



TERMO DE REFERÊNCIA/ LISTA DE ITENS

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEMEDICINA, DESTINADO AO ATENDIMENTO REMOTO, EM TEMPO REAL, AOS USUÁRIOS DOS MUNICÍPIOS CONSORCIADOS AO CIS-AMOSC, POR MEIO DE APLICATIVO PRÓPRIO DE VIDEOCHAMADA, REALIZADO POR EQUIPE MÉDICA DEVIDAMENTE REGISTRADA NO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CRM, em atendimento à demanda dos municípios que fazem parte do Consórcio Interfederativo de Saúde do Oeste de Santa Catarina – CIS-AMOSC, de acordo com as condições e especificações constantes no presente edital, inclusive em seus anexos.

JUSTIFICATIVA

1. Considerando a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;
2. Considerando a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde;
3. Considerando a Portaria nº 4.279/GM/MS, de 30 de dezembro de 2010, que estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito SUS;
4. Considerando a Portaria 2.436 de 21 de setembro de 2017 que aprova a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB);
5. Considerando a Portaria Nº 467/2020 que dispõe sobre a telemedicina para o enfrentamento da pandemia covid19 no Brasil;
6. Considerando a Portaria Nº 526/2020 que inclui o código de teleconsulta na atenção primária;
7. Considerando a Resolução CFM nº 2.314, de 20 de abril de 2022 que define e regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação;
8. Considerando o interesse da administração pública na ampliação da cobertura de acesso na atenção básica, a carência de profissionais médicos para reposição imediata por motivo de exoneração ou para ampliação da força de trabalho nos serviços instalados, as eventuais faltas ao trabalho por motivos justificáveis dos profissionais médicos nos serviços de saúde;
9. Pretende-se com a implantação do Serviço de Telemedicina por Videochamada:
 - a) Melhorar a comunicação e entendimento entre o usuário e os serviços públicos de saúde, evitando transtornos e encaminhamentos equivocados entre os estabelecimentos de saúde;
 - b) Aumentar a assertividade no direcionamento das diferentes demandas para as diferentes complexidades da rede de atendimento;
 - c) Ser um meio de fácil acesso à telemedicina, com agilidade no atendimento e que proporcione tranquilidade à rotina do paciente, familiares e cuidadores, sem a necessidade de deslocamento gerando satisfação e qualidade de vida a todos;
 - d) Fortalecer a autonomia do usuário nos temas de conhecimento do sistema de saúde e



nos temas de cuidado geral de saúde;

- e) Garantir a segurança do usuário por meio da diminuição de sua exposição a riscos desnecessários que podem emergir da procura aos serviços de maior complexidade;
- f) Ampliar a capacidade da coordenação do cuidado pelos serviços de Atenção Primária à Saúde por meio da adequação do trânsito do usuário pelos serviços disponíveis e do contra referenciamento adequado e responsável das informações acerca dos atendimentos realizados;
- g) Melhorar aplicação e utilização dos recursos instalados de saúde pública no município com direcionamento responsável e protocolizado da demanda para o serviço adequado para sua condução;
- h) Aumentar as informações seguras e atualizadas sobre a Rede de Atenção à Saúde e os usuários do Sistema Único de Saúde, incluindo dados epidemiológicos para o planejamento e elaboração dos Planos Municipais de Saúde;

Do Local e da Forma de Entrega:

- 1. Todo o serviço de telemedicina deverá ser por atendimento remoto, mediado por Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDICs), no modo videochamada (imagem médico - usuário), por aplicativo próprio da empresa, e disponibilizado para dispositivos Android, IOS e Windows.
- 2. A empresa terá o prazo 15 (quinze) dias após o recebimento do pré-empenho para implantação e operacionalização do sistema de teleatendimento, com as características descritas neste termo de referência;
- 3. Havendo necessidade de prorrogação de prazo, a licitante deverá formular pedido por escrito justificando as razões pela qual requer. Sendo as mesmas aceitas, o prazo será prorrogado, do contrário, será configurada mora na entrega com a incidência das sanções previstas.
- 4. A entrega será de forma parcelada conforme a inclusão/acesso dos usuários no sistema;
- 5. A garantia dos serviços será por todo o período de vigência da ata/contrato, a contar de sua assinatura;
- 6. A assistência técnica deverá ser realizada durante o período de vigência da ata/contrato e a CONTRATADA deverá prestá-la em período integral, 24 horas por dia e 07 dias por semana.

Da Prestação dos Serviços:

- 7. O Órgão Gerenciador deverá emitir Ordens de Fornecimento ou de serviço – ou instrumento equivalente – contendo quantidade, discriminação dos bens, preço unitário e total conforme o Termo de Referência, com consequente Empenho Prévio, aos detentores da Ata, após solicitação do Órgão Participante do Registro de Preços.
- 8. Os serviços deverão ser executados pela contratada, conforme as necessidades e demandas apresentadas pelo setor responsável da Secretaria Municipal de Saúde, mediante o agendamento prévio das teleconsultas por meio da Central de Regulação do Município.

Especificações do Serviço de Telemedicina

- 9. O serviço de telemedicina será destinado ao atendimento remoto em tempo real (síncrona) por meio de aplicativo próprio de videochamada, fornecido pela empresa, aos usuários do Sistema Único de Saúde dos Municípios Consorciados ao CIS-AMOSC;
- 10. Todo o serviço de telemedicina deverá ser por atendimento remoto, mediado por



Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDICs), no modo videochamada (imagem médico - usuário), por aplicativo próprio da empresa e disponibilizado para dispositivos Android, IOS e Windows;

11. O serviço de atendimento de telemedicina deverá ser realizado por equipe médica devidamente registrada no Conselho Regional de Medicina (CRM), e ser prestado nas 24 horas por dia, 7 dias por semana, de forma ininterrupta;
12. A empresa deverá disponibilizar no aplicativo instruções e *chat* de texto para quaisquer dúvidas sobre o cadastro e primeiro acesso do usuário;
13. O cadastro e o primeiro acesso do usuário serão disponibilizados por meio do aplicativo da empresa, vinculando 01 (um) cadastro por CPF e número do prontuário eletrônico registrado na unidade de saúde de referência;
14. Os atendimentos deverão ser identificados por documento de identificação oficial com foto e com validade legal do(a) usuário(a), e do seu representante legal quando necessário;
15. O tempo máximo de espera do usuário em “fila de espera” ou módulo semelhante não deverá ultrapassar 15 minutos, sendo de responsabilidade da contratada apresentar relatórios da efetividade do tempo médio de atendimento quando solicitado;
16. Antes de iniciar o atendimento, o usuário ou seu representante legal, deverá autorizar o atendimento por telemedicina e a transmissão das suas imagens e dados por meio da assinatura de termo de concordância e autorização disponibilizado pela contratada no aplicativo próprio, devendo fazer parte dos registros do prontuário eletrônico;
17. Todos os atendimentos devem ocorrer em caráter síncrono, com profissional e indivíduo atendido conectados ao mesmo tempo, utilizando-se de aplicativo próprio disponibilizado pela contratada;
18. Realizar o atendimento médico para o usuário que já está vinculado à rede de saúde do município, sendo seu cadastro identificado por meio do *login* (CPF) e senha, concomitante com o acesso ao prontuário eletrônico pelo profissional médico. Caso haja uma solicitação de acesso e o usuário não tenha a vinculação com a rede, o mesmo deverá ser orientado a procurar uma UBS de seu município sede para realizar tal procedimento. Nas situações de risco de morte, deverão ser dados os devidos encaminhamentos visando a garantia do cuidado necessário para a manutenção da vida;
19. A equipe médica da contratada deverá:
 - a) acolher e analisar as queixas clínicas do usuário, e orientar quanto aos procedimentos de autocuidado na própria residência, quando viável, prescrever medicamentos e demais atributos da consulta;
 - b) realizar o encaminhamento para consulta médica presencial na Unidade Básica de referência ou serviço de pronto atendimento do município quando julgar necessário, e sempre que o paciente apresentar sintomas graves ou risco de morte.
 - c) na hipótese de observar risco de morte, o médico da CONTRATADA deverá acionar o serviço de remoção do município, através dos canais por ele disposto, e/ou orientar e auxiliar o paciente no contato com o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, dando as orientações e suporte necessárias para a manutenção da vida do usuário, garantindo a continuidade do tratamento na unidade de maior complexidade e ou domicílio, por meio de um sistema de acompanhamento e referência e contra referência;
 - d) orientar o usuário com queixas de sintomas gripais quanto às medidas de isolamento social, bem como protocolos de atendimento adotados pelo município, como locais para a realização de exames, ou estruturas de pronto atendimento físico dedicados a pacientes com suspeitas ou diagnóstico de Coronavírus (Covid-19);



- e) registrar as informações sobre o atendimento, incluindo as triagens, desfechos clínicos e possíveis regulações, em sistema de prontuário eletrônico do município, por meio de canal automatizado de integração de dados entre empresa de telemedicina e a Secretaria de Saúde, a fim de permitir gerar relatórios analíticos sobre o perfil epidemiológico da população atendida, de forma a apontar a presença de comorbidades e demais informações relevantes para as estratégias de atenção à saúde do município de residência do paciente;
- f) prestar assistência médica através da videochamada para todos os ciclos de vida incluindo áreas prioritárias de intervenção da atenção primária e na atenção secundária, alinhando a atuação clínica à prática da saúde coletiva, estimulando a participação do usuário em grupos e/ou ações para patologias específicas, tais como hipertensos, diabéticos, saúde mental, etc.;
- g) encaminhar para atendimento presencial na unidade de saúde de referência o usuário elegível aos indicadores do Previne Brasil, ou os indicadores que vierem a fazer parte das portarias do Ministério da Saúde;
- h) realizar teleinterconsultas quando solicitadas pelo médico da unidade de saúde ou equipe assistente do usuário, nos serviços de saúde do município ou no domicílio do usuário, através de videochamada pelo mesmo aplicativo;
- i) havendo a necessidade de emissão relatório, atestado ou prescrição médica, esses deverão ser emitidos em concordância com a legislação pertinente, atendendo aos requisitos legais, e enviados por meio digital ao usuário;
- j) renovar receita (s) de medicação de uso contínuo, até 180 dias após a última consulta médica presencial do usuário no serviço de referência;
- k) realizar notificação de agravos e ou doenças de notificação compulsória, regular especialidades médicas e exames diagnóstico e/ou complementares;
- l) seguir o previsto na Política Nacional de Atenção Primária (PNAB) vigente e outras legislações regulamentadoras do SUS;
- m) executar outras tarefas afins de acordo com o que é possível ser feito de forma segura por meio da plataforma virtual de forma segura.

Das obrigações da Licitante Vencedora:

- 20. Implantar e operacionalizar o serviço de telemedicina por meio de aplicativo próprio de videochamada destinado ao atendimento remoto em tempo real (síncrona) aos usuários do SUS dos municípios consorciados ao CISAMOSC, e realizado por equipe médica devidamente registrada no Conselho Regional de Medicina (CRM), 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 21. Fornecer equipe de profissionais médicos devidamente registrados e habilitados junto ao seu Conselho Regional de Medicina (CRM) para realizar as modalidades de teleatendimento médico;
- 22. O registro do profissional médico junto ao Conselho Regional de Medicina (CRM) deverá ser apresentado antes da execução do contrato.
- 23. A Comprovação do registro no Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde (CNES) da empresa CONTRATANTE.
- 24. A contratada deverá registrar sua efetividade em tempo real a cada dia de trabalho por meio de software gestor específico para a finalidade, acessado por perfil administrador da contratante;
- 25. Substituir imediatamente, a partir do comunicado da rejeição, os profissionais que estiverem em desacordo com as condições necessárias e estabelecidas pelos órgãos



- competentes, sendo que o tempo extra despendido poderá ser computado para as aplicações de penalidades previstas neste instrumento ou em legislação relacionada;
26. A contratada deverá assumir integral responsabilidade pelo contrato de trabalho que celebrar, assim como pelas obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais, pois estes não terão qualquer vínculo empregatício e/ou administrativo com o CISAMOSC ou seus entes consorciados;
27. Os profissionais devem estar em dia com suas obrigações junto ao Conselho Regional de Medicina quando se tratar de profissional médico, sendo de igual responsabilidade as demais profissões que porventura fizerem parte da referida prestação de serviço assumindo responsabilidade por todas as obrigações legais, sob pena de rescisão contratual;
28. Nomear Representante Técnico para interlocução junto as Secretarias de Saúde dos entes consorciados;
29. Disponibilizar canal de comunicação direto para avaliação de casos em que haja necessidade de alinhamento quanto a coordenação do cuidado de referência do usuário;
30. Assumir inteira responsabilidade pela efetiva realização do serviço e efetuar-lo de acordo com as especificações e as instruções deste instrumento além dos princípios, normas e condutas específicas de cada profissão e sempre prezando pelos princípios éticos da profissão;
31. Garantir a efetiva execução do trabalho contratado e que serão controladas por sistema próprio de gestão de telemedicina.
32. Manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
33. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demanda, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua, obrigando-se, outrossim por qualquer responsabilidade decorrente de ações judiciais movida por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do presente instrumento;
34. Responder por qualquer dano físico, moral ou material causado diretamente ao Município ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo;
35. Durante a execução dos serviços a contratada fica obrigada a seguir os protocolos técnicos implantados ou que vierem a ser implantados pelas Secretarias Municipais de Saúde dos entes consorciados, Secretaria de Estado ou pelo Ministério da Saúde;
36. Fica obrigada a contratante a integrar sistemicamente a ferramenta de telemedicina a sistemas relacionados a atividades do SUS, tais como: as ferramentas de prescrição, prontuário, notificação ou outros que a administração do SUS utiliza na rede municipal de saúde, bem como processos de regulação, controle, avaliação e auditoria do SUS. E em tudo agir segundo as diretrizes da administração pública;
37. Integrar os dados em tempo real com o prontuário eletrônico utilizado pelo município de forma simultânea à realização do atendimento;
38. A equipe médica da contratada deverá possuir na sua totalidade assinatura digital qualificada, padrão ICP-Brasil, nos termos das Leis vigentes no país;
39. Toda a documentação fornecida ao paciente com necessidade de assinatura médica, esta deverá ser realizada utilizando-se do E-CRM (certificação digital);
40. O aplicativo da empresa e atendimento de telemedicina deverão estar de acordo com a Resolução CFM nº 2.314, de 20 de abril de 2022;
41. A contratada deverá estar em conformidade e considerando o que determina a Lei nº 13.709, de agosto de 2018, que dispõe sobre proteção de dados pessoais (LGPD) na



abrangência dos itens: termos de uso da plataforma; política de privacidade da plataforma; políticas e procedimentos de transferência da informação; Política Geral de Segurança da Informação;

42. O dimensionamento da equipe para a prestação de serviço é de responsabilidade da CONTRATADA;
43. Apresentar mensalmente ou quando demandado a relação de profissionais e seus respectivos comprovantes de registro nos Conselhos de Classe de sua área de atuação;
44. A contratada deverá dispor de equipe de desenvolvimento própria com acesso total e a qualquer tempo ao repositório de codificação da plataforma fornecida (aplicativo e ambiente web) para fins de customizações e alteração pertinentes sempre que preciso, considerando alinhamento prévio junto ao órgão municipal competente;
45. É de obrigação da contratada efetuar a salvaguarda de todas as informações e dados relacionados aos atendimentos, assim como 100% dos registros de vídeo consultas em ambiente de backup criptografado pelo período até 10 anos.
46. Fornecer ambiente de servidores em nuvem, arquitetados de forma contingencial garantindo alta disponibilidade dos dados e ambiente considerando SLA de 99,5%, independentemente da quantidade de acessos simultâneos;
47. A contratada deverá dispor de equipe de suporte técnico 24 horas por dia para atendimento a dúvidas e assistências técnica a todos os softwares existentes no processo, bem como esclarecimentos aos usuários quanto a utilização;
48. O aplicativo deverá fornecer o controle da localização exata do paciente no momento do atendimento para fins de controle e gestão;
49. A contratada deverá respeitar o mais alto nível de gestão da segurança da informação, dispondo de ambiente de homologação segregado do ambiente de produção, ter plano de resposta a incidentes, possuir mecanismo de mitigação de ataques (DDOS), possuir licenciamento das ferramentas de backup com processo formal de tratamento das eventuais falhas no processo, assim como licenciamento de banco de dados e demais agentes existentes no ambiente de servidores;
50. Quanto ao não cumprimento ou o cumprimento parcial do contrato, ou ainda, caso houver, ocorrência de qualquer irregularidade na prestação do serviço por parte da contratada, ficará a mesma responsável e responderá de acordo com a legislação vigente relacionada.
51. A prestação de serviço será aferida por meio de sistema de prontuário eletrônico do município com análise da produtividade dos profissionais vinculados e relatórios da contratada por meio de acompanhamento do fiscal do contrato para a efetivação do pagamento;
52. O usuário será cadastrado uma única vez e poderá ter acesso a consultas ilimitadas.
53. Formar o quadro de pessoal necessário a execução do objeto contratado, bem como assumir as responsabilidades por todos os encargos trabalhistas, sociais, fiscais, comerciais e previdenciários resultantes da execução da ata/contrato e pagamento salarial.
54. A CONTRATADA, neste ato, assume perante o CIS-AMOSC a responsabilidade administrativa, civil e criminal, por quaisquer danos, decorrentes da prestação de serviços, que possam causar aos servidores ou a terceiros.

Das obrigações do CIS-AMOSC:

55. Esclarecer as dúvidas que lhes forem apresentadas;
56. Fiscalizar a entrega e a qualidade dos produtos/serviços;



57. Emissão do pré-empenho;
58. Cumprir as condições de pagamento.

Do órgão gerenciador e órgãos participantes:

1. O órgão gerenciador será o Consórcio Interfederativo de Saúde do Oeste de Santa Catarina (CIS-AMOSC) e participará como Órgão Gerenciador, por intermédio de sua Diretoria Executiva.
2. O CONSÓRCIO está neste edital qualificado, como órgão gerenciador do registro de preços e poderá utilizar-se da Ata de Registro de Preços, e contratar a partir da mesma.
3. Os Municípios que integram o CIS – AMOSC são participantes e integram todo o procedimento licitatório e a Ata de Registro de Preços, independentemente de apresentação de adesão formal.
4. As quantidades previstas para os itens com preços registrados poderão ser remanejadas ou distribuídas pelo órgão gerenciador entre os órgãos participantes, observada como limite máximo a quantidade total registrada para cada item.
 - a. Para o remanejamento de quantidades entre órgãos participantes do procedimento licitatório não será necessária autorização do beneficiário da Ata de Registro de Preços.
5. Como Órgãos Participantes, participarão os seguintes municípios:

UF	COD. MUNICÍPIO	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO ESTIMADA *
SC	4200101	ABELARDO LUZ	17.392
SC	4200507	ÁGUAS DE CHAPECÓ	6.036
SC	4200556	ÁGUAS FRIAS	2.839
SC	4200754	ALTO BELA VISTA	1.856
SC	4201273	ARABUTÃ	4.378
SC	4201653	ARVOREDO	2.510
SC	4202537	BOM JESUS	2.777
SC	4203501	CAMPO ERÊ	9.623
SC	4204103	CAXAMBU DO SUL	4.614
SC	4204202	CHAPECÓ	254.785
SC	4204350	CORDILHEIRA ALTA	4.781
SC	4204400	CORONEL FREITAS	10.388
SC	4204459	CORONEL MARTINS	2.065
SC	4205175	ENTRE RIOS	3.402
SC	4205308	FAXINAL DOS GUEDES	11.192
SC	4205431	FORMOSA DO SUL	2.682
SC	4205605	GALVÃO	3.210
SC	4206652	GUATAMBÚ	8.425
SC	4207684	IPUAÇU	7.730
SC	4207700	IPUMIRIM	7.816
SC	4207809	IRANI	10.195
SC	4207858	IRATI	2.069
SC	4208005	ITÁ	7.067



SC	4208609	JABORÁ	4.310
SC	4208955	JARDINÓPOLIS	1.776
SC	4209177	JUPIÁ	2.555
SC	4209201	LACERDÓPOLIS	2.248
SC	4209458	LAJEADO GRANDE	1.702
SC	4210555	MAREMA	2.184
SC	4211405	NOVA ERECHIM	5.155
SC	4211454	NOVA ITABERABA	4.536
SC	4211652	NOVO HORIZONTE	2.643
SC	4211850	OURO VERDE	2.181
SC	4211876	PAIAL	1.927
SC	4212270	PASSOS MAIA	4.034
SC	4212601	PERITIBA	2.992
SC	4212908	PINHALZINHO	21.972
SC	4213153	PLANALTO ALEGRE	2.946
SC	4213401	PONTE SERRADA	10.649
SC	4213906	PRESIDENTE CASTELLO BRANCO	1.689
SC	4214201	QUILOMBO	11.022
SC	4215695	SANTIAGO DO SUL	1.651
SC	4215752	SÃO BERNARDINO	2.684
SC	4216008	SÃO CARLOS	10.282
SC	4216107	SÃO DOMINGOS	9.226
SC	4216909	SÃO LOURENÇO DO OESTE	24.791
SC	4217501	SEARA	18.620
SC	4217550	SERRA ALTA	3.303
SC	4217758	SUL BRASIL	2.832
SC	4218855	UNIÃO DO OESTE	2.774
SC	4219101	VARGEÃO	3.634
SC	4219507	XANXERÊ	51.607
SC	4219606	XAVANTINA	3.653
SC	4219705	XAXIM	31.918

* censo (2022) <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/panorama>

LISTA DE ITENS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UN	QUANT. ESTIMADA (mês)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL MENSAL ESTIMADO
1	REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEMEDICINA,	HABITANTE (VIDA)	650.000	R\$ 1,14	R\$ 741.000,00



DESTINADO AO ATENDIMENTO REMOTO DE PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL ATRAVÉS DE TELECONSULTA MÉDICA COM MÉDICO CLÍNICO GERAL DOS MUNICÍPIOS CONSORCIADOS NO CIS - AMOSC POR MEIO DE PLATAFORMA PRÓPRIA DE VIDEOCHAMADA, REALIZADO POR EQUIPE MÉDICA DEVIDAMENTE REGISTRADOS NO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CRM				
TOTAL GERAL ESTIMADO PARA VIGENCIA DA ATA				R\$ 8.892.000

OBS. O total geral é estimado para contratação. Mensalmente, após emissão da ordem de serviço/empenho, será apurado o valor real da contratação conforme adesão dos municípios consorciados, vinculado ao número de vidas por eles indicados.

[assinado digitalmente]

**CONSÓRCIO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DO OESTE
DE SANTA CATARINA (CIS-AMOSC)
PRESIDENTE**