

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº
011/2025

HS INTERMEDIÇÃO DE COMPRAS COLETIVAS E TECNOLOGIA LTDA.

E

IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

Pelo presente Instrumento, de um lado,

IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO, inscrito no CNPJ sob o nº 19.324.171/0001-02, com sede na Rua Itapeva, nº 202, Conj. 33, Bela Vista, São Paulo-SP, CEP: 01332-000, e filial em Formosa-GO, à Avenida Maestro João Luís do Espírito Santo, nº 480-A, salas 203 e 204, Jardim Califórnia, CEP: 73807-745 (CNPJ nº 19.324.171/0006-09), neste ato representado na forma do seu Estatuto Social, doravante denominado simplesmente “**CONTRATANTE**” ou “**IMED**”; e, de outro lado,

HS INTERMEDIÇÃO DE COMPRAS COLETIVAS E TECNOLOGIA LTDA., empresa inscrita no CNPJ sob o nº 21.003.099/0001-55, com sede na Alameda Rio Negro, nº 1030, escritório 206, Condomínio Stadium, Alphaville Industrial, Barueri/SP, CEP: 06454-000, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente “**CONTRATADA**”.

i. Considerando que, em 17 de junho de 2025, foi celebrado entre as partes o Contrato de Prestação de Serviços de BPO de Compras Hospitalares (o “Contrato”) para fins de dar suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo **IMED** junto ao Hospital Estadual de Formosa - Dr. César Saad Fayad (HEF), tendo em conta que o **IMED** é a organização social responsável pelo gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da referida Unidade de Saúde, conforme Contrato de Gestão firmado com o Estado de Goiás, por intermédio de sua Secretaria de Estado de Saúde (Contrato de Gestão nº 050/202–SES/GO); e

ii. Considerando a necessidade de reclassificação dos indicadores de performance e de SLA, bem como critérios de aferição e prazos de atendimento da operação no HEF; e

iii. Considerando que a **Contratada** encaminhou Proposta Comercial para as adequações mencionadas no “Considerando” acima (a “Proposta” – documento anexo e parte integrante deste termo aditivo para todos os efeitos),

As Partes têm entre si justo e contratado firmar o presente **PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO** (o “Instrumento”), conforme termos e condições a seguir especificadas.

1. OBJETO:

1.1. Pelo presente Instrumento, as Partes formalizam, a partir de 1º de março de 2026, a reclassificação dos indicadores de performance e dos indicadores de SLA do Contrato, que passam a vigorar conforme disposto nos itens “1” e “2” da Proposta Comercial, em anexo a este instrumento.

1.2. Além da reclassificação dos indicadores estabelecida acima, as Partes decidem ainda que as penalidades relacionadas ao SLA de compras (mensal e quinzenal) somente serão aplicáveis caso o volume de compras emergenciais esteja dentro do limite máximo de 5% (cinco por cento) do total de demandas do período avaliado, conforme previsto nos itens “3” e “4” da Proposta Comercial.

1.2.1. Resta definido que o prazo para cumprimento do SLA será a data constante no canhoto da Nota Fiscal.

1.2.2. Atrasos decorrentes exclusivamente de processo interno ou registro posterior no almoxarifado não gerarão penalidade, os quais serão de responsabilidade do IMED.

1.3. Estabelece-se, ainda, a alteração do prazo operacional (SLA Operacional) dos Pedidos Quinzenais, que deverão ser atendidos em até 4 (quatro) dias úteis, conforme disposto no item “5” da Proposta Comercial.

2. DA RATIFICAÇÃO:

2.1. Permanecem inalteradas e neste ato são ratificadas pelas Partes todas as demais cláusulas e condições previstas no Contrato e em seu(s) eventual(is) Termo(s) Aditivo(s) que não tenham sido expressamente alteradas por este Instrumento. Em caso de divergência entre as disposições previstas no Contrato ou em seu(s) eventual(is) Termo(s) Aditivo(s) e neste Instrumento, prevalecerão as disposições contidas neste Instrumento.

3. DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES:

3.1. Este Instrumento é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as Partes e seus sucessores ao cumprimento do mesmo.

3.2. Não será considerada precedente, novação ou renúncia, a tolerância pelas Partes contratantes, quanto a eventuais concessões da outra Parte, relativamente às condições estabelecidas neste Instrumento.

3.3. O presente Instrumento entrará em vigor na data de sua assinatura.

E, por estarem justas e contratadas, firmam as Partes e 02 (duas) testemunhas o presente Instrumento para que produza os efeitos jurídicos desejados, reconhecendo a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com a assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo Art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil. Sendo certo que na (i) na hipótese de assinatura eletrônica deste Instrumento, ele produzirá efeitos a partir da abaixo mencionada, independentemente da data em que for assinado pelas Partes; e (ii) na hipótese de assinatura na forma física, o Instrumento deverá ser entregue em 02 (duas) vias em igual teor e valor.

Formosa-GO, 1º de março de 2026.

IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

HS INTERMEDIÇÃO DE COMPRAS COLETIVAS E TECNOLOGIA LTDA.

Testemunhas:

1) _____

Nome:

C.P.F.:

2) _____

Nome:

C.P.F.:

PROPOSTA DE ADITIVO CONTRATUAL

Revisão de Indicadores e SLA Operacional

Unidade: IMED – HOSPITAL ESTADUAL DE FORMOSA (HEF) DR. CESAR SAAD FAYAD

Em continuidade ao contrato vigente, apresentamos a presente proposta de aditivo com o objetivo de promover o reequilíbrio técnico-operacional da parceria, ajustando a classificação dos indicadores, critérios de aferição e prazos de atendimento da operação da IMED – HOSPITAL ESTADUAL DE FORMOSA (HEF) DR. CESAR SAAD FAYAD

A proposta visa separar indicadores gerenciáveis de fatores externos, garantir justiça na aplicação de penalidades e fortalecer a previsibilidade operacional da unidade.

1. RECLASSIFICAÇÃO DOS INDICADORES (KPI x SLA)

1.1 Indicadores de Performance – KPI (Monitoramento, sem penalidade)

Os indicadores abaixo passam a atuar exclusivamente como KPIs de acompanhamento estratégico, não estando sujeitos à penalidade financeira:

Saving

Mensura a economia financeira gerada por negociações, renegociações, sourcing estratégico ou substituição de fornecedores.

Metodologia de Mensuração

Comparação entre:

Valor de referência (histórico, orçamento ou tabela)

Valor efetivamente negociado

Fórmula de Cálculo

$((\text{Valor de referência} - \text{Valor negociado}) \div \text{Valor de referência}) \times 100$

Exemplo de Cálculo

Valor de referência: **R\$ 100.000**

Valor negociado: **R\$ 85.000**

$(100.000 - 85.000) \div 100.000 \times 100 = 15\%$

Saving = 15% (R\$ 15.000)

Periodicidade

Mensal

Responsáveis

Compras Smarkets

- **Meta:** $\geq 5\%$
- **Observação:** Acompanhamento do percentual de economia como indicador de eficiência negocial.

On Time (Entrega)

Mede a **recorrência de atrasos** de entrega por fornecedor, permitindo avaliação individual de performance.

Metodologia de Mensuração

Análise por fornecedor no período

Considera qualquer entrega fora da data acordada como atraso

Fórmula de Cálculo

$(\text{Pedidos em atraso do fornecedor} \div \text{Total de pedidos do fornecedor}) \times 100$

Exemplo de Cálculo

Fornecedor X:

Total de pedidos no mês: **20**

Pedidos em atraso: **6**

$(6 \div 20) \times 100 = 30\%$

Índice de Atraso do Fornecedor X = 30%

Periodicidade

Mensal

Responsáveis

Compras Smarkets

- **Meta:** $\geq 80\%$
- **Data base:** Canhoto da Nota Fiscal.
- **Justificativa:** A Smarkets não possui controle integral sobre a logística dos fornecedores.

OTIF

Avalia o percentual de pedidos entregues **no prazo acordado** e com **100% das quantidades solicitadas**, sem divergências.

Metodologia de Mensuração

O pedido só é considerado OTIF quando:

- Entregue no prazo
- Quantidade entregue = quantidade solicitada
- Sem pendências ou entregas complementares

Fórmula de Cálculo

$(\text{Pedidos entregues no prazo e completos} \div \text{Total de pedidos entregues}) \times 100$

Exemplo de Cálculo

- Total de pedidos entregues: **120**
 - Pedidos no prazo e completos: **90**
- $(90 \div 120) \times 100 = 75\%$

OTIF = 75%

Periodicidade

Mensal

Responsáveis

Compras Smarkets (monitoramento e análise)

Almoxarifado das unidades Imed (validação do recebimento)

- **Meta:** $\geq 78\%$
- **Critério:** Entregas parciais serão consideradas válidas quando houver alinhamento prévio com a unidade requisitante.

Conformidade

Registro de não conformidades no ato do recebimento e conferência fiscal.

Fórmula de Cálculo

$(\text{Pedidos conformes} \div \text{Total de pedidos recebidos}) \times 100$

Exemplo de Cálculo

- Total de pedidos recebidos: **110**
 - Pedidos sem divergência: **95**
- $(95 \div 110) \times 100 = 86,36\%$

Índice de Conformidade = 86,36%

Periodicidade

Mensal

Responsáveis

Almoxarifado das unidades Imed (Conferência e registro de divergências)

Compras Smarkets (monitoramento e tratativas das divergências)

- **Meta:** $\geq 86\%$
- **Foco:** Redução de divergências entre Nota Fiscal, pedido e recebimento físico (Smarkets x Almoxarifado).

Homologação de Fornecedores

- **Meta:** Em estudo técnico.
- **Diretriz:** Será estruturada com base no histórico consolidado do indicador “On Time”, considerando:
 - Capacidade logística regional
 - Histórico de cumprimento de prazo
 - Localização geográfica dos fornecedores

Indicador	Classificação	Meta Sugerida	Regra de Penalidade (KPI)	Observação Técnica
Saving	KPI	≥5%	Sem penalidade	Acompanhamento do % como indicador.
On time	KPI	≥80%	Sem penalidade	Data base: Canhoto da NF. Não temos 100% de controle sobre a logística do fornecedor.
OTIF	KPI	≥78%	Sem penalidade	Considerar entregas parciais quando houver alinhamento prévio com a unidade.
Conformidade	KPI	≥86%	Sem penalidade	Foco em reduzir divergências de NF e quantidade entre Smarkets e Almoxarifado.
Homologação de Fornecedores	KPI	Não há. Será estudado baseado no histórico e indicador "on time"	Sem penalidade	A homologação de fornecedores estará diretamente ligada ao indicador "On time". Será baseado no histórico de fornecedores regionais versus a capacidade de entregarem no prazo.

2. INDICADORES SLA (PENALIZÁVEIS)

Permanecem como SLAs sujeitos à penalidade contratual:

SLA de Compras

Mede o percentual de compras realizadas fora do planejamento, geralmente decorrentes de falhas de previsão e planejamento ou de rupturas de estoque nas unidades.

SLA Mensal de Compras Emergenciais

- **Meta:** $\geq 90\%$
- **Base de medição:** Intervalo entre solicitação formal e emissão do pedido.

SLA Mensal de Compras

- **Meta:** $\geq 90\%$
- **Base de medição:** Intervalo entre solicitação formal e emissão do pedido.

SLA Quinzenal de Compras

- **Meta:** $\geq 90\%$
- **Base de medição:** Intervalo entre solicitação formal e emissão do pedido.

Metodologia de Mensuração

Classificação prévia dos pedidos como:

- Planejados
- Emergenciais

Fórmula de Cálculo

(Compras emergenciais | mensal | quinzenal \div Total de compras) \times 100

Exemplo de Cálculo

- Total de compras no mês: **150**
 - Compras emergenciais: **18**
- $(18 \div 150) \times 100 = 12\%$

Compras Emergenciais = 12%

Periodicidade

Mensal

Responsáveis

- Compras Smarkets

Ruptura (URGF)

Avalia a necessidade de abertura de um novo processo de compra em decorrência da indisponibilidade de estoque do fornecedor ou de atrasos nas entregas.

Metodologia de Mensuração

Registro de todas as ocorrências de ruptura vinculadas a:

- Falta de estoque do fornecedor (Item rejeitado no pedido)
- Falha de entrega
- Não cumprimento de lead time

Formas de Cálculo

Modelo 1 – Absoluto

Número de incidências no período

Modelo 2 – Percentual (mais maduro)

$(\text{Rupturas registradas} \div \text{Total de pedidos}) \times 100$

Exemplo de Cálculo (Percentual)

- Total de pedidos no mês: **200**
 - Rupturas registradas: **8**
- $(8 \div 200) \times 100 = 4\%$

Índice de Ruptura = 4%

Periodicidade

Mensal

Responsáveis

Compras Smarkets

- **Meta:** $\leq 5\%$
- **Isenção:** Casos de crise global de abastecimento, escassez de matéria-prima ou eventos de força maior devidamente comprovados.

Indicador	Classificação	Meta Sugerida	Regra de Penalidade (SLA)	Observação Técnica
Compras Emergenciais	SLA	≥90%	Penalizável	Em cima do SLA de compra (entre solicitação e emissão do pedido). O SLA mensal de compras só será passível de multa se o volume de emergenciais estiver dentro da meta de 5%.
SLA Mensal	SLA	≥90%	Penalizável	Em cima do SLA de compra (entre solicitação e emissão do pedido)
SLA Quinzenal	SLA	≥90%	Penalizável	Em cima do SLA de compra (entre solicitação e emissão do pedido)
Ruptura (URGF)	SLA	≤5%	Penalizável	Isenção total em casos de crise de abastecimento global ou falta de matéria-prima no mercado

	META	Performance	Penalidade
1) Taxa de Atendimento de SLA Mensal			
2) Taxa de Atendimento de SLA Quinzenal	90%	≥90%	0
3) Taxa de Atendimento de SLA Emergência		≤ 90%	-0,50%
		≤ 85%	-1,00%
		≤ 80%	-1,50%
		≤75%	-2,00%
		≤70%	-2,50%

	META	Performance	Penalidade
4) Taxa de Compras urgentes geradas pela Smarkets			
	≤5%	≤ 5%	0
		≥ 5%	-0,60%
		≥ 6%	-1,20%
		≥ 7%	-1,80%
		≥ 8%	-2,50%

3. CONDIÇÃO PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADE

As penalidades relacionadas ao SLA de compras (mensal e quinzenal) somente serão aplicáveis caso o volume de compras emergenciais da IMED – HOSPITAL ESTADUAL DE FORMOSA (HEF) DR. CESAR SAAD FAYAD esteja dentro do limite máximo de 5% do total de demandas do período avaliado.

Essa condição garante coerência entre planejamento, previsibilidade de demanda e performance operacional.

4. REGRAS DE AFERIÇÃO

Entrega

A data considerada para cumprimento de prazo será a data constante no canhoto da Nota Fiscal.

Atrasos decorrentes exclusivamente de processamento interno ou registro posterior no almoxarifado não gerarão penalidade indevida.

Ruptura

Inclui-se cláusula de exclusão para situações de força maior ou crises globais de abastecimento.

5. NOVOS PRAZOS OPERACIONAIS (SLA OPERACIONAL)

Com o objetivo de absorver o volume de demandas e garantir qualidade técnica no processo de sourcing e negociação, propõe-se:

- **Pedidos Quinzenais:** atendimento em até 4 dias úteis.

Objetivos do ajuste:

- Redução de retrabalho
- Maior qualidade na análise e negociação
- Melhor previsibilidade operacional
- Sustentabilidade da parceria no médio e longo prazo

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente proposta busca:

- Reequilíbrio técnico-operacional do contrato
- Alinhamento na aplicação de penalidades
- Fortalecimento do planejamento conjunto
- Sustentabilidade da operação da IMED – HOSPITAL ESTADUAL DE FORMOSA (HEF) DR. CESAR SAAD FAYAD