

PROCESSO nº 000370/2026

PREÂMBULO

A Fundação Hospital Santa Lydia, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 13.370.183/0001-89, situada na Rua Tamandaré, nº 434, na cidade de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, Campos Elíseos, torna público, para conhecimento dos interessados que receberá até o dia e hora abaixo indicados, proposta para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de consultoria, assessoria e acompanhamento para implantação, desenvolvimento, manutenção e preparação das unidades geridas pela Fundação Hospital Santa Lydia – FHSL para certificação/acreditação pela metodologia da Organização Nacional de Acreditação – ONA, conforme descrição dos produtos e exigências estabelecidas neste instrumento, em especial, pela Lei Federal e pelo Regulamento Próprio de Contratação (RPC-FHSL).

Prazo para Recebimento das Propostas:

Até as 17h00 do dia 15 de junho de 2026.

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de consultoria, assessoria e acompanhamento para implantação, desenvolvimento, manutenção e preparação das unidades geridas pela Fundação Hospital Santa Lydia – FHSL para certificação/acreditação pela metodologia da Organização Nacional de Acreditação – ONA.

1. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

1.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade institucional de fortalecimento do sistema de gestão da qualidade, segurança assistencial, padronização de processos e melhoria contínua das unidades geridas pela Fundação Hospital Santa Lydia – FHSL.

1.2. A metodologia da Organização Nacional de Acreditação – ONA representa atualmente uma das principais referências nacionais em qualidade e segurança em saúde, exigindo das instituições mecanismos estruturados de governança, gerenciamento de riscos, monitoramento de indicadores, rastreabilidade dos processos e fortalecimento da cultura de segurança do paciente.

1.3. Considerando a complexidade técnica da metodologia ONA e a necessidade de atuação integrada junto às lideranças, equipes multiprofissionais e setores administrativos, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para suporte

1.4. A contratação visa ainda promover melhoria dos processos organizacionais e assistenciais, fortalecimento da governança institucional, aprimoramento dos controles internos, integração

entre áreas administrativas e assistenciais, desenvolvimento de cultura organizacional voltada à excelência e apoio técnico às lideranças na condução dos processos de qualidade institucional.

1.5. A solução proposta permitirá à Fundação Hospital Santa Lydia estruturar processos, protocolos, indicadores, auditorias internas, tracers e mecanismos de acompanhamento contínuo, promovendo maior eficiência operacional, redução de riscos assistenciais e fortalecimento da segurança do paciente.

2. REQUISITOS MÍNIMOS

A CONTRATADA, necessariamente, deverá:

- a) Possuir experiência comprovada em consultoria para implantação, manutenção ou preparação de processos de acreditação ONA em instituições de saúde públicas ou privadas;
- b) Possuir experiência em unidades hospitalares, pronto atendimentos, pronto socorros, ambulatórios, unidades de urgência e emergência ou serviços assistenciais correlatos;
- c) Dispor de equipe técnica qualificada, preferencialmente composta por avaliadores líderes, especialistas em qualidade em saúde ou profissionais com certificação reconhecida pela metodologia ONA;
- d) Realizar diagnóstico situacional das unidades abrangidas pela contratação;
- e) Elaborar plano de ação e cronograma de implantação dos requisitos da metodologia ONA;
- f) Realizar visitas técnicas presenciais periódicas e acompanhamento remoto contínuo;
- g) Executar auditorias internas, tracers, avaliações de conformidade e acompanhamento dos processos institucionais;
- h) Apoiar tecnicamente a instituição na elaboração, revisão e padronização de documentos institucionais, protocolos, fluxos, indicadores e ferramentas de gestão da qualidade;
- i) Promover capacitações e orientações técnicas às lideranças e equipes envolvidas;
- j) Prestar suporte técnico durante eventuais visitas diagnósticas, preparatórias ou de certificação;
- k) Apresentar relatórios técnicos periódicos contendo análise situacional, inconformidades identificadas, plano de ação, evolução dos trabalhos e oportunidades de melhoria;
- l) Participar, quando solicitado, de reuniões junto à Diretoria, Gerências, Coordenações e setores estratégicos da Fundação Hospital Santa Lydia;
- m) Manter sigilo sobre todas as informações institucionais, assistenciais, administrativas e estratégicas acessadas durante a execução contratual;
- n) Disponibilizar suporte técnico remoto para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos processos de qualidade e acreditação institucional.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

3.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços técnicos especializados de consultoria, assessoria e acompanhamento para implantação, desenvolvimento, manutenção e preparação das unidades geridas pela Fundação Hospital Santa Lydia para futura certificação/acreditação ONA.

3.2. A execução contratual deverá ocorrer de forma híbrida, mediante atividades presenciais e remotas, conforme cronograma pactuado entre as partes e necessidades institucionais.

3.3. Os serviços deverão contemplar, no mínimo:

- a) Diagnóstico situacional inicial das unidades contempladas;
- b) Avaliação dos processos assistenciais, administrativos e de apoio;
- c) Elaboração de plano de trabalho e cronograma de implantação;
- d) Apoio técnico às lideranças institucionais;
- e) Realização de auditorias internas periódicas;
- f) Realização de tracers assistenciais e administrativos;
- g) Avaliação de conformidade dos processos institucionais;
- h) Apoio na elaboração, revisão e padronização de documentos institucionais, protocolos, fluxos e procedimentos operacionais;
- i) Apoio técnico na definição, monitoramento e análise de indicadores institucionais;
- j) Capacitação e orientação técnica às equipes envolvidas;
- k) Apoio na implantação de ferramentas de gestão da qualidade e segurança do paciente;
- l) Apoio técnico na estruturação de planos de ação corretivos e preventivos;
- m) Elaboração de relatórios técnicos periódicos contendo análise situacional, inconformidades identificadas, oportunidades de melhoria, evolução dos trabalhos e recomendações técnicas;
- n) Preparação institucional para visitas diagnósticas, preparatórias ou de certificação;
- o) Participação em reuniões técnicas junto à Diretoria, Gerências, Coordenações e demais setores estratégicos da Fundação Hospital Santa Lydia;
- p) Suporte técnico remoto contínuo para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos processos de acreditação e qualidade institucional.

3.4. As visitas presenciais deverão ocorrer periodicamente, conforme cronograma pactuado entre as partes, observadas as necessidades institucionais e o estágio de desenvolvimento do projeto de acreditação.

3.5. As atividades remotas poderão compreender reuniões virtuais, análise documental, suporte técnico, acompanhamento de planos de ação, orientação técnica às equipes e demais ações necessárias ao desenvolvimento do projeto.

3.6. Ao término de cada ciclo de visita técnica presencial, a CONTRATADA deverá apresentar relatório contendo, no mínimo:

- a) Diagnóstico situacional atualizado;
- b) Setores avaliados;
- c) Não conformidades identificadas;
- d) Oportunidades de melhoria;
- e) Plano de ação sugerido;
- f) Responsáveis envolvidos;
- g) Prazos sugeridos para adequação;
- h) Evolução dos apontamentos anteriormente identificados.

3.7. A CONTRATADA deverá observar integralmente as diretrizes, requisitos e padrões estabelecidos pela metodologia da Organização Nacional de Acreditação – ONA.

3.8. Deverão estar inclusos na proposta comercial todos os custos diretos e indiretos necessários à execução contratual, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, administrativos, operacionais e demais despesas inerentes à prestação dos serviços, excetuadas apenas as despesas variáveis de deslocamento, hospedagem, alimentação e transporte terrestre previamente autorizadas pela Fundação Hospital Santa Lydia.

3.9. As despesas variáveis relacionadas a deslocamento, hospedagem, alimentação e transporte terrestre somente serão reembolsadas quando previamente autorizadas pela CONTRATANTE e mediante apresentação de comprovantes fiscais, observados os limites contratuais estabelecidos.

4. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

4.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela Gerência de Metas e Qualidade da Fundação Hospital Santa Lydia, ou por servidor/empregado formalmente designado, a quem caberá verificar a conformidade dos serviços prestados com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no contrato e na proposta apresentada.

4.2. A fiscalização deverá acompanhar o cumprimento do cronograma, a realização das visitas presenciais, reuniões remotas, auditorias internas, tracers, capacitações, relatórios técnicos, planos de ação e demais entregas previstas.

4.3. A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal de atividades, contendo, no mínimo, descrição das ações realizadas, unidades/setores acompanhados, quantitativo de horas técnicas presenciais e remotas executadas, reuniões realizadas, pendências identificadas, recomendações, evolução dos planos de ação e previsão das próximas etapas.

4.4. O atesto dos serviços ficará condicionado à comprovação da efetiva execução das atividades previstas para o período, mediante análise do relatório mensal, registros de reuniões, listas de presença, evidências documentais, relatórios de visita e demais documentos pertinentes.

4.5. O não cumprimento injustificado das entregas pactuadas poderá caracterizar descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às medidas administrativas cabíveis.

5. DO PRAZO

5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado a partir da assinatura do instrumento contratual.

5.2. O contrato poderá ser prorrogado, mediante justificativa técnica, interesse da Administração e formalização de termo aditivo, observadas as disposições do Regulamento Próprio de Contratações da Fundação Hospital Santa Lydia e a vantajosidade para a Administração.

5.3. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, cronograma inicial de execução dos serviços, contemplando diagnóstico situacional, visitas presenciais, reuniões remotas, capacitações, auditorias internas, tracers, relatórios e acompanhamento dos planos de ação.

6. DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado mensalmente, mediante apresentação de nota fiscal dos serviços prestados, relatório mensal de atividades e respectivo atesto da fiscalização contratual.

6.2. O pagamento ficará condicionado à comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA e ao cumprimento das entregas previstas para o respectivo período.

6.3. As despesas variáveis de deslocamento, hospedagem, alimentação e transporte terrestre somente serão reembolsadas quando previamente autorizadas pela Fundação Hospital Santa Lydia, mediante apresentação de comprovantes fiscais e observância dos limites estabelecidos em contrato.

6.4. As despesas variáveis deverão ser apresentadas em documento próprio, separado da nota fiscal dos serviços técnicos, contendo a discriminação individualizada dos gastos realizados, data, finalidade, profissional envolvido e respectivo comprovante.

6.5. Não serão reembolsadas despesas não autorizadas previamente, despesas sem comprovação documental ou gastos incompatíveis com a finalidade da contratação.

6.6. O pagamento poderá ser sustado, total ou parcialmente, nos seguintes casos:

- a) ausência de comprovação da execução dos serviços;
- b) descumprimento das entregas pactuadas;
- c) inconsistências na nota fiscal ou documentação apresentada;
- d) ausência de regularidade fiscal;
- e) identificação de despesas variáveis não autorizadas ou não comprovadas

6.7. A Fundação Hospital Santa Lydia poderá realizar glosa proporcional dos valores devidos em caso de execução parcial dos serviços, descumprimento de entregas pactuadas ou inconsistências verificadas pela fiscalização contratual.

7. DA HABILITAÇÃO – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1. A comprovação da qualificação técnica da licitante/proponente se dará mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência anterior em consultoria, implantação, manutenção, preparação ou acompanhamento de processos de acreditação ONA ou metodologia equivalente em instituições de saúde;
- b) Comprovação de experiência em serviços de saúde, especialmente hospitais, unidades de pronto atendimento, pronto socorro, ambulatórios, unidades de urgência e emergência ou serviços assistenciais correlatos;
- c) Indicação da equipe técnica que atuará na execução contratual, contendo nome, formação, experiência profissional e função no projeto;
- d) Comprovação de que a equipe técnica possui experiência em qualidade em saúde, gestão de processos, segurança do paciente, auditoria interna, acreditação ou áreas correlatas;
- e) Comprovação, quando houver, de certificação ou atuação como avaliador, avaliador líder, consultor ou especialista em metodologia ONA ou sistemas de acreditação em

saúde;

- f) Declaração de disponibilidade para realização de atividades presenciais e remotas, conforme cronograma pactuado com a Fundação Hospital Santa Lydia;
- g) Declaração de inexistência de impedimento ou conflito de interesses que comprometa a execução dos serviços;
- h) Declaração de confidencialidade sobre todas as informações institucionais, administrativas, assistenciais e estratégicas acessadas durante a execução contratual.

7.2. Os atestados de capacidade técnica deverão conter, sempre que possível, identificação da instituição contratante, período de execução, descrição dos serviços prestados, escopo executado e identificação do responsável pela emissão.

7.3. A exigência de qualificação técnica tem por finalidade assegurar que a empresa contratada possua experiência compatível com a complexidade do objeto, sem restringir indevidamente a competitividade.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

8.1. Compete à CONTRATADA:

- a) Executar os serviços conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no contrato e na proposta apresentada;
- b) Apresentar cronograma inicial de trabalho;
- c) Realizar diagnóstico situacional das unidades abrangidas;
- d) Elaborar e acompanhar planos de ação relacionados à implantação dos requisitos da metodologia ONA;
- e) Realizar visitas presenciais, reuniões remotas, auditorias internas, tracers, capacitações e demais atividades previstas;
- f) Apresentar relatórios técnicos periódicos e relatório mensal de atividades;
- g) Manter equipe técnica qualificada durante toda a execução contratual;
- h) Comunicar previamente qualquer alteração na equipe técnica indicada, garantindo substituição por profissional com qualificação equivalente ou superior;
- i) Prestar esclarecimentos à fiscalização sempre que solicitado;
- j) Manter sigilo sobre dados, documentos, informações assistenciais, administrativas, estratégicas e institucionais da Fundação Hospital Santa Lydia;
- k) Responsabilizar-se por danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo na execução dos serviços;
- l) Manter regularidade fiscal, trabalhista e demais condições de habilitação durante toda a vigência contratual;
- m) Observar as normas de conduta, segurança, confidencialidade e acesso às unidades da Fundação Hospital Santa Lydia;
- n) Solicitar previamente autorização para realização de despesas variáveis de deslocamento, hospedagem, alimentação e transporte terrestre;

- o) Apresentar comprovantes fiscais das despesas variáveis autorizadas, quando houver;
- p) Não transferir a terceiros a execução do objeto contratado sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;
- q) Cumprir os prazos e entregas pactuados com a fiscalização do contrato.

8.2. Compete à CONTRATANTE:

- a) Efetuar os pagamentos devidos, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato;
- b) Designar fiscal ou equipe responsável pelo acompanhamento da execução contratual;
- c) Disponibilizar informações, documentos e acesso às unidades necessárias à execução dos serviços;
- d) Indicar representantes institucionais para acompanhamento das atividades;
- e) Avaliar e atestar os serviços executados;
- f) Comunicar formalmente à CONTRATADA eventuais inconformidades, pendências ou necessidade de ajustes;
- g) Autorizar previamente, quando pertinente, despesas variáveis relacionadas à execução contratual;
- h) Fornecer condições institucionais adequadas para realização das atividades presenciais e remotas.

9. DAS PENALIDADES

9.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, atraso injustificado, descumprimento das obrigações assumidas, não apresentação das entregas pactuadas ou execução em desconformidade com este Termo de Referência, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas no contrato, no Regulamento Próprio de Contratações da Fundação Hospital Santa Lydia e na legislação aplicável.

9.2. A aplicação de penalidades observará o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual, retenção de pagamentos, glosas proporcionais ou demais medidas administrativas cabíveis.

9.3. Poderão ensejar aplicação de penalidades, entre outras situações:

- a) não realização das visitas, reuniões, auditorias internas, tracers ou capacitações previstas sem justificativa aceita pela fiscalização;
- b) não apresentação dos relatórios técnicos ou relatórios mensais de atividades;
- c) apresentação de informações inconsistentes ou incompletas;
- d) descumprimento do cronograma pactuado;
- e) violação de sigilo ou confidencialidade;
- f) cobrança ou solicitação de reembolso de despesas não autorizadas ou não

- comprovadas;
- g) substituição de profissional da equipe técnica sem comunicação prévia ou sem qualificação equivalente.

10. FISCAIS DO CONTRATO

Fiscal titular: Márcia Regina Medeiros Malfará

Ribeirão Preto, 27 de maio de 2026.

Márcia Regina Medeiros Malfará
Gerente de Metas e Qualidade
Fundação Hospital Santa Lydia