

TERMO DE REFERÊNCIA¹

Contratação de Serviço (Lei nº14.133, de 2021)

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA OPERAÇÃO DO PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL DO CISAMUREL/SC, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA SAAS, SUPORTE TÉCNICO, MÃO DE OBRA MÉDICA, COM CONSULTAS SÍNCRONAS, 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA.

¹ Art. 18. A fase preparatória do processo licitatório é caracterizada pelo planejamento e deve compatibilizar-se com o plano de contratações anual de que trata o inciso VII do **caput** do art. 12 desta Lei, sempre que elaborado, e com as leis orçamentárias, bem como abordar todas as considerações técnicas, mercadológicas e de gestão que podem interferir na contratação, compreendidos: II - a definição do objeto para o atendimento da necessidade, por meio de **termo de referência**, anteprojeto, projeto básico ou projeto executivo, conforme o caso;



TERMO DE REFERÊNCIA

Código identificador do processo e-Ciga:	d8aabd50-e0af-4ad8-983f-067997a4ae5b
Link do processo e-Ciga:	https://cisamurel-e2.ciga.sc.gov.br/#/processo/d8aabd50-e0af-4ad8-983f-067997a4ae5b
PROCESSO DE COMPRA	06/2026
PREGÃO ELETRÔNICO	03/2026

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

O Termo de Referência (TR) é o documento necessário para a contratação de bens e serviços que, nos termos dos arts. 6º, inciso XXIII, e 40 e seguintes, da Lei Federal nº 14.133/2021, sintetiza as principais decisões e informações sobre o objeto a ser contratado. Ele define a estratégia para a seleção da melhor proposta, incluindo a modalidade de licitação, critério de julgamento e modo de disputa, além das condições que regerão a futura contratação.

A elaboração deste Termo de Referência foi precedida por um Estudo Técnico Preliminar, anexado ao processo, que **concluiu** pela necessidade da contratação, conforme a demanda do Consórcio, com a descrição detalhada dos serviços e especificações necessárias para garantir a eficiência e qualidade na execução dos serviços contratados.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO²

2.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA OPERAÇÃO DO PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL DO CISAMUREL/SC, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA SAAS, SUPORTE TÉCNICO, MÃO DE OBRA MÉDICA, COM CONSULTAS SÍNCRONAS, 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA.

2.2. Especificação das funções, quantitativos e preços:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA OPERAÇÃO DO PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL DO CISAMUREL/SC, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA SAAS, SUPORTE TÉCNICO, MÃO DE OBRA MÉDICA, COM CONSULTAS SÍNCRONAS, 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA.	Pessoa / mês	R\$ 0,68	341.587	R\$ 2.787.349,92

2.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **COMUNS**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, haja vista que se trata de serviços cujos

² Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: a) definição do objeto, incluídos sua natureza, os quantitativos, o prazo do contrato e, se for o caso, a possibilidade de sua prorrogação;

padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais de mercado.

2.4. O objeto desta contratação **NÃO** se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Municipal nº 1.663/2023.

2.5. O fornecimento de bens/serviços é enquadrado como **CONTINUADO**.

2.6. O prazo de vigência da contratação é de **12 (DOZE) MESES**, contado(s) a partir da assinatura do contrato / ata, podendo ser prorrogado na forma do artigo 106, da Lei nº 14.133, de 2021.

2.7. **PODERÁ** haver prorrogação do prazo de vigência, até o limite máximo previsto na legislação.

2.8. A minuta de contrato/ata oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2.9. **NÃO** serão aceitas propostas com quantitativo inferior ao acima descrito.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO³

3.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. O objeto da contratação não consta no Plano de Contratações Anual, pois ainda não se elaborou o referido instrumento de planejamento.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO⁴

4.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO⁵

Sustentabilidade

5.1. Com a contratação pretendida, não haverá impactos ambientais, não sendo necessárias as respectivas medidas mitigadoras.

Indicação de marcas ou modelos

5.2. O Consórcio não possui preferência de marcas ou de fornecedores em específico, devendo a licitação estender-se a um maior número possível de licitantes interessados.

Da vedação de contratação de marca, produto ou serviço.

³ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] b) fundamentação da contratação, que consiste na referência aos estudos técnicos preliminares correspondentes ou, quando não for possível divulgar esses estudos, no extrato das partes que não contiverem informações sigilosas;

⁴ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] c) descrição da solução como um todo, considerado todo o ciclo de vida do objeto;

⁵ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] d) requisitos da contratação;



5.3. A Administração não possui nenhuma objeção quanto a marcas existentes no mercado para o objeto em questão, nem mesmo objeção quanto a fornecedores existentes no mercado que possam ofertar o objeto da presente contratação.

Da exigência de amostra.

5.4. Não será exigida amostra.

Da exigência de carta de solidariedade

5.5. Não será exigida carta de solidariedade.

Subcontratação

5.6. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual sem autorização da Administração.

Garantia da Contratação

5.7. Haverá garantia da execução contratual em 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, conforme artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

5.8. A garantia contratual deverá ser prestada em até 15 (quinze) dias úteis da assinatura do Contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO⁶

6.1. A contratada deverá disponibilizar teleconsulta médica com médico clínico geral, médico da saúde da família e pediatra, em tempo real.

6.2. Os serviços devem ser iniciados, de forma integral, logo após a assinatura do contrato.

6.3. Os detalhes do serviço estão definidos no anexo deste Termo de Referência.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO⁷

7.1. O contrato / ata deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

⁶ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] e) modelo de execução do objeto, que consiste na definição de como o contrato deverá produzir os resultados pretendidos desde o seu início até o seu encerramento;

⁷ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] f) modelo de gestão do contrato, que descreve como a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelo órgão ou entidade;



7.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização Técnica

7.6. Será designado fiscal do Contrato por meio de Portaria, que exercerá a fiscalização técnica e administrativa do Contrato.

7.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.8. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.9. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso

7.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.12. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

Fiscalização Administrativa

7.13. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.14. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

7.15. Será designado Gestor do Contrato por meio de Portaria.

7.16. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.



7.17. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência.

7.18. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.19. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.20. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.21. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.22. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO⁸

Recebimento

8.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.2. Juntamente com a nota fiscal, a contratada deverá apresentar **relatório de prestação de serviços**, em modelo a ser definido pelo fiscal de contrato, para fins de liquidação.

8.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 3 (três) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.4. O recebimento definitivo ocorrerá após o recebimento provisório, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material/serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

⁸ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] g) critérios de medição e de pagamento;

8.5. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.7. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.8. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.9. As atividades de montagem, instalação, implantação e quaisquer outras necessárias para a prestação do serviço correrão por conta do Contratado e são condição para o recebimento do objeto.

Liquidação

8.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

8.11. O prazo de que trata o item anterior poderá ser prorrogado.

8.12. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.12.1. o prazo de validade;

8.12.2. a data da emissão;

8.12.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.12.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.12.5. o valor a pagar; e

8.12.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.13. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.14. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.15. A Administração deverá realizar consulta para: **a)** verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; **b)** identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.



8.16. Constatando-se a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.17. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.18. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.19. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação de inadimplência.

Prazo de pagamento

8.20. Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias contados a partir da data da liquidação da respectiva nota fiscal, conforme previsto neste Termo de Referência.

Forma de pagamento

8.21. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.22. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.23. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.24. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.25. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.26. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do serviço

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou por outros meios hábeis.

8.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.



8.29. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.30. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.31. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

8.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela não continuidade da execução contratual, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Antecipação de pagamento

8.33. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

Cessão de crédito

8.34. Não é admitida a cessão de crédito.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO⁹

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO**, sob a forma **ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento de **MENOR PREÇO**.

10 EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

10.1 Para fins de habilitação, após a fase de lances, deverá o licitante provisoriamente vencedor, apresentar os seguintes documentos, os quais deverão ser anexados em formato digital, na plataforma eletrônica utilizada para a licitação:

Habilitação jurídica

10.2 **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.3 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.4 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo

⁹ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] h) forma e critérios de seleção do fornecedor;



da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.5 Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.6 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

10.7 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.8 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.9 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.10 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.11 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.12 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.13 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

10.14 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.15 Comprovação de possuir Capital Social registrado e integralizado **ou** patrimônio líquido na data de apresentação da proposta, de valor igual ou superior a **4%** (quatro por cento) do valor total estimado da contratação, conforme prevê o artigo 69, § 4º, da Lei 14.133/2021.

10.15.1 A comprovação do capital social mínimo deverá ser feita por meio de contrato social ou de sua última alteração (atualização do capital social), devidamente registrado(a) na Junta Comercial do Estado, da sede da empresa, admitida a comprovação da atualização por meio de Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial do Estado da sede da empresa.

10.15.2 A comprovação do patrimônio líquido mínimo deverá ser feita por meio do Balanço Patrimonial da empresa.



Qualificação Técnica

Da empresa:

10.16 Atestado de capacidade técnico-operacional (em nome da empresa licitante), acompanhados das notas fiscais que comprovem a execução dos serviços, demonstrando a execução dos seguintes serviços e quantidade:

DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE LICITADA	QUANTIDADE MÍNIMA EXIGIDA DE ACERVO
REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECONSULTA MÉDICA SÍNCRONA NA MODALIDADE PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL, 24H POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA ELETRÔNICA.	PESSOA/ MÊS	341.587/ 12 MESES	140.000 / 4 MESES
Obs.: O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional devem comprovar: <ul style="list-style-type: none"> • Realização de serviços de teleconsulta médica síncrona na modalidade pronto atendimento; • Disponibilização 24h por dia, 7 dias por semana; • Disponibilização da plataforma eletrônica; • Disponibilização dos serviços para uma população contratada de 140.000 pessoas, por um período mínimo de 4 meses. 			

10.17 O agente de contratação poderá exigir notas fiscais, contratos, dentre outros documentos, que comprovem a execução dos serviços objeto do atestado de capacidade técnica.

Dos profissionais

10.18 Indicação dos profissionais especializados que prestarão os serviços (a indicação poderá ser realizada por meio de declaração firmada pela licitante, indicando o nome completo e número do CRM dos profissionais);

10.19 Comprovação de que o(s) profissional(is) indicado(s) tem(êm) vínculo com a empresa, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

10.19.1 Cópia da carteira de trabalho e/ou ficha de registro de empregados (FRE), que demonstrem a identificação do profissional;

10.19.2 Cópia da última alteração contratual da empresa proponente, no caso de o profissional ser sócio da empresa;

10.19.3 Contrato de prestação de serviços que comprove que o profissional indicado tem vínculo com a empresa;

10.19.4 Inscrição regular perante o CNES, vinculada à empresa;

10.20 Prova de registro do(s) profissional(is) indicado(s) perante a entidade profissional/Conselho Regional de Medicina;

Em relação aos médicos pediatras e médicos da família:

10.21 Registro de Qualificação de Especialidade - RQE ou comprovante de seu requerimento perante o CRM;

Demais exigências de qualificação técnica:



10.22 Declaração de que possui propriedade ou licença de uso do sistema SAAS, conforme especificações técnicas detalhadas neste Termo de Referência, e por cujas operação e manutenção deverá ser integralmente responsável;

10.23 Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

Outros Documentos

10.24 Certidão Negativa Correccional – CGU (<https://certidoes.cgu.gov.br/>).

10.25 Declaração conjunta (modelo anexo).

10.26 Ficha cadastral (modelo anexo).

11. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO¹⁰

11.1. O custo estimado total da contratação é o descrito no início deste Termo de Referência.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA¹¹

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento:

- 3.3.90.00.00.

12.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes, se for o caso, será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Não há.

Tubarão/SC, [data da assinatura eletrônica].

AMANDA FELACIO FORMENTIM
Gerente de Controle e Avaliação

¹⁰ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] i) estimativas do valor da contratação, acompanhadas dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, que devem constar de documento separado e classificado;

¹¹ Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] j) adequação orçamentária;



ANEXO I AO TR

Especificações do Serviço de Telemedicina

1. Definições Gerais

1.1. Telemedicina é a modalidade de prestação de serviços de saúde realizada à distância, por meio de tecnologias da informação e comunicação, permitindo a realização de consultas, orientações, diagnósticos, emissão de receitas, atestados, requisição de exames, monitoramento e acompanhamento clínico entre profissionais de saúde e pacientes sem a necessidade de presença física no mesmo local. Essa prática amplia o acesso aos serviços médicos, reduz deslocamentos, otimiza recursos do sistema de saúde e contribui para a continuidade do cuidado, especialmente em regiões com limitações de oferta presencial, devendo sempre observar os princípios éticos, a segurança da informação, o sigilo profissional e a regulamentação vigente aplicável à área da saúde;

1.2. O serviço de telemedicina deverá ser realizado por atendimento remoto por meio de Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDICs) e será destinado ao atendimento remoto em tempo real (síncrono) com profissional e paciente atendido conectados, por meio de plataforma de videochamada, fornecida pela contratada, aos usuários do Sistema Único de Saúde dos Municípios consorciados ao CISAMUREL/SC;

1.3. O tempo máximo de espera do usuário em “fila de espera” ou módulo semelhante não deverá ultrapassar 12 (doze) minutos, sendo de responsabilidade da contratada apresentar relatórios da efetividade do tempo médio de atendimento quando solicitado;

1.4. A delimitação do serviço de Telemedicina a ser contratado fica condicionada às atribuições legais dos profissionais de saúde previstas na legislação que disciplina o exercício das respectivas profissões e aos ditames e limites da Lei nº 12.842, de 10 de julho de 2013, resoluções do CFM e demais normativas;

1.5. O atendimento deverá ser efetuado diretamente entre os médicos e pacientes, por meio de tecnologia da informação e comunicação que garanta a integridade, privacidade, segurança e o sigilo das informações;

1.6. Tendo em vista o levantamento de demanda realizada, o serviço de telemedicina deverá contemplar teleconsulta médica com médico **CLÍNICO GERAL, MÉDICO SAÚDE DA FAMÍLIA E MÉDICO PEDIATRA**, em regime de **PLANTÃO DE 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA**, de forma ininterrupta;

1.7. O serviço de atendimento de telemedicina deverá ser realizado por equipe médica devidamente registrada no Conselho Regional de Medicina (CRM);



1.8. A contratada deve garantir atenção aos preceitos éticos de beneficência, não maleficência, sigilo das informações, autonomia e demais normas deontológicas vigentes, bem como:

1.8.1. Observar a livre decisão e o consentimento informado do paciente;

1.8.2. Observar as normas e orientações do Ministério da Saúde sobre notificação compulsória de doenças e outros agravos à saúde;

1.8.3. Garantir a privacidade, confidencialidade, proteção de dados e segurança da informação, e observar o disposto na Lei nº 12.965, de 10 de julho de 2013 (Marco Civil da Internet), na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("LGPD"), na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011(LAI), e nos Códigos de Ética profissionais;

1.8.4. Seguir os preceitos éticos de cada profissão no exercício das atividades de saúde intermediadas à distância, observado o mesmo padrão de qualidade assistencial que o adotado para o atendimento presencial;

1.9. Não haverá limites de máximo de realização de consulta;

1.10. Consideraram-se operadores os membros da Administração Pública e da empresa contratada que acessarão o sistema para execução dos trabalhos e fiscalização;

1.11. Consideram-se usuários/pacientes os usuários do SUS, habitantes dos Municípios contratantes, que utilizarão o sistema e os serviços;

1.12. A contratada deverá 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 e senha, concomitante com o acesso ao prontuário eletrônico pelo profissional médico;

1.13. A contratada deverá ter Responsável Técnico Médico com registro no CRM;

2. *Especificações da plataforma eletrônica (itens da prova de conceito)*

2.1. A contratada deverá disponibilizar **PLATAFORMA DIGITAL SAAS** para execução dos serviços, contendo, no mínimo, as seguintes especificações:

Cadastro de operadores e usuários/pacientes



- 2.1.1. A plataforma deve permitir o cadastro de operadores e usuários/pacientes por meio da própria empresa contratada e da Administração;
- 2.1.2. A plataforma deve ser acessível ao paciente mediante o preenchimento de *login* e senha;
- 2.1.3. O sistema deve permitir o acesso dos operadores apenas as atribuições a ele delegadas, em categorias como:
- 2.1.3.1. Administrador;
 - 2.1.3.2. Visualizador;
 - 2.1.3.3. Editor;
 - 2.1.3.4. Cadastrador;
- 2.1.4. O Sistema deve permitir que operadores com poderes de Administrador cadastrem novos usuários;
- 2.1.5. O Sistema deve permitir vincular especialidades e CBO's aos profissionais;
- 2.1.6. Cada operador e paciente/usuário deve possuir apenas um cadastro no sistema, vinculando 1 (um) cadastro por CPF e número do prontuário eletrônico, registrado na unidade de saúde de referência;
- 2.1.7. Antes de iniciar o atendimento, o paciente ou representante legal deverá autorizar o atendimento por telemedicina e a transmissão das suas imagens e dados por meio de "termos de uso" da própria plataforma, devendo ser armazenados registros sobre autorizações;
- 2.1.8. O sistema deve permitir cadastrar várias unidades de saúde autônomas, que serão utilizadas para cada Município de forma individual, de modo que cada Município terá sua unidade de saúde, distinta e desvinculada das unidades dos demais Municípios;
- 2.1.8.1. Acaso o Município solicite, deverão ser cadastradas quantas unidades de saúde sejam necessárias para sua operação;

Emissão de relatórios

- 2.2. O sistema deve emitir, no mínimo, os seguintes relatórios:



2.2.1. Relatório de atendimentos realizados, com possibilidade de seleção do período, devendo constar do relatório: o nome do paciente; data da realização da consulta; tempo de espera na fila de atendimento; tempo de permanência na consulta;

2.2.2. Relatório contendo as consultas abandonadas antes da finalização, devendo constar do relatório: o nome do paciente; data do acesso a plataforma; tempo de espera na fila de atendimento; tempo de permanência na consulta;

Dashboard

2.3. A plataforma deve possuir um *dashboard*, acessível ao paciente, contendo, no mínimo:

2.3.1. Botão de acesso ao Pronto Atendimento Virtual, em destaque e em cor chamativa;

2.3.2. Prontuário acessível ao paciente, com a:

2.3.2.1. Relação de consultas realizadas e encerradas antes da finalização, com data e número de protocolo;

2.3.2.2. Relação de documentos, constando receitas, requisições e atestados emitidos;

2.3.3. Menu de configurações, permitindo:

2.3.3.1. Acesso ao “perfil do usuário” ou “dados do usuário”;

2.3.3.2. Alteração de senha;

2.3.3.3. Acesso aos “termos de uso”;

2.3.4. Ao acessar o Pronto Atendimento Virtual, a plataforma deve permitir ao paciente o envio de documentos em formato pdf (como exames) e demais formatos, que deverão ser acessados pelo médico;

2.3.5. A plataforma deve armazenar e disponibilizar banco de dados atualizados à Administração Pública contratante;

Prontuário Clínico

2.4. O atendimento ao paciente por meio de tecnologia da informação deverá possibilitar o registro em **prontuário clínico** da própria plataforma eletrônica, em observância as regras



e padrões de interoperabilidade e informação em saúde estabelecidos pelo Ministério da Saúde, e deverá conter, pelo menos:

- 2.4.1. Dados do paciente;
- 2.4.2. Dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido em cada contato com o paciente;
- 2.4.3. Data, hora, tecnologia da informação e comunicação utilizada para o atendimento; e
- 2.4.4. Nome e número de inscrição no CRM do médico que realizou o atendimento;
- 2.5. A plataforma deverá disponibilizar instruções e *chat* de texto ou *chatbot* para quaisquer dúvidas sobre o cadastro e primeiro acesso do paciente/usuário.
- 2.6. O prontuário da plataforma deve ser integrado ao prontuário oficial do Município, de modo que os atendimentos realizados pela plataforma sejam integrados ao prontuário do paciente no Município;

Emissão de Documentos

- 2.7. Deverão ser emitidos por meio da plataforma eletrônica, no mínimo, os seguintes documentos:
 - 2.7.1. Todas as receitas em formato digital regulamentadas pelo CFM e Anvisa, incluindo receitas amarelas e azuis;
 - 2.7.2. Atestados médicos;
 - 2.7.3. Requisições de exames;
- 2.8. Os documentos devem ser emitidos com o brasão do Município;
- 2.9. A contratada deverá garantir que o sistema é capaz de emitir os registros e documentos em meio eletrônico pelos profissionais de saúde durante atendimentos realizados por telemedicina com observância do disposto no art. 14 da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, e os limites estabelecidos em legislação e atos normativos específicos das categorias profissionais, contendo, ainda, as seguintes especificações mínimas:
 - 2.9.1. Identificação do profissional, incluindo nome e número de inscrição no respectivo conselho profissional;



2.9.2. Identificação e dados do paciente;

2.9.3. Registro de data e hora;

2.9.3.1. No caso de atestado, duração do atestado; e

2.9.3.2. Assinatura eletrônica qualificada do médico emissor.

2.10. Os documentos devem ser emitidos mediante a utilização de assinaturas eletrônicas qualificadas. Quanto à prescrição de receitas o sistema deve garantir a observância dos requisitos previstos na Lei nº 5.991, de 1973, e nos atos da Agência de Vigilância Sanitária (Anvisa), inclusive quanto aos receituários de medicamentos sujeitos a controle especial, conforme art. 35, § 3º, da referida Lei;

2.11. A prescrição de medicamentos deve ser realizada pelo princípio ativo, sem especificação de marca do medicamento, respeitando a REMUME de cada Município;

Dos Requisitos Técnicos da Plataforma

2.12. A hospedagem e arquitetura da aplicação devem preencher os seguintes requisitos:

2.12.1. Permitir cadastro de operadores com suas respectivas senhas e perfil de direitos de acesso;

2.12.2. O sistema deve permitir ao usuário que possui acesso a mais de uma instituição administrá-las por meio de um único login por CPF, assim herdando suas habilidades atribuídas de acordo com a instituição em que estiver selecionada para uso, assim como:

2.12.2.1. Possuir total integração de informações entre os módulos;

2.12.2.2. Possuir interface dos módulos no formato responsivo, possibilitando a exibição dos módulos do sistema de acordo com o dispositivo utilizado, caso esteja em um *desktop*, *tablet* ou *smartphone*, o *layout* deverá se adequar ao tamanho do monitor ou tela do dispositivo, facilitando e tornando usual a visualização dos dados, e inserção das informações;

2.12.2.3. Possuir integridade referencial dos dados;

2.12.2.4. Permitir auditoria, contendo pelo menos as seguintes informações de atividades dos operadores: data, hora e informações incluídas, alteradas e excluídas, com filtros de módulos para facilitar a localização de informações;



- 2.12.2.5. Possuir plataforma *Sistema-Web*, sem necessidade de instalação da aplicação *Back End* para funcionamento e utilização dos módulos;
- 2.12.2.6. Possibilitar o acesso do operador aos módulos por meio de senhas que limitem o acesso individual e particular apenas às funcionalidades cujo operador tenha permissão;
- 2.12.2.7. Permitir aos operadores com perfil de administração do sistema redefinir a senha de outros operadores;
- 2.13. Permitir cadastro da REMUME de cada Município para prescrição de medicamentos;
- 2.13.1. Permitir cadastro de categorias e subcategorias de medicamentos;
- 2.14. Permitir cadastro de lista de exames autorizados pelo Município;

Integrações

- 2.15. O sistema deve permitir a integração em tempo real com base de dados dos sistemas de saúde utilizados pelos Municípios via API, necessitando da disponibilização dos algoritmos de API para conexão e consulta das informações dos pacientes;
- 2.16. As APIs devem conter regras de validação de gerações de *hashs* em tempo integral para fins de segurança e comunicação e sincronização com o paciente/usuário por meio de códigos internos do sistema da instituição;
- 2.17. Para os sistemas que não permitam integração, a contratada deverá disponibilizar mão de obra para envio das informações de forma manual, com médicos cadastrados;
- 2.18. O sistema deve integrar com as cabines e totens de telemedicina a serem contratados pelo CISAMUREL/SC;

Módulo Telemedicina

- 2.19. O sistema deve permitir o acesso imediato, no tempo máximo permitido neste TR, sem prévio agendamento;
- 2.20. O sistema deve permitir o auto agendamento de consultas pelo paciente, situação em que o paciente agendará previamente sua consulta;
- 2.20.1. O sistema deve realizar a notificação de cancelamento de consultas, caso ocorram;



2.20.2. O sistema deve permitir que o paciente escolha o médico para o agendamento de consulta;

2.20.3. O sistema deve permitir o retorno de consulta para o paciente quando necessário;

3. *Forma de prestação dos serviços médicos*

3.1. A equipe médica da contratada deverá:

3.1.1. Acolher e analisar as queixas clínicas do usuário, e orientar quanto aos procedimentos de autocuidado na própria residência, quando viável;

3.1.2. Prescrever medicamentos, atestados e requisições de exames de acordo com o protocolo de cada Município;

3.1.3. 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;

3.1.4. Na hipótese de observar-se risco de morte, o médico da contratada deverá acionar o serviço de remoção do Município, por meio dos canais adequados, 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;

3.1.5. Registrar as informações sobre o atendimento, incluindo as triagens, desfechos clínicos e possíveis regulações, em sistema de prontuário eletrônico da plataforma, o qual deve ser integrado com o sistema do Município;

3.1.6. Prestar assistência médica por meio de videochamada para todos os ciclos de vida incluindo áreas prioritárias de intervenção da Atenção Primária, 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;

3.1.7. Encaminhar para atendimento presencial na unidade de saúde de referência o usuário elegível aos indicadores do Previner Brasil, ou os indicadores que vierem a fazer parte das portarias do Ministério da Saúde;

3.1.8. Realizar teleconsultas quando solicitadas pela equipe da unidade de saúde, nos serviços de saúde do Município ou no domicílio do usuário;



- 3.1.9. Emitir atestado, prescrição médica e requisição de exames de acordo com a legislação pertinente, atendendo aos requisitos legais, e enviar por meio digital ao usuário;
- 3.1.10. Renovar receita(s) de medicação de uso contínuo, conforme a necessidade de cada Município, devendo realizar o registro no prontuário do paciente;
- 3.1.11. Realizar notificação de agravos e ou doenças de notificação compulsória, regular especialidades médicas e exames de diagnóstico e/ou complementares;
- 3.1.12. Seguir o previsto na Política Nacional de Atenção Primária (PNAB) vigente e outras legislações regulamentadoras do SUS;
- 3.1.13. Executar outras tarefas afins de acordo com o que é possível ser feito de forma segura por meio da plataforma virtual;
- 3.1.14. Prescrever medicamentos de acordo com a padronização da REMUME de cada Município;
- 3.1.15. Solicitar exames de acordo com os protocolos vigentes de cada Município;
- 3.1.16. Emitir atestados de acordo com os protocolos vigentes de cada Município;

Implantação

- 3.2. A contratada deverá realizar o cadastro dos habitantes do Município em sua plataforma eletrônica, a fim de viabilizar a utilização do serviço pelos pacientes na forma prevista neste TR;
 - 3.2.1. Para viabilizar a implantação, o Município disponibilizará lista de habitantes;
 - 3.2.2. Após a disponibilização da lista de habitantes, a contratada terá o prazo de 7 (sete) dias corridos, para realizar o cadastro dos usuários na plataforma;
- 3.3. O prazo limite para funcionamento integral dos serviços é o dia 10/04/2026, não podendo haver prorrogação;
- 3.4. A implantação deverá contemplar, no mínimo, as seguintes bases e estruturas:
 - 3.4.1. Cadastro de operadores, usuários/pacientes (com dados pessoais, cartão SUS, endereço, etc.);
 - 3.4.2. Integração com o sistema de saúde dos Municípios;



3.4.3. Cadastro dos profissionais médicos no e-SUS, acaso necessário;

3.4.4. A contratada deverá arcar com os custos inerentes à implantação;

Regras para entrega da base de dados ao final do contrato e facilitação da migração para novo sistema

Titularidade e Propriedade dos Dados

4.1. Toda a base de dados gerada, alimentada ou gerida durante a vigência do contrato pertence exclusivamente ao Município, sendo considerada patrimônio público;

4.2. A empresa contratada não detém qualquer titularidade, posse ou direito de retenção sobre os dados;

Entrega da base de dados

4.3. Ao término do contrato, por qualquer motivo (rescisão, encerramento, não renovação), a empresa contratada deverá, obrigatoriamente e sem custos adicionais, entregar ao Município:

4.3.1. Base de dados completa. Toda a base de dados utilizada pelo sistema, acessível, em sua forma íntegra e atualizada até a data do encerramento, contemplando:

4.3.1.1. Cadastros (pacientes, profissionais, unidades, insumos, etc.);

4.3.1.2. Prontuários eletrônicos por paciente;

- Históricos de atendimento, agendamentos, prescrições e classificações;
- Logs de acesso, registros de atividades e trilhas de auditoria;

Formato de entrega

4.4. Os dados devem ser entregues em formato aberto, interoperável e acessível, preferencialmente:

- CSV, JSON, XML ou SQL (*dump* completo);
- Estruturados em pastas ou arquivos nomeados e organizados por módulo/tema;
- Acompanhados de dicionário de dados com a descrição de cada campo e tipo de dado;



Documentação Técnica

4.5. A contratada deverá fornecer:

- Modelo de dados do banco (entidades, relacionamentos e chaves);
- Mapeamento das tabelas e campos com suas finalidades;
- Relatório explicativo do processo de extração e estrutura da base entregue;

Continuidade operacional e suporte à migração

4.6. A contratada deverá, obrigatoriamente, sem ônus, prestar suporte técnico à migração para um novo sistema, por até 60 dias após o encerramento do contrato, abrangendo:

4.6.1. Disponibilização de ambiente técnico de extração dos dados (caso necessário);

4.6.2. Apoio às equipes da Administração municipal ou da nova empresa contratada;

4.6.3. Esclarecimento de dúvidas técnicas sobre a estrutura e formato da base;

4.6.4. Entrega de *scripts* ou rotinas de exportação utilizados (se aplicável);

4.6.5. Garantia de que os dados exportados possam ser importados com sucesso em outro sistema, mesmo que de fornecedor distinto;

Responsabilidade pela integridade e legibilidade dos dados

4.7. A empresa contratada é responsável por garantir a integridade, legibilidade, completude e autenticidade dos dados entregues;

4.8. Em caso de inconsistências, dados ausentes ou ilegíveis, a contratada será intimada a rerepresentar a base de dados corrigida, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis;

4.9. A entrega incompleta ou ineficaz dos dados poderá ensejar aplicação de penalidades contratuais e retenção de pagamentos, sem prejuízo de eventuais responsabilidades civis;

Garantia de Backup



4.10. A empresa deverá manter uma cópia de segurança (*backup*) da base de dados por até 90 dias após o encerramento do contrato, devendo destruí-la após esse prazo, com a devida comprovação e declaração formal;

4.10.1. Essa cópia só poderá ser acessada mediante autorização formal da Administração;

Disposições de Segurança e LGPD

4.11. Toda a entrega de dados deverá observar os princípios e regras da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

4.12. Os dados devem ser transportados em meio seguro e criptografado, com assinatura de termo de confidencialidade pelos envolvidos no processo;

Obrigação Específica

4.13. Ao final do contrato, a contratada compromete-se a entregar toda a base de dados ao Município, de forma estruturada, legível e documentada, bem como a prestar suporte técnico à migração dos dados para outro sistema, sendo vedada qualquer retenção, ocultação ou obstrução ao pleno acesso da Administração Pública aos seus próprios dados.

Teste de conformidade (prova de conceito)

4.1. Declarada vencedora, o CISAMUREL convocará a empresa detentora do menor lance a realizar um teste de conformidade (prova de conceito) para fins de comprovar o atendimento das condições exigidas no Termo de Referência;

4.2. A vencedora terá o prazo de 01 (um) dia útil para realizar apresentação do sistema, após a convocação, a fim de que seja identificado o atendimento de, ao menos, **90% (NOVENTA POR CENTO) DAS FUNCIONALIDADES** presentes no software¹²;

¹² Justificativa para exigência de cumprimento mínimo de 90% dos requisitos na Prova de Conceito: A Prova de Conceito tem por finalidade demonstrar, de forma prática e objetiva, que a solução ofertada pela licitante atende às necessidades operacionais da Administração. No presente caso, optou-se por estabelecer como critério de aprovação o cumprimento mínimo de 90% dos requisitos exigidos, considerando a natureza dos requisitos definidos no Termo de Referência. Ressalta-se que os requisitos previstos são funcionais, objetivos e de fácil verificação, consistindo, em sua maioria, em funcionalidades básicas e rotinas operacionais normalmente presentes em soluções tecnológicas disponíveis no mercado. Não se trata, portanto, de uma prova de conceito composta por requisitos altamente complexos, parametrizações avançadas ou integrações tecnológicas sofisticadas que possam demandar elevado grau de customização ou desenvolvimento específico. Dessa forma, a exigência de atendimento mínimo de 90% dos requisitos mostra-se razoável, proporcional e compatível com o nível de complexidade das funcionalidades avaliadas, garantindo que a solução apresentada seja plenamente capaz de atender às demandas essenciais da Administração, ao mesmo tempo em que evita a aprovação de sistemas que apresentem deficiências relevantes. Além disso, considerando a simplicidade e a natureza operacional dos requisitos estabelecidos, espera-se que soluções efetivamente maduras e consolidadas no mercado consigam atender integralmente ou quase integralmente às funcionalidades exigidas, motivo pelo qual a fixação do patamar mínimo de 90% se mostra adequada para assegurar a qualidade da contratação. Assim, o critério adotado busca preservar a eficiência da contratação, assegurar a compatibilidade da solução com as necessidades administrativas e garantir que apenas sistemas efetivamente aptos sejam considerados aprovados na etapa de Prova de Conceito.



- 4.2.1. A convocação para a apresentação do sistema e participação na prova de conceito ocorrerão por meio do *chat* da plataforma utilizada no pregão;
- 4.3. A avaliação deverá seguir critérios objetivos de demonstração das funcionalidades, sendo considerados os seguintes parâmetros: existente e não existente;
- 4.4. A apresentação do software e participação na prova de conceito poderá ser realizada de forma remota;
- 4.5. Ao final do Teste de Conformidade deverá ser gerado um relatório, contendo as observações realizadas pela Comissão Avaliadora a ser designada;
- 4.6. Deverá ser registrado no relatório o percentual atingido pela vencedora, bem como a indicação de aprovação ou reprovação do software;
- 4.7. Em caso de aprovação, os requisitos não demonstrados durante o teste de conformidade deverão estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado de aprovação, sob pena de desclassificação;

Suporte técnico

- 5.1. A contratada deverá disponibilizar serviços de suporte e manutenção mensal, sem ônus.
- 5.2. A contratada deverá disponibilizar treinamento aos servidores que utilizarão o software.
- 5.3. Deverão ser disponibilizados múltiplos canais de atendimento (e-mail, telefone, chat e serviço mensageiro no próprio software).
- 5.4. A manutenção e suporte deverão atender respeitando: 1) Máximo de 30 minutos de espera para o primeiro atendimento; 2) Máximo de 08 horas de espera para retorno sobre chamados; 3) Máximo de 24 horas de espera para solução definitiva do problema.

Treinamento

- 6.1. O treinamento deverá abordar a apresentação geral da plataforma e os aspectos operacionais do software disponibilizado;
- 6.2. Deverá ser encaminhado material de acompanhamento, podendo o treinamento ser realizado de forma presencial, remota ou em formato de videoaula;



6.3. Na hipótese de treinamento por videoaula, a ferramenta deverá possuir controle individualizado de progresso do treinamento dos usuários;

6.4. O treinamento será realizado em ambiente de homologação ao final do período de implantação;

6.5. Ao final do treinamento deverá ser aplicada avaliação para verificar a retenção de conhecimento do usuário;

Obrigação de busca ativa de pacientes e divulgação do serviço

7.1. Com a finalidade de assegurar a efetiva utilização do sistema de telemedicina e garantir o pleno acesso da população ao serviço contratado, fica estabelecida a obrigação de realização de busca ativa de pacientes pela contratada sempre que o número de atendimentos realizados em determinado Município, no período de apuração mensal, for inferior a 1% (um por cento) da população estimada;

7.2. A verificação do percentual mínimo de utilização será realizada com base nos relatórios emitidos pela plataforma, considerando o total de atendimentos concluídos no período e a população do Município contratante;

7.3. Constatado o índice inferior ao estabelecido, a contratada deverá iniciar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, procedimento estruturado de busca ativa, com o objetivo de estimular o acesso da população ao serviço de telemedicina;

7.4. A busca ativa será realizada com base em lista nominal de pacientes previamente indicada pelo Município, podendo contemplar grupos prioritários, usuários com baixa adesão, pacientes crônicos, usuários elegíveis a indicadores da Atenção Primária ou quaisquer outros critérios definidos pela Administração Municipal;

7.5. A busca ativa deverá ser realizada por contato telefônico, por meio de atendentes vinculados à empresa contratada, devidamente treinados e identificados, observando-se as normas de proteção de dados pessoais, sigilo das informações e boas práticas de comunicação com usuários do SUS;

7.6. Durante o contato telefônico, o atendente deverá:

7.6.1. Informar a existência do sistema municipal de telemedicina;

7.6.2. Explicar de forma clara e objetiva a forma de acesso à plataforma;

7.6.3. Orientar quanto ao cadastro, login e senha, quando necessário;



7.6.4. Esclarecer dúvidas básicas sobre o funcionamento do atendimento remoto;

7.6.5. Registrar em sistema próprio o resultado da tentativa de contato;

7.7. A contratada deverá apresentar relatório detalhado da busca ativa realizada, contendo, no mínimo:

7.7.1. Número de pacientes constantes da lista;

7.7.2. Número de tentativas de contato realizadas;

7.7.3. Contatos efetivamente estabelecidos;

7.7.4. Manifestações de interesse;

7.7.5. Eventuais dificuldades identificadas;

7.8. A obrigação de busca ativa e divulgação prevista neste capítulo não substitui as demais obrigações contratuais relativas à implantação, divulgação institucional e funcionamento regular do sistema, constituindo mecanismo complementar destinado a assegurar a efetividade do serviço público contratado.



ANEXO II AO TR

ITENS DA PROVA DE CONCEITO

Deverá ser preenchido “S” para sim e “N” para não:

1. Especificações da plataforma eletrônica (itens da prova de conceito)

[] A contratada deverá disponibilizar **PLATAFORMA DIGITAL SAAS** para execução dos serviços, contendo, no mínimo, as seguintes especificações:

Cadastro de operadores e usuários/pacientes

[] A plataforma deve permitir o cadastro de operadores e usuários/pacientes por meio da própria empresa contratada e da Administração;

[] A plataforma deve ser acessível ao paciente mediante o preenchimento de *login* e senha;

[] O sistema deve permitir o acesso dos operadores apenas as atribuições a ele delegadas, em categorias como:

Administrador;

Visualizador;

Editor;

Cadastrador;

[] O Sistema deve permitir que operadores com poderes de Administrador cadastrem novos usuários;

[] O Sistema deve permitir vincular especialidades e CBO's aos profissionais;

[] Cada operador e paciente/usuário deve possuir apenas um cadastro no sistema, vinculando 1 (um) cadastro por CPF e número do prontuário eletrônico, registrado na unidade de saúde de referência;

[] Antes de iniciar o atendimento, o paciente ou representante legal deverá autorizar o atendimento por telemedicina e a transmissão das suas imagens e dados por meio de “termos de uso” da própria plataforma, devendo ser armazenados registros sobre autorizações;



[] O sistema deve permitir cadastrar várias unidades de saúde autônomas, que serão utilizadas para cada Município de forma individual, de modo que cada Município terá sua unidade de saúde, distinta e desvinculada das unidades dos demais Municípios;

[] Acaso o Município solicite, deverão ser cadastradas quantas unidades de saúde sejam necessárias para sua operação;

Emissão de relatórios

O sistema deve emitir, no mínimo, os seguintes relatórios:

[] Relatório de atendimentos realizados, com possibilidade de seleção do período, devendo constar do relatório: o nome do paciente; data da realização da consulta; tempo de espera na fila de atendimento; tempo de permanência na consulta;

[] Relatório contendo as consultas abandonadas antes da finalização, devendo constar do relatório: o nome do paciente; data do acesso a plataforma; tempo de espera na fila de atendimento; tempo de permanência na consulta;

Dashboard

A plataforma deve possuir um *dashboard*, acessível ao paciente, contendo, no mínimo:

[] Botão de acesso ao Pronto Atendimento Virtual, em destaque e em cor chamativa;

[] Prontuário acessível ao paciente, com a:

[] Relação de consultas realizadas e encerradas antes da finalização, com data e número de protocolo;

[] Relação de documentos, constando receitas, requisições e atestados emitidos;

Menu de configurações, permitindo:

[] Acesso ao “perfil do usuário” ou “dados do usuário”;

[] Alteração de senha;

[] Acesso aos “termos de uso”;



[] Ao acessar o Pronto Atendimento Virtual, a plataforma deve permitir ao paciente o envio de documentos em formato pdf (como exames) e demais formatos, que deverão ser acessados pelo médico;

[] A plataforma deve armazenar e disponibilizar banco de dados atualizados à Administração Pública contratante;

Prontuário Clínico

[] O atendimento ao paciente por meio de tecnologia da informação deverá possibilitar o registro em **prontuário clínico** da própria plataforma eletrônica, em observância as regras e padrões de interoperabilidade e informação em saúde estabelecidos pelo Ministério da Saúde, e deverá conter, pelo menos:

[] Dados do paciente;

[] Dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido em cada contato com o paciente;

[] Data, hora, tecnologia da informação e comunicação utilizada para o atendimento; e

[] Nome e número de inscrição no CRM do médico que realizou o atendimento;

[] A plataforma deverá disponibilizar instruções e *chat* de texto ou *chatbot* para quaisquer dúvidas sobre o cadastro e primeiro acesso do paciente/usuário.

[] O prontuário da plataforma deve ser integrado ao prontuário oficial do Município, de modo que os atendimentos realizados pela plataforma sejam integrados ao prontuário do paciente no Município;

Emissão de Documentos

Deverão ser emitidos por meio da plataforma eletrônica, no mínimo, os seguintes documentos:

[] Todas as receitas em formato digital regulamentadas pelo CFM e Anvisa, incluindo receitas amarelas e azuis;

[] Atestados médicos;

[] Requisições de exames;



[] Os documentos devem ser emitidos com o brasão do Município;

[] A contratada deverá garantir que o sistema é capaz de emitir os registros e documentos em meio eletrônico pelos profissionais de saúde durante atendimentos realizados por telemedicina com observância do disposto no art. 14 da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, e os limites estabelecidos em legislação e atos normativos específicos das categorias profissionais, contendo, ainda, as seguintes especificações mínimas:

[] Identificação do profissional, incluindo nome e número de inscrição no respectivo conselho profissional;

[] Identificação e dados do paciente;

[] Registro de data e hora;

[] No caso de atestado, duração do atestado; e

[] Assinatura eletrônica qualificada do médico emissor.

[] Os documentos devem ser emitidos mediante a utilização de assinaturas eletrônicas qualificadas. Quanto à prescrição de receitas o sistema deve garantir a observância dos requisitos previstos na Lei nº 5.991, de 1973, e nos atos da Agência de Vigilância Sanitária (Anvisa), inclusive quanto aos receituários de medicamentos sujeitos a controle especial, conforme art. 35, § 3º, da referida Lei;

[] A prescrição de medicamentos deve ser realizada pelo princípio ativo, sem especificação de marca do medicamento, respeitando a REMUME de cada Município;

Dos Requisitos Técnicos da Plataforma

1.1. A hospedagem e arquitetura da aplicação devem preencher os seguintes requisitos:

[] Permitir cadastro de operadores com suas respectivas senhas e perfil de direitos de acesso;

[] O sistema deve permitir ao usuário que possui acesso a mais de uma instituição administrá-las por meio de um único login por CPF, assim herdando suas habilidades atribuídas de acordo com a instituição em que estiver selecionada para uso, assim como:

[] Possuir total integração de informações entre os módulos;



- [] Possuir interface dos módulos no formato responsivo, possibilitando a exibição dos módulos do sistema de acordo com o dispositivo utilizado, caso esteja em um *desktop*, *tablet* ou *smartphone*, o *layout* deverá se adequar ao tamanho do monitor ou tela do dispositivo, facilitando e tornando usual a visualização dos dados, e inserção das informações;
- [] Possuir integridade referencial dos dados;
- [] Permitir auditoria, contendo pelo menos as seguintes informações de atividades dos operadores: data, hora e informações incluídas, alteradas e excluídas, com filtros de módulos para facilitar a localização de informações;
- [] Possuir plataforma *Sistema-Web*, sem necessidade de instalação da aplicação *Back End* para funcionamento e utilização dos módulos;
- [] Possibilitar o acesso do operador aos módulos por meio de senhas que limitem o acesso individual e particular apenas às funcionalidades cujo operador tenha permissão;
- [] Permitir aos operadores com perfil de administração do sistema redefinir a senha de outros operadores;
- [] Permitir cadastro da REMUME de cada Município para prescrição de medicamentos;
- [] Permitir cadastro de categorias e subcategorias de medicamentos;
- [] Permitir cadastro de lista de exames autorizados pelo Município;

Integrações

- [] O sistema deve permitir a integração em tempo real com base de dados dos sistemas de saúde utilizados pelos Municípios via API, necessitando da disponibilização dos algoritmos de API para conexão e consulta das informações dos pacientes;
- [] As APIs devem conter regras de validação de gerações de *hashs* em tempo integral para fins de segurança e comunicação e sincronização com o paciente/usuário por meio de códigos internos do sistema da instituição;
- [] Para o e-SUS e outros sistemas que não permitam integração, a contratada deverá disponibilizar mão de obra para envio das informações;
- [] O sistema deve integrar com as cabines e totens de telemedicina a serem contratados pelo CISAMUREL/SC;



Módulo Telemedicina

- [] O sistema deve permitir o acesso imediato, no tempo máximo permitido neste TR, sem prévio agendamento;
- [] O sistema deve permitir o auto agendamento de consultas pelo paciente, situação em que o paciente agendará previamente sua consulta;
- [] O sistema deve realizar a notificação de cancelamento de consultas, caso ocorram;
- [] O sistema deve permitir que o paciente escolha o médico para o agendamento de consulta;
- [] O sistema deve permitir o retorno de consulta para o paciente quando necessário.

