



Termos de Referência (TdR)

Cobertura de Seguro de Saúde para funcionários nacionais da SNV Moçambique e dependentes imediatos

Secção 1: Antecedentes

A SNV é uma organização internacional sem fins lucrativos. Fundada na Holanda há mais de 50 anos, construímos uma presença local e de longo prazo em mais de 25 países mais pobres da Ásia, África e América Latina. A nossa visão é um mundo onde, em todas as sociedades, todas as pessoas vivam com dignidade e tenham oportunidades equitativas de prosperar de forma sustentável. A nossa missão é capacitar e catalisar parcerias que transformem os sistemas Agroalimentar, Energia e Água que permitam uma vida sustentável e mais equitativa para todos.

A SNV Moçambique tem atualmente um quadro de pessoal de aproximadamente 65 colaboradores. O contrato de seguro de saúde existente deverá ser renovado com efeitos a partir de 1 de agosto de 2024. Pretendemos verificar proativamente o mercado sobre os melhores serviços disponíveis de acordo com o nosso orçamento disponível e os melhores serviços que podemos obter.

A SNV Moçambique tem executado as suas actividades com o nível de cobertura a nível nacional, porem com destaque para os seus Projetos baseados nas seguintes Províncias:

1. Maputo (Sede)
2. Inhambane - Inhassoro
3. Nampula
4. Zambézia - Quelimane
5. Niassa - Lichinga
6. Cabo Delgado

Secção 2: Objetivos

- Ter cobertura de assistência médica para os nossos colaboradores e seus dependentes imediatos de um cônjuge e até um máximo de 5 filhos.
- O melhor serviço deve, pelo menos, ser obtido em todos os lugares onde temos operações dentro de Moçambique.
- Os serviços devem atender à satisfação de nossa equipe, contribuindo assim para nossa proposta de valor de funcionários, atração e retenção de funcionários.

Secção 3: Serviços

- Cobertura de assistência médica para todos os funcionários locais da SNV Moçambique de acordo com o pacote selecionado.
- Respostas hábeis de emergência e tempo de

Secção 4: Resultados tangíveis

- Os prestadores de serviços devem apresentar propostas pormenorizadas com a repartição da cobertura e dos benefícios.
- O prestador de serviços selecionado fornecerá acesso ao envio on-line de reclamações e para que os Recursos Humanos adicionem ou removam funcionários por meio da plataforma. O provedor de serviços também atribuirá um gestor de conta, para o qual todas as consultas relacionadas a reclamações podem ser direcionadas.
- A inscrição de novos contratados será integrada no nosso processo de onboarding, assim como a remoção de desistências a ser integrada no nosso processo de saída.



- Inscrição de pessoal atual e dependentes.
- Emissão atempada de cartões de assistência médica.
- Briefing dos funcionários sobre a cobertura do seguro e indução de novos funcionários sobre o benefício de assistência médica conforme programado pelo Departamento de Recursos Humanos
- Pelo menos 2 sessões de atualizações de seguros presenciais todos os anos.
- Atendimento oportuno em hospitais, clínicas e farmácias.
- Reembolso atempado das despesas de saúde elegíveis incorridas.
- Flexibilidade no atendimento às dúvidas da equipe. Plataforma on-line/móvel e contato de helpdesk para os funcionários acessarem para reclamações ou consultas.
- Comunicação eficaz sobre questões que afetam a saúde do pessoal.
- Compartilhamento regular de relatórios para monitorar o uso de serviços de saúde e riscos de alerta vermelho. Relatório mensal da seguradora sobre o histórico de sinistros.

Monitorar serviços e atualização regular da lista de prestadores de serviços (clínicas, hospitais e farmácias).

Secção 5: Qualificações exigidas e elegibilidade (Aprovado/Reprovado)

Os proponentes devem ser uma organização ou empresa legalmente registada e certificada para prestar Serviços de Seguro de Saúde em Moçambique, Africa do Sul, outros países da região e de interesse, apresentando os documentos listados abaixo. Para ser considerado, o candidato deve ter pelo menos 5 anos de experiência no mercado.

O pedido deve conter os seguintes elementos:

- Experiência comprovada na prestação bem-sucedida de serviços de Seguro de Saúde, fornecendo pelo menos 3 cartas de referência de ONG ou Similar (Aprovado/Reprovado):
 - Proposta financeira com discriminação pormenorizada, escala dos benefícios para os diferentes pacotes (aprovação/reprovação);
 - Detalhes da empresa com os seguintes documentos:
 - Cópia do registo comercial e outros documentos relevantes "Licença/Alvará" (Aprovado/Reprovado);
 - Perfil da organização;
 - Uma cópia do apuramento de impostos;
 - Relatório de auditoria mais recente (será uma vantagem adicional);
- Satisfação do cliente:
 - Posicionamento de mercado baseado num rápido inquérito aos principais prestadores de serviços de saúde;
 - Feedback dos colaboradores;
 - Reuniões trimestrais de engajamento/avaliação com a equipe coordenada pelo departamento de RH;
 - Consultas com o Conselho de País;
 - Consultas do fórum das ONG de RH/Recomendações de outras organizações.
- Pacote de benefícios e limites;
- Disponibilidade orçamental.

Os candidatos não devem ter qualquer conflito de interesses e os candidatos que se encontrem em conflito de interesses serão desqualificados. Um conflito de interesses é definido como, entre outros:

- que beneficiem de qualquer subvenção direta ou indireta;
- apresentar mais de uma proposta para os mesmos serviços neste processo licitatório
- ter em comum os acionistas controladores; ou
- não é objeto de qualquer processo judicial por qualquer dos seguintes motivos:
 - falência;
 - insolvência.
- Nenhuma oferta parcial será considerada, e será considerada inelegível.

Ao submeter uma oferta em resposta a este pedido, o candidato certifica que ele e os seus principais funcionários não são impedidos, suspensos ou de outra forma considerados inelegíveis para um prémio pelo Governo Moçambicano. A SNV não adjudicará um contrato a qualquer empresa que seja barrada, suspensa ou considerada inelegível pela SNV ou pelos seus Doadores.



Secção 6: Critérios de avaliação e de atribuição

A adjudicação será feita a um proponente responsável cuja proposta seja a mais adequada ao concurso, que cumpra os requisitos de elegibilidade, que satisfaça ou exceda as especificações técnicas mínimas exigidas e que seja considerada a mais vantajosa com base no preço mais baixo e numa base tecnicamente aceitável.

Será designado um comité de avaliação para analisar cada proposta. A SNV será o único juiz das propostas apresentadas no âmbito do presente concurso. A SNV reserva-se o direito de aceitar ou rejeitar uma ou todas as propostas, de anular o concurso e de rejeitar uma ou todas as propostas, por qualquer motivo, em qualquer momento antes da adjudicação do contrato de serviços, sem que isso implique qualquer responsabilidade para com o ou os proponentes afectados. Durante a avaliação, o proponente pode ser solicitado a fornecer informações adicionais por escrito sobre o conteúdo e/ou a esclarecer pontos nas suas respostas.

O candidato suportará todos os custos associados à preparação e apresentação da sua proposta, não sendo a SNV em caso algum responsável por esses custos, independentemente da condução ou resultado do processo de concurso.

Note-se que, se existirem deficiências significativas no que respeita à capacidade de resposta aos requisitos do presente concurso, uma proposta pode ser considerada "não responsiva" e, por conseguinte, desqualificada para consideração. A SNV reserva-se o direito de renunciar a deficiências imateriais à sua discrição.

Solicita-se a apresentação das melhores propostas. Prevê-se que a adjudicação seja efectuada exclusivamente com base nestas propostas originais. No entanto, a SNV reserva-se o direito de efetuar uma das seguintes operações:

- A SNV pode conduzir negociações com e/ou solicitar esclarecimentos a qualquer proponente antes da adjudicação.
- No entanto, será dada preferência aos proponentes que possam satisfazer todos os requisitos técnicos do presente concurso.
- A SNV pode anular o presente concurso a qualquer altura.
- A SNV pode rejeitar toda e qualquer proposta, se tal ação for considerada no melhor interesse da SNV.

Todas as propostas completas serão avaliadas pelo comité de avaliação da SNV designado e de acordo com os seguintes critérios de avaliação:

Health Insurance Services		Evaluators				3 points	Full Meets or exceeds the requirement
Company Name:						2 points	Meets with moderate or minor gaps
						1 point	Partially meets, significant gaps
						0 point	Does not meet the requirement
Technically acceptable		1	2	3	4		
#	If any of the below answer is "NO" the offer are technically not acceptable and the panel will not score the Vendor	YES/NO (if the answer is No in one or more sections the Vendor automatically disqualify)				PASS/FAIL	
1	Does the Offeror submitted Financial proposal with detailed breakdown, scale of benefits for the different packages ?						
2	Does the Offeror legally registered and certified to provide such Services/ goods in Mozambique? (Alvara, NUIT, trade licence are required)?						
3	Does the Offeror submitted Proven experience of successfully providing Health Insurance services by providing at least 3 Reference letters from NGO or Similarly						
4	Does the Offeror have the required experience on the Market (minimum 5 years) as per section-5?						
5	Offerors have no Conflict of interest as per the Tender indication?						



Item	Description	Evaluation Weight (%)
1	Technical Approach	40%
	Understanding of the objectives of the assignment	
	Responsiveness to the terms of reference	
	Quality and Clarity	
	Does the proposal map functions to team members?	
	Are fees quoted as a fixed sum inclusive of taxes?	
	Narrative that explains your costs and sets out the assumptions made during the budgeting process	
	Demonstrable knowledge of Health Insurance services,	
2	Organization's capacity to implement the activities under the Tender scope of work	40%
	Record of well-established and successful delivery of similar serv	
	Experience in providing similar services at similar sector (interna	
	Bidder has provided evidence of its ability to perform the Health I	
	References from clients, mandatory at least 3 from NGO	
	Heath insurance terms and condicions	
	Service covarege regions: national and international	
	Costumers services and management available 24hr for emergenc	
3	Budget and cost-effectiveness of proposed app	20%
	Financial Proposal	
TOTAL		100%

Secção 7: Período previsto de execução

O período previsto de execução para este âmbito é de aproximadamente 12 meses, a contar do dia da assinatura do contrato com possibilidade de renovação por mais igual período, em função das necessidades do Projeto, disponibilidade de fundos e desempenho satisfatório.

Secção-8: Preço Oferta

O preço unitário nas propostas em resposta a este pedido deve ser fixado numa base fixa e com tudo incluído, incluindo entrega, impostos, direitos, IVA e todos os outros custos. Os preços devem ser apresentados em Moçambique Meticais. As ofertas devem permanecer válidas por pelo menos noventa (90) dias corridos após o prazo da oferta. Solicita-se aos proponentes que apresentem propostas em papel timbrado ou formato oficial

Secção-9: Linha de relatório

- O prestador de serviços reporta ao Gestor de Recursos Humanos do País, que aprova e supervisiona o âmbito do trabalho.
- O departamento de Recursos Humanos será responsável por verificar se os resultados estão de acordo com a qualidade exigida pela SNV.

Secção 10: Condições de pagamento



- Condições de pagamento a pós pago até o último dia cada mês;
- O pagamento será efetuado após a revisão e aprovação do calendário de faturação por ambas as partes.

Secção 11: Nível de esforço

O prestador de serviços deve dispor de contactos de emergência 24 horas por dia, 7 dias por semana, facilmente acessíveis durante a vigência do contrato. Devem também ser disponibilizados contactos acessíveis para as consultas e consultas diárias.

Secção 12: Principais questões de conformidade

- O prestador de serviços deve sempre cumprir com os regulamentos do governo de Moçambique relativos ao seguro de saúde e quaisquer outros regulamentos de confidencialidade.
- O prestador de serviços aderirá às seguintes políticas da SNV em relação a:
 - Salvaguarda
 - Código de Conduta
 - Fraude, Suborno e Corrupção

Secção 13: Submissão de Propostas e Prazo

Todas as propostas devem ser submetidas até **ao dia 17 de Maio de 2024, às 23h59**, hora de Maputo, através do e-mail: mozbid@snv.org ; assunto: **Pacote Plano de Saude SNV Moçambique Pessoal Nacional**