



COTAÇÃO PÚBLICA DE PREÇO 029/2021
Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann – Volta Redonda/RJ
Processo Administrativo (2021020140) – (IDEAS/HDZA/029/2021)
Tipo: Menor Preço

APRESENTAÇÃO

O Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social no Estado do Rio de Janeiro, torna público a abertura do processo de para a contratação de empresa especializada na prestação de **SERVIÇOS MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE PARA ATENDIMENTO INTRA-HOSPITALAR**, que será norteado pelos princípios gerais da Administração Pública esculpidos no artigos 37 da Constituição Federal/88, pelas regras estabelecidas neste Termo de Referência, no Regulamento próprio de compras no mercado nacional e por importação direta e de contratação de obras, bens e serviços que se encontra disponível no site: <https://www.ideas.med.br/>, bem como todas as normas aplicáveis ao serviço e modelo de contratação.

As empresas interessadas em participar da Cotação Pública de Preço acima mencionada deverão observar as seguintes orientações:

1. DO OBJETO A SER CONTRATADO

1.1 O objeto a ser contratado e delimitado neste Termo de Referência versa sobre a prestação de serviços **MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE PARA ATENDIMENTO INTRA-HOSPITALAR**, conforme descrição pormenorizada contida no **ANEXO I**.

2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS mantém Contrato de Gestão sob o número 021/2020 para gerenciamento, operacionalização, execução e fomento de serviços no Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann o que exige a contratação de empresa especializada em prestação de serviços, para a garantia do atendimento e perfeita assistência aos pacientes do Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann.

3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

3.1 A **CONTRATADA**, deverá executar a prestação de serviços **MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE PARA**



ATENDIMENTO INTRA-HOSPITALAR, para atender o Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann, conforme **Tabela 1** abaixo:

Tabela 1

Item	Descrição
01	Sessão de hemodiálise intermitente para pacientes hospitalizados, até 04 (quatro) horas.
02	Sessão de hemodiálise prolongada para pacientes hospitalizados, até 12 (doze) horas.

4. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

4.1 O contrato de prestação de serviço ao qual estará vinculado ao objeto deste Termo de Referência terá vigência por 08 (oito) meses, iniciando-se com a assinatura do instrumento contratual.

4.2 A vigência do contrato está vinculada ao Contrato de Gestão celebrado com o Estado do Rio de Janeiro e que versa sobre o gerenciamento e a operacionalização do Hospital Regional do Médio paraíba Dra. Zilda Arns Neumann. Assim, excepcionalmente, se aquele contrato principal for rescindido por qualquer motivo e a qualquer tempo, tendo em vista a imprevisibilidade desse fato, o contrato de prestação de serviço se resolverá ao mesmo tempo e de maneira automática e instantânea, sem que haja a necessidade de nenhuma comunicação formal neste sentido por nenhuma das partes, hipótese em que não haverá a cominação de multa, penalidade ou indenização.

5. DA ENTREGA DAS PROPOSTAS TÉCNICA E DE PREÇOS

5.1 As propostas de prestação de serviços acompanhada da respectiva cotação de preço deverão ser enviadas para o e-mail: chamamento-rjvrehsp01@ideas.med.br, contendo obrigatoriamente na descrição do assunto do e-mail: **Proposta de preço – Cotação Pública de Preço Nº 029/2021 – Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann – Volta Redonda/RJ.**

5.2 As propostas enviadas com descrição de assunto diverso ao descrito no item 5.1., serão automaticamente desclassificadas.

5.3 O presente edital observará o seguinte cronograma de datas:



Data	Evento
12 de fevereiro de 2021	Data limite para recebimento das propostas
15 de fevereiro de 2021	Data estimada para publicação e envio dos resultados de avaliação das propostas
18 de fevereiro de 2021	Data estimada para assinatura do contrato

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇO

6.1 Ficam os interessados em participar do presente **COTAÇÃO PÚBLICA DE PREÇO** obrigados a apresentarem suas propostas seguindo as orientações abaixo para cada **LOTE**:

6.1.1. devem ser redigidas em papel timbrado;

6.1.2. não podem conter rasuras ou emendas;

6.1.3. devem possuir data, numeração de páginas sequencial, rubricadas e assinadas pelo representante legal da prestadora de serviço;

6.1.4. QUALIFICAÇÃO (identificação e endereço completo da empresa proponente, incluindo telefone e e-mail);

6.1.5. PREÇO (oferta firme e precisa, sem quaisquer alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, bem como estar inclusos todos os tributos e encargos de qualquer natureza, tais como despesas de transporte, hospedagem, alimentação e outras que direta ou indiretamente, incidam sobre o objeto (**ANEXO I**), não sendo aceita pela CONTRATANTE qualquer reivindicação a este título;

6.1.6. PRAZO (a proposta deverá ter validade mínima de 60 (sessenta) dias);

6.2 Somente serão aceitas as propostas que forem elaboradas individualmente por lote;



6.3 A prestadora de serviço interessada no presente **COTAÇÃO DE PREÇO** deverá anexar à proposta uma declaração de que possui quadro profissional que atende a descrição dos serviços constante neste Termo de Referência, elaborando **uma declaração para cada lote pretendido**, sendo esta exigência obrigatória quando os colaboradores da proponente forem executar as atividades diretamente na Unidade.

7. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1 O critério de julgamento é o de **menor preço mensal**, obtido através da soma dos serviços unitários a serem prestados, que deverão estar discriminados na proposta e individualizados por LOTE;

7.2 Os preços serão avaliados por LOTE, atendendo toda a descrição constante neste Termo de Referência e seus anexos acerca da execução do serviço;

7.3 Quando se tratar de contratação de recursos humanos não haverá pagamento diferenciado para sábado, domingo e feriados;

7.4 Toda proposta que for apresentada e não atenda às exigências do presente Termo de Referência ou que contenha preço excessivo ou inexequível será desclassificada.

7.5 Havendo necessidade o IDEAS poderá solicitar esclarecimentos quanto à proposta apresentada e até efetuar diligências. Ficando apenas vedada a entrega de novos documentos ou informações que já deveriam constar na proposta de preço no ato de sua entrega.

7.6 Em homenagem ao princípio da economicidade e eficiência o IDEAS poderá em caso de desclassificação de todas as propostas apresentadas na data apazada neste Termo de Referência, conceder novo prazo para que os interessados e já participantes da **COTAÇÃO PÚBLICA DE PREÇO** apresentem novas propostas de preço, objetivando sanar os vícios que levaram à desclassificação de todos os participantes;

7.7 No caso de empate entre duas ou mais propostas inicialmente classificadas em primeiro lugar, o IDEAS designará dia e hora para que as prestadoras de serviços que se encontram empatadas apresentem novas ofertas de preços; se nenhum deles puder ou quiser formular nova proposta ou caso se verifique novo empate, o desempate será decidido por sorteio entre os igualados;



7.8 A entrega de documentos exigidos no ANEXO I está vinculada a condição de assinatura do contrato e início das atividades;

7.9 Quando a prestadora de serviços interessada no **COTAÇÃO PÚBLICA DE PREÇO** apresentar proposta de preço para mais de um LOTE em nenhuma hipótese será admitida a soma de vários lotes para que seja aferido o menor preço global.

8. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

8.1 Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos acerca deste Termo de Referência até 1 (um) dia útil antes da data fixada para apresentação das propostas, no endereço eletrônico: chamamento-rjvrehsp01@ideas.med.br

9. DOS ANEXOS

9.1 Integram o presente Edital:

Anexo I – Termo de Referência de para contratação de empresa especializada em prestação de serviços **MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DENEfrologia E HEMODIÁLISE PARA ATENDIMENTO INTRA-HOSPITALAR**, para atender o Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann – Volta Redonda/RJ;

Anexo II – Modelo para apresentação da Proposta de Preços.

Volta Redonda/RJ, 08 de fevereiro de 2021.

Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS



ANEXO I – TERMO DE REFERENCIA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE PARA ATENDIMENTO INTRA HOSPITALAR, PARA ATENDER O HOSPITAL REGIONAL DO MÉDIO PARAÍBA DRA. ZILDA ARNS NEUMANN – VOLTA REDONDA/RJ.

1 DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

1.1 O Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS mantém Contrato de Gestão sob o número 021/2020 para gerenciamento, operacionalização, execução e fomento de serviços no Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann o que exige a contratação de empresa especializada em prestação de serviços **MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE PARA ATENDIMENTO INTRA HOSPITALAR**, para a garantia do atendimento e perfeita assistência aos pacientes.

2 DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

2.1 A **CONTRATADA**, deverá executar a prestação de serviços **MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE PARA ATENDIMENTO INTRA HOSPITALAR**, para atender o Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann, conforme tabela abaixo.

Item	Descrição
01	Sessão de hemodiálise <u>intermitente</u> para pacientes hospitalizados, até 04 (quatro) horas.
02	Sessão de hemodiálise <u>prolongada</u> para pacientes hospitalizados, até 12 (doze) horas.

2.2 Fluxo de atendimento:

2.2.1. Avaliação médica (Pareceres de urgência e emergência);

2.2.2. Implante de cateter de diálise;

2.2.3. Realização de sessão de hemodiálise conforme indicação do Nefrologista;



2.2.4. Atividades de apoio, manutenção e transporte de equipamentos para desenvolvimento das atividades;

2.2.5. Disponibilização das máquinas de hemodiálise conforme a demanda;

2.2.6. Responsável pela manutenção preventiva e corretivas das máquinas;

2.2.7. Fornecer todos equipamentos e insumos necessário para realização das sessões de hemodiálise;

2.2.8. Acompanhamento de enfermagem (enfermeiro e/ou técnico) durante a realização da hemodiálise.

3 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 Executar o serviço de prestação de **SERVIÇOS MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE PARA ATENDIMENTO INTRA HOSPITALAR**, nos prazos e condições pactuadas;

3.2 Utilizar somente pessoal técnico qualificado, instruído e do seu quadro de pessoal, devidamente identificados, para a execução dos serviços ora contratados, mantendo no seu quadro responsável técnico de nível superior devidamente qualificado;

3.3 Efetuar, nos prazos próprios, os pagamentos dos salários, encargos e demais despesas referentes ao seu pessoal empregado na execução deste contrato, cumprindo rigorosamente as normas e regulamentos de segurança e medicina do trabalho e demais encargos estabelecidos na legislação trabalhista e previdenciária;

3.4 Assumir todos os encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários e demais responsabilidades referentes ao seu quadro de pessoal para execução deste contrato, não podendo ser arguida a solidariedade ou a responsabilidade subsidiária da **CONTRATANTE** a qualquer título;

3.5 Empregar, na execução dos serviços, materiais e equipamentos adequados, monitorando sempre a qualidade, em estrito cumprimento das legislações, resoluções e disposições pertinentes, com o objetivo de garantir a segurança e eficácia dos serviços ora contratados;



3.6 Exigir dos colaboradores o uso diário dos Equipamento de Proteção Individual específicos para cada área de trabalho, bem como a aplicabilidade das normas de biossegurança no ambiente laboral;

3.7 Franquear o acesso de preposto designado pela **CONTRATANTE** às suas instalações, quando tal for solicitado formalmente, a fim de que esta possa constatar periodicamente o cumprimento dos ditames contratuais e da legislação aplicável ao objeto do presente contrato;

3.8 Executar serviços em perfeita harmonia e em concordância com as Instruções previstas, obedecendo às normas estabelecidas pela **CONTRATANTE**;

3.9 Respeitar e fazer com que sejam respeitadas as normas atinentes ao funcionamento da **CONTRATANTE** e aquelas relativas ao objeto do presente Contrato;

3.10 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**;

3.11 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 da proposta;

3.12 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 dos serviços;

3.13 Sanar eventuais irregularidades ou correções apontadas pela **CONTRATANTE** quanto à apresentação de relatórios e/ou de cada etapa dos serviços;

3.14 Providenciar a emissão da fatura dos serviços prestados, de acordo com os valores devidos até o 10º dia útil subsequente ao mês a que se referir;

3.15 Encaminhar as notas fiscais ao endereço do **CONTRATANTE**, em nome do próprio **CONTRATANTE**, com as observações expressas da vinculação da despesa à execução do Contrato de Gestão e a indicação da conta corrente e agência bancária para pagamento;

3.16 A Nota Fiscal deverá ser acompanhada dos seguintes documentos:



- a) Certidão de Conjunta Negativa de Débitos e à Dívida Ativa da União (CND/INSS);
- b) Da Certidão Negativa de Débitos frente ao Fisco Municipal (sede do contratado);
- c) Da Certidão de Regularidade frente ao FGTS(CRF/FGTS);
- d) Da Certidão Negativa de Débitos de Regularidade Fiscal Estadual (CND Estadual - SEFAZ);
- e) Da certidão de Regularidade Fiscal Estadual (PGE/RJ – Dívida Ativa);
- f) Da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- g) Comprovante de pagamento de salários e recolhimentos fiscais, fundiários e previdenciários dos colaboradores envolvidos na execução do presente contrato.

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

3.18 Submeter-se à fiscalização a ser realizada pela **CONTRATANTE**, ou qualquer órgão fiscalizador, relativa à prestação dos serviços pactuados, conforme regras estabelecidas nos protocolos internos e padronização da **CONTRATANTE** e do hospital onde serão prestados os serviços;

3.19 Caso a **CONTRATADA** seja isenta ou imune dos tributos a serem retidos na fonte pela **CONTRATANTE**, para resguardar a **CONTRATANTE** dos riscos fiscais da não retenção deverá:

- a) Informar esta condição na nota fiscal/fatura de serviços, acompanhada do enquadramento legal e;
- b) Apresentar declaração assinada por seu representante legal declarando a sua condição, se isenta ou imune e responsabilizando-se por ressarcir a **CONTRATANTE** de eventuais prejuízos causados pela observância desta declaração.

3.20 Caso a **CONTRATADA** esteja amparada em decisão judicial que afaste a incidência dos tributos a serem retidos na fonte pela **CONTRATANTE**, deverá:

- a) Em se tratando de liminar ou antecipação de tutela judicial, apresentar cópia da decisão judicial e, a cada 06 (seis) meses, a



certidão de acompanhamento processual expedida pelo cartório de tramitação do processo;

- b) Em se tratando de sentença ou acórdão, com ou sem trânsito em julgado, apresentar cópia desta decisão para exame por parte da **CONTRATANTE**.

3.21 É assegurado a **CONTRATADA** o direito de defesa em qualquer situação acometida pelo presente contrato, nos termos das normas gerais do Código Civil que regulamenta os contratos entre empresas privadas.

4 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1 Proporcionar todas as condições necessárias para que a **CONTRATADA** possa cumprir as cláusulas estabelecidas neste Contrato;

4.2 Orientar por escrito, a **CONTRATADA**, a respeito de qualquer alteração nas normas internas, técnicas ou administrativas, que possam ter reflexo no relacionamento, desde que acordado previamente entre as partes;

4.3 Notificar, por escrito, a **CONTRATADA**, sobre qualquer irregularidade verificada na execução dos serviços;

4.4 Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

4.5 Efetuar o pagamento no prazo estabelecido, conforme documentos de cobrança apresentados pelo serviço prestado;

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

4.7 A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, os valores referentes aos **SERVIÇOS MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE, ATENDIMENTO INTRA-HOSPITALAR**, mensalmente, no período de apuração do faturamento, referente aos serviços prestados pela **CONTRATADA**

5 DAS QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar o registro da empresa e do Responsável Técnico pelas atividades no Conselho Regional de Medicina;



5.2 Apresentar declaração do responsável técnico junto ao CRM indicando seu substituto eventual com o ciente deste, devidamente datada e assinada;

5.3 A comprovação da qualificação do profissional, deverá ser feita através da apresentação de currículo (s), comprovando experiência mínima de **02 (DOIS) ANOS** na área, acompanhado dos respectivos certificados de qualificação técnica;

5.4 A comprovação do vínculo empregatício do profissional deverá ser feita mediante a apresentação de cópia da carteira de trabalho expedida pelo Ministério do Trabalho ou ficha de registro do empregado. Quando se tratar de dirigente ou sócio da empresa, tal comprovação será realizada mediante a apresentação de cópia do contrato social ou certidão da Junta Comercial, ou ato constitutivo da empresa devidamente atualizado;

5.5 Licenças de Operação (LO) expedidas pelos órgãos competentes, que contemple o objeto;

5.6 Inscrição de Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES);

5.7 Licença de Funcionamento (LF), concedidos, atualizados e aprovados pela autoridade Sanitária Estadual da Unidade TRS Móvel, autorização específica para prestação de serviços de diálise na beira do leito;

5.8 Certificado de inscrição da licitante junto ao Conselho Regional de Enfermagem;

5.9 Deverá apresentar **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA** para desempenho de atividades pertinentes aos Serviços de **Terapia Renal Substitutiva (TRS) em unidade móvel (TRS-Móvel), para pacientes com insuficiência renal aguda**, compatíveis ou similares em características e quantidades do objeto deste pregão, através da apresentação de Atestado de Desempenho Anterior, fornecido por pessoas Jurídicas de Direito Público e ou Privado, informando nome, cargo e assinatura do responsável pela informação, bem como se foram cumpridos os prazos de entrega e o tipo de serviço prestado;

5.10 Deverá apresentar **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA** para desempenho de atividades pertinentes aos Serviços de **Terapia Renal Substitutiva (TRS), para pacientes com insuficiência renal crônica**, compatíveis ou similares em características e quantidades do objeto deste pregão, através da apresentação de Atestado de Desempenho Anterior, fornecido por pessoas Jurídicas de Direito Público e ou Privado, informando



nome, cargo e assinatura do responsável pela informação, bem como se foram cumpridos os prazos de entrega e o tipo de serviço prestado;

5.11 Comprovação de condições estruturais, operacionais e profissionais técnica que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente externo. A contratada deverá apresentar manual de Procedimentos Operacional Padrão (POP) do funcionamento do STDAH; procedimentos de operações, manutenção do sistema e de verificação da qualidade da água, controle de manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos fornecidos, procedimentos de biossegurança e gerenciamento em saúde;

5.12 Prova de que a proponente possui PPRA (Programa de Prevenção de Riscos ambientais);

5.13 Apresentar a seguinte documentação no ato da assinatura do contrato:

- a) Cartão CNPJ;
- b) Estatuto social com a última alteração;
- c) Documentos pessoais do representante da empresa – no mínimo 02 (dois) administradores, caso se aplique. Caso seja médico, enviar também o CRM do sócio administrador;
- d) Certidões negativas: Municipal, Estadual, Federal, Trabalhista e regularidade junto ao FGTS emitidas na data do início da prestação do serviço;
- e) Número da conta da pessoa jurídica para pagamento (enviar uma declaração informando a conta com a assinatura do sócio);
- f) Registro da empresa no Conselho de medicina;
- g) Proposta informando o formato de trabalho a ser feito na Unidade com o valor (exceto para plantões).



Anexo II – Modelo de Proposta de Preço¹

1. MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

COTAÇÃO PÚBLICA DE PREÇO N. 029/2021 – Hospital Regional do Médio paraíba Dra. Zilda Arns Neumann

Ao Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS

A pessoa jurídica de direito privado denominada _____, devidamente inscrita no CNPJ n. _____, com sede na _____, neste ato representada por seu sócio administrador sr. _____ apresenta sua proposta de preço para a Cotação Pública de Preço n. 029/2021 para a contratação de empresa especializada em serviço prestação de serviços **MÉDICOS NA ESPECIALIDADE DE NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE PARA ATENDIMENTO INTRA HOSPITALAR**, para atender o Hospital Regional do Médio Paraíba Dra. Zilda Arns Neumann – Volta Redonda/RJ, contida no LOTE, conforme planilha abaixo:

Item	Quant.	Descrição do Serviço/Produto	Valor Unitário
01	01	Sessão de hemodiálise intermitente para pacientes hospitalizados, até 04 (quatro) horas.	
02	01	Sessão de hemodiálise prolongada para pacientes hospitalizados, até 12 (doze) horas.	

Esta proposta de preço tem validade de 60 (sessenta dias).

Local, data e assinatura do responsável

O Anexo II refere-se ao modelo que obrigatoriamente deverá ser adotado pela prestadora de serviço interessada para formular sua proposta de preço. **Utilizar papel timbrado, numeração sequencial de página, não rasurar, rubricar e assinar.**

² Só serão aceitas as propostas que contemplem 100% do lote.

³ Deve ser apresentada uma proposta por LOTE. Não misturar os lotes no momento de elaborar a proposta de preço.

⁴ Alguns lotes possuem mais de um item para formulação de preço. Seguir a descrição de item existente na QUANTIDADE DE PROFISSIONAL/DIA e TOTAL DE HORAS MÊS pertencente ao LOTE

⁵ No preço proposto deverão estar computados todos os custos diretos e indiretos necessários para prestação do serviço.