. O pagamento pelos serviços ocorrerá de forma indireta, mediante a retenção, pela contratada, do percentual de taxa pactuado, no ato do repasse dos valores das vendas à Contratante.

9.2.3. A Contratada deverá disponibilizar relatório mensal detalhado, contendo no mínimo:

- a. Total de transações realizadas por modalidade (débito, crédito à vista, crédito parcelado etc.);
- b. Valores brutos transacionados;
- c. Taxa aplicada em cada operação;
- d. Valores descontados a título de MDR;
- e. Valores líquidos repassados à Contratante;
- f. Datas de liquidação e repasse.

9.2.4. O pagamento será considerado regular e validado após conferência dos relatórios apresentados pela Contratada com os controles internos da Contratante, que deverá atestar a conformidade dos valores.

9.2.5. Eventuais diferenças encontradas entre os valores informados nos relatórios e os valores efetivamente repassados deverão ser objeto de ajuste no repasse subsequente, ou ressarcimento direto à Contratante, no prazo máximo estabelecido no contrato.

9.2.6. Não haverá emissão de empenho e liquidação financeira tradicional, sendo o gasto registrado pela Contratante como despesa indireta decorrente da dedução automática da taxa de administração, conforme previsto nas normas de contabilidade pública.

10 DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 O custo estimado, apresentado no ETP, está inserido no total da contratação, possui caráter sigiloso, e, será tornado público, apenas, e, imediatamente, após o julgamento das propostas.

11 DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos definidos pelo setor de orçamentação e pela Diretoria Administrativa e Financeira (DAF) da FHGV.

11.2 Os recursos utilizados para pagamento da referida despesa correrão por conta da rubrica – nº 3960 – Taxas bancárias.

Sapucaia do Sul, 14 de novembro de 2025.

Adartanan da Silva Antiqueira
Chefe do Setor de Controladoria

Letícia Castro Barcelos
Contadora