



EDITAL RETIFICADO Nº 03
SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

DADOS DA LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO - SRP Nº 013/2024
– SES/MA
UASG: 425128

DATA DE ABERTURA: 22/08/2025
HORÁRIO: 9h00min.
SÍLIO: <https://www.gov.br/compras/pt-br>

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI Nº: 2024.110222.11716		PROCESSO ADMINISTRATIVO SIGA Nº: 00064/2024			
OBJETO: Registro de Preços objetivando a contratação futura e eventual de empresa especializada na prestação de serviço para o gerenciamento do atendimento da regulação ambulatorial nas centrais de agendamento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da rede estadual de saúde do Maranhão, na modalidade OMNICHANNEL					
VALOR ESTIMADO: R\$ 25.429.383,60 (vinte e cinco milhões, quatrocentos e vinte e nove mil, trezentos e oitenta e três reais e sessenta centavos).					
DOCUMENTOS COMPLEMENTARES DE CLASSIFICAÇÃO/HABILITAÇÃO: Verificar - Anexos A, B, C, D e E do Termo de Referência – Anexo I, do Edital.					
CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL		FORMA DE ADJUDICAÇÃO: GLOBAL			
REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO		MODO DE DISPUTA: ABERTO/FECHADO			
DOCUMENTOS COMPLEMENTARES DE CLASSIFICAÇÃO/HABILITAÇÃO: Item 15 do Termo de Referência		QUANTIDADE DE ITENS: 01 LOTE COM 02 ITENS			
PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES: Até o dia 23/06/2025 para o endereço licitases@saude.ma.gov.br .		PERMITE OFERTA DE QUANTIDADE INFERIOR: NÃO			
PRAZO DE ENVIO DE PROPOSTA AJUSTADA: <u>2 horas</u> , a contar da solicitação.		INTERVALO MÍNIMO ENTRE LANCES: 50,00			
HABILITAÇÃO: (NÃO) SERÁ ANTERIOR À FASE DE LANCES					
LIC. EXCLUSIV A ME/EPP	LIC. AMPLA PARTICIPAÇÃO	COTA RESERVAD A ME/EPP	PARTICIPAÇÃO COOPERATIVA	PARTICIPAÇÃO O CONSÓRCIO	EXIGE AMOSTRA/PROVA DE CONCEITO
NÃO	SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO



LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos),
Lei Estadual nº 9.529/2011 (ME/EPP),
Lei Complementar nº 123/2006 (ME/EPP),
Lei Estadual nº 10.403/ 2015(Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para as ME/EPP),
Decreto Estadual nº 36.160/2020 (Instituição do SIGA),
Decreto Estadual nº 36.161/2020 (Plano Anual De Compras Públicas),
Decreto Estadual nº 38.728/2023 (Suspensão dos Procedimentos Licitatórios e Controle e Centralização de Compras e Contratos),
Decreto Estadual nº 38.136/2023 (Sistema de Registro de Preço),
Decreto Federal nº 8.538, de 06/10/2015 (ME/EPP/agricultores familiares/produtores rurais, pessoa física/MEI/sociedades cooperativas),
Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010 (Sustentabilidade ambiental),
Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 (Critério de julgamento por menor preço ou maior desconto),
Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 26/04/2018 (SICAF),
Instrução Normativa DREI/SGD/ME nº 82, de 19/02/2021 (Autenticação dos livros contábeis ou não),
Instrução Normativa RFB nº 2110/2022 (Tributação previdenciária e arrecadação das contribuições sociais),
Lei Federal nº 8.429, de 02/06/1992 alterado pela lei 14.230, de 25/10/2021 (Improbidade administrativa),
Lei Federal nº 11.101, de 09/02/2005 (Recuperação judicial, extrajudicial e falência),
Lei Federal nº 12.846, de 2013 (Responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas),
Lei Federal nº 14.063, de 23/12/2020 (Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos),
Demais normas regulamentares,
Princípios correlatos pertinentes à espécie e
Exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

DA REALIZAÇÃO DA SESSÃO PÚBLICA:

O Pregão será realizado em sessão pública *on line* por meio de recursos de tecnologia da informação – INTERNET, através do site <http://gov.br/compras/pt-br/>
Todos os horários estabelecidos neste Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, para todos os efeitos, o horário de Brasília/DF, inclusive para contagem de tempo e registro no **Sistema Eletrônico – Comprasnet**, daqui por diante, denominado **Sistema**, e na documentação relativa ao certame.

MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA OBTENÇÃO E CONSULTA DO EDITAL:

O edital poderá ser retirado gratuitamente nos sítios: O edital poderá ser retirado gratuitamente nos sítios: www.gov.br/compras/pt-br - Portal de Compras do Governo Federal, www.gov.br/pncp/pt-br - Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e <https://csl.saude.ma.gov.br/> - Secretaria de Estado da Saúde - MA.
Toda e qualquer comunicação com o(a) Pregoeiro(a) será realizada por meio eletrônico, utilizando o e-mail licitases@saude.ma.gov.br, ou quando da sessão pública de disputa do certame, por intermédio do *chat* do **Sistema**, sendo que não serão prestadas informações por contato telefônico ou outro endereço eletrônico não indicado neste Edital.

OBSERVAÇÕES GERAIS:



1. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.
2. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de expediente na Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão do Governo Estadual do Maranhão – SES.
3. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário pelo(a) Pregoeiro(a).
4. Apesar da observância aos ditames da Lei Estadual 10.403, de 29 de dezembro de 2015, que regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para as Microempresas – ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP nas licitações públicas, não será aplicado o benefício da exclusividade às ME's, EPP's e MEIs e nem cota reservada de até 25% (vinte e cinco por cento), porque importa em prejuízo para o conjunto ou complexo do objeto.

ASSUNTOS	ITENS
DO PREÂMBULO	1
DO OBJETO E VALOR ESTIMADO	2
DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS	3
DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	4
DO CREDENCIAMENTO	5
DAS PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	6
DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	7
DAS CONDIÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA	8
DA ABERTURA DA SESSÃO, DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES	9
DA FASE DE JULGAMENTO	10
DA FASE DE HABILITAÇÃO	11
DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	12
DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA	13
DOS RECURSOS	14
DO ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO	15
DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	16
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	17

SÃO PARTES INTEGRANTES DESTE EDITAL, OS SEGUINTE ANEXOS:

ANEXO I – Termo de Referência e Anexos;
a.1) Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar
ANEXO II – Planilha de Preço;
ANEXO III – Modelo de Declaração Unificada;
ANEXO IV – Modelo de Proposta de Preços;
ANEXO V – Modelo de Ata de Registro de Preços;
ANEXO VI – Minuta de Termo de Contrato.

PREGOEIRO(A) RESPONSÁVEL:

LUIS FLAVIO VALE DE CARVALHO
Pregoeiro (a) - CPC/SES/MA
Portaria nº 1983/2024



1. DO PREÂMBULO

1.1. Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão, por meio da Comissão Permanente de Contratação/CPC/SES, sediada na Av. Prof. Carlos Cunha, s/n – Jaracaty, em São Luís (MA), CEP: 65076-820, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos do Decreto 39.437, de 10 de outubro de 2024.

1.2. A licitação será processada exclusivamente por meio eletrônico, sendo necessário que os licitantes interessados providenciem o credenciamento junto ao **Comprasnet** através do [site www.gov.br/compras/pt-br/](http://www.gov.br/compras/pt-br/).

2. DO OBJETO E VALOR ESTIMADO

2.1. A presente licitação visa a escolha da proposta mais vantajosa, de acordo com as informações dispostas nos **DADOS DA LICITAÇÃO**, conforme especificações, quantidades e condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo deste Edital.

2.2. A licitação será dividida conforme PLANILHA DE PREÇOS – Anexo II deste Edital, facultando-se ao licitante a participação em quantos **itens/grupos** forem de seu interesse.

2.3. O custo estimado da contratação é o constante nos **DADOS DA LICITAÇÃO**.

2.4. Quando se tratar de VALOR SIGILOSO, o custo estimado da contratação será tornado público após a etapa de negociação ou após o encerramento da licitação, de acordo com o informado pelo(a) pregoeiro(a) em sessão.

2.5. O valor estimado da contratação ou valor máximo aceitável ou valor de referência para aplicação do maior desconto, será o estabelecido nos **DADOS DA LICITAÇÃO**.

2.6. Na hipótese de haver diferença na descrição do objeto registrado no Sistema e nas especificações constates no Anexo I, deste Edital, deverá ser considerada a do Edital.

3. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.1. Os recursos para atender as despesas decorrentes do **serviço** serão alocados pelos Órgão interessados. As despesas com a contratação que porventura ultrapassarem o exercício em curso estarão submetidas à dotação orçamentária aprovada pela Lei Orçamentária Anual do exercício correspondente.

3.2. No caso da licitação para **serviço** através do Sistema de Registro de Preços, não é necessário a indicação de recursos orçamentários, em virtude da sua natureza de “promessa de contratação”, exigível apenas antes da assinatura do contrato, nos termos do **§ 3º do art. 10 do Decreto Estadual nº 38.136/2023**.

3.3. As despesas para atender a presente demanda somente serão disponibilizadas quando da formação dos processos de aquisição, uma vez que, para Registro de Preços, tal indicação não é necessária no momento, somente sendo necessária a informação do elemento de despesa, que é 33.90.39.

4. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

4.1. Até **3 (três) dias úteis** antes da data designada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital ou apresentar pedido de esclarecimento.

4.2. A impugnação ou o pedido de esclarecimento deverá ser encaminhado exclusivamente por meio eletrônico, para o e-mail indicado no **DADOS DA LICITAÇÃO**. Deverá ser encaminhada uma via da impugnação na **extensão “pdf”** e uma via em **extensão “doc”**.



- 4.2.1.** Caberá ao licitante confirmar junto ao Pregoeiro(a) o recebimento do e-mail que encaminhar seu pedido.
- 4.3.** O pedido de impugnação deverá conter, de forma clara e explícita, as seguintes informações:
- 4.3.1.** Número do certame impugnado;
- 4.3.2.** Nome da Pessoa Jurídica ou Pessoa Física impugnante;
- 4.3.3.** Razões da impugnação e solicitações de alteração;
- 4.3.4.** Nome, CNPJ, endereço e contato da Pessoa Jurídica ou, no que couber, da Pessoa Física impugnante.
- 4.4.** A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 4.5.** Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
- 4.6.** Não será reconhecida a impugnação quando protocolada depois de vencido o prazo de interposição.
- 4.7.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação ou pedido de esclarecimento é medida excepcional e deverá ser motivada pelo(a) Pregoeiro(a), nos autos do processo de licitação.
- 4.8.** Decairá o direito de impugnar os termos deste Edital aquele que, aceitando-os sem objeção, venha apontar, depois do julgamento, falhas ou irregularidades que o viciaria, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.
- 4.9.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo **Sistema** e vincularão os participantes e a Administração.

5. DO CREDENCIAMENTO

- 5.1.** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema **Compras.gov.br**, por meio do sítio eletrônico www.gov.br/compras/pt-br,
- 5.1.1.** O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 5.2.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do Licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma eletrônica.
- 5.3.** O uso da senha de acesso pelo Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à prefeitura de São Luís, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 5.4.** A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.
- 5.5.** No caso de participação de empresas em consórcio, o credenciamento e a operação do sistema eletrônico devem ser realizados pela empresa líder do consórcio.



6. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

6.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

6.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

6.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

6.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

6.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

6.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte - nos termos do [art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015, para critério de desempate.

6.5.1. Apesar da observância aos ditames da Lei Estadual 10.403, de 29 de dezembro de 2015, que regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para as Microempresas – ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP nas licitações públicas, não será aplicado o benefício da exclusividade às ME's, EPP's e MEIs e nem cota reservada de até 25% (vinte e cinco por cento), porque importa em prejuízo para o conjunto ou complexo do objeto.

6.6. Não poderão disputar esta licitação:

6.6.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

6.6.2. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

6.6.3. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

6.6.4. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

6.6.5. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;



- 6.6.6.** Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 6.6.7.** Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 6.6.8.** Agente público do órgão ou entidade licitante;
- 6.6.9.** Pessoas jurídicas reunidas em consórcio, caso haja indicação de vedação no “DADOS DO CERTAME”;
- 6.6.10.** Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 6.6.11.** Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 6.7.** O impedimento de que trata o item 6.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 6.8.** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 6.6.2 e 6.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 6.9.** Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 6.10.** O disposto nos itens 6.6.2 e 6.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 6.11.** Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).
- 6.12.** A vedação de que trata o item 6.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.
- 6.13.** Caso permitida a participação de consórcios, na forma do art. 15 da Lei nº 14.133/2021, as empresas associadas deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, a comprovação do compromisso público ou particular de constituição.
- 6.13.1.** Deverá ser indicada, na proposta de preços, a empresa responsável pelo consórcio que deverá atender às condições de liderança.
- 6.13.2.** Todos os documentos de habilitação, de cada consorciado, deverão ser apresentados na forma do item 11 deste Edital, sob pena de inabilitação.



6.13.2.1. Serão somados os quantitativos indicados nos atestados de capacidade técnica de cada consorciado para a comprovação da qualificação técnica.

6.13.2.2. Para efeito de qualificação econômico-financeira, será considerado o somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação.

6.14. As empresas integrantes respondem solidariamente pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase licitatória quando na fase contratual.

6.15. É vedada a participação de empresa em mais de um consórcio no presente certame.

6.16. Subcontratação

6.17. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

6.17.1. A CONTRATANTE poderá, nos termos da lei, autorizar a subcontratação parcial do objeto, até o limite máximo de 30% (trinta por cento), do valor total do contrato, objetivando o bom andamento do serviço, mediante justificativa a ser apresentada pela CONTRATADA. As microempresas – ME, Empresas de Pequeno Porte – EPP e Microempreendedor Individual - MEI a serem subcontratadas, deverão estar indicadas e qualificadas com a descrição dos serviços a serem prestados e seus respectivos valores, em conformidade com o art. 8º, inciso II, da Lei Estadual nº 10.403/2015

6.17.2. A justificativa deve ser detalhada e conter no mínimo;

- a) Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada
- b) Cópia do Contrato Social da empresa;
- c) Declaração de responsabilidade quanto à análise da conformidade documental habilitação da subcontratada, inclusive quanto à compatibilidade da empresa frente ao Atestado de Capacidade Técnica apresentado, devendo a Contratada zelar rigorosamente pela execução dos serviços subcontratados.

6.17.3. Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre a CONTRATANTE e a subcontratada, permanecendo a CONTRATADA responsável pelo integral cumprimento das obrigações legais e contratuais.

6.17.4. A CONTRATADA deverá informar previamente ao gestor deste contrato a subcontratação a ser realizada no curso da vigência deste instrumento, bem como qualquer substituição de subcontratada, e, se autorizadas, comprovadas com os respectivos contratos e distrato entre as partes ou outro instrumento equivalente.

6.17.5. A CONTRATADA tomará as providências cabíveis e responsabilizar-seá pelo pleno atendimento, por parte das empresas subcontratadas, às determinações do Projeto Básico, do Contrato e documentos relacionados.

6.17.6. A CONTRATADA deverá comprovar que a subcontratada atende às condições exigidas no presente Termo de Referência, bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a subcontratada que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.

6.17.7. Na subcontratação, a CONTRATADA deverá observar a preferência das Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais – MEI, nos termos do art.8º da Lei Estadual nº 10.403/2015, devendo:

- a) Serem indicadas e qualificadas com a descrição dos bens e serviços a serem fornecidos e seus respectivos valores;



- b) Na habilitação, apresentar em conjunto com a sua, a documentação das Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais - MEI exigida no edital, inclusive a regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais subcontratados, sendo de sua responsabilidade a atualização da referida documentação durante a vigência contratual, sob pena de rescisão;
- c) Que a empresa contratada se compromete a substituir a subcontratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou demonstrar a inviabilidade da substituição, em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;
- d) Que caso seja comprovado que a empresa subcontratada deixou de honrar com seu compromisso contratual em decorrência de imperícia, negligência, má gestão ou em razão de outra prática danosa punida pela legislação aplicada à matéria, a empresa, independente das demais sanções civis e criminais que se fizerem requeridas, será declarada inidônea e impedida de participar diretamente ou como subcontratada de outros certames licitatórios no âmbito da Administração Pública Estadual, nos termos da lei;
- e) Que a empresa contratada se responsabiliza pela padronização, compatibilidade, gerenciamento centralizado e qualidade da subcontratação;

6.17.8. No caso da CONTRATADA se enquadrar como Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais - MEI, não se aplicará a exigência anterior, bem como se a composição total ou parcial de consórcio, com participação igual ou superior ao percentual exigido de subcontratação, for composta por estas categorias;

6.17.9. É vedada a subcontratação da totalidade dos serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto deste contrato, em que o valor não ultrapasse 30% (trinta) do contrato firmado com a CONTRATANTE.

7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

7.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá ou antecederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, de acordo com o constante no “DADOS DO CERTAME”.

7.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

7.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 11.2 e 11.7 deste Edital.

7.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

7.4.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;



7.4.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

7.4.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

7.4.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.6.1. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

7.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 7.4 ou 7.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

7.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

7.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

7.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

7.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

7.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

7.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

7.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

7.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

7.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.



7.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 7.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

7.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

7.14.1. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

8. DAS CONDIÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

8.1. O licitante deverá enviar sua proposta, no idioma oficial do Brasil, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

8.1.1. Valor unitário, total ou o percentual de desconto para cada item ou grupo de itens (conforme o caso), em moeda corrente nacional;

8.1.2. Descrição detalhada do objeto.

8.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

8.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

8.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

8.5. Os quantitativos previstos no orçamento estimado pela Administração não poderão ser alterados pelo proponente, salvo disposição contrária no **“DADOS DO CERTAME”** deste edital.

8.6. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos pela Administração.

8.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006. Ou na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

8.8. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante.

8.9. Ao cadastrar sua proposta no sítio do sistema **Comprasnet** o Licitante deverá fazer a descrição detalhada do objeto. Para o detalhamento deverá ser utilizado o campo **“Descrição detalhada do objeto ofertado”**.

8.10. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o Licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.



8.11. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar, aos contratados, a responsabilização pelo Tribunal de Contas do Estado do Maranhão e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências:

- a)** assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da legislação; ou
- b)** condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

8.12. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

8.13. Em todo caso, deverá ser garantido o pagamento do salário normativo previsto no instrumento coletivo aplicável ou do salário-mínimo vigente, o que for maior.

9. DA ABERTURA DA SESSÃO, DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

9.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

9.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

9.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes.

9.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

9.5. O lance deverá ser ofertado pelo percentual ou pelo valor unitário do item ou do grupo, conforme o caso.

9.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

9.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

9.8. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

9.9. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

9.10. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.



- 9.9.1.** A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 9.9.2.** Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 9.9.3.** No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 9.9.4.** Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 9.9.5.** Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 9.10.** Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 9.11.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 9.12.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 9.13.** No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 9.14.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o(a) Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo(a) Pregoeiro(a) aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 9.15.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 9.16.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pela Lei Estadual nº 10.403/2015.
- 9.16.1.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 9.16.2.** A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.



9.16.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

9.16.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

9.17. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

9.17.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

9.17.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

9.17.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

9.17.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento (Decreto Estadual nº 38.908/2024);

9.17.1.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

9.17.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

9.17.2.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

9.17.2.2. Empresas brasileiras;

9.17.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

9.17.2.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

9.17.3. Se, mesmo após a aplicação dos procedimentos previstos nos itens acima, ainda persistir o empate, o sistema COMPRASNET realizará o sorteio para fins de desempate;

9.18. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

9.18.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

9.18.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.



9.18.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

9.18.4. O(A) Pregoeiro(a) solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

9.18.5. É facultado ao Pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

9.19. Após a negociação do preço, o(a) Pregoeiro(a) iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

10. DA FASE DE JULGAMENTO

10.1. O(A) pregoeiro(a) verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 6.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).
- d) Lista de Licitantes Declaradas Inidôneas para participar de licitações, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU (<https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:INIDONEOS>)

10.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

10.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o(a) Pregoeiro(a) diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

- a) A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- b) O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.
- c) Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

10.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

10.5. Na sequência o(a) Pregoeiro(a) examinará a(s) proposta(s) classificada(s) em primeiro lugar quanto ao valor ou desconto e quanto ao atendimento das especificações.

10.6. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o(a) pregoeiro(a) verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 6.5.1. e 7.6 deste edital.



10.7. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

10.8. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, informa-se que foram utilizados os seguintes acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração:

10.8.1. Seguir os acordos, dissídios ou convenções coletivas indicados no Termo de Referência;

10.8.2. O(s) sindicato(s) indicado(s) no subitem acima não é (são) de utilização obrigatória pelos licitantes, mas, ao longo da execução contratual, sempre se exigirá o cumprimento dos acordos, dissídios ou convenções coletivas adotados por cada licitante/contratado.

10.9. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- a)** conter vícios insanáveis;
- b)** não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- c)** apresentar preços inexequíveis ou que permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- d)** não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- e)** apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

10.10. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

a) A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do(a) pregoeiro(a), que comprove:

10.10.a.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

10.10.a.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

10.11. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

10.11.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

10.11.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

10.11.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

10.11.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.



10.12. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a executabilidade da proposta.

10.13. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

10.13.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

10.13.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

10.13.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de executabilidade;

10.13.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a executabilidade da proposta.

10.13.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

10.14. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

10.14.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

10.14.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

10.15. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.



11. DA FASE DE HABILITAÇÃO

11.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.2. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos

11.2.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

11.3. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

11.4. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

11.5. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

11.5.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, poderá haver um acréscimo no percentual, conforme detalhado no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

11.6. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta mais vantajosa, o(a) Pregoeiro(a) verificará se foi apresentada as declarações previstas no **subitem 7.4** deste Edital.

11.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

11.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

11.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

11.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.



11.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado conforme Termo de Referência, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

11.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

11.11. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via Sistema, no prazo indicado no “chat”, sob pena de inabilitação, exceto para os documentos referentes à regularidade fiscal e trabalhista das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, para quem o prazo será de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública.

11.12. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

11.12.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

11.13. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

11.13.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

11.14. A verificação pelo(a) pregoeiro(a), em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

11.14.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 horas, prorrogável por igual período, caso concedido, contado da solicitação do(a) pregoeiro(a).

11.14.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

11.15. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

11.15.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

11.15.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

11.16. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):



11.16.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

11.16.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

11.17. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

11.18. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 11.14.1.

11.19. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

11.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

11.21. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

11.22. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

11.22.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11.23. Ressalvado o disposto no item 11.2, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

11.24. HABILITAÇÃO JURÍDICA

11.24.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

11.24.2. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

11.24.3. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI), na forma da Resolução CGSIM nº 48, de 2018 (art. 44), cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br.

11.24.4. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI/Sociedades Limitadas Unipessoais-SLU: Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.

11.24.5. No caso de cooperativa: quando permitida a participação, ata de fundação e estatuto



social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial, nos termos ou inscrito no Registro Civil da Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 5º da Lei nº 5.764/1971.

11.24.6. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: Decreto de autorização, ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.24.7. No caso de agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar, ou outros documentos definidos pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, em articulação com outros órgãos da administração pública federal, nos termos do art. 4º, § 2º do Decreto nº 10.880, de 2021.

11.24.8. No caso de produtor rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural contribuinte individual (pessoa física), nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971/2009 (art. 17 a 19 e 165).

11.24.9. Certidão Simplificada da Junta Comercial do Estado do Maranhão, de acordo com o art. 1º do Decreto Estadual nº 21.040/2005, para empresários e sociedades empresariais do Estado do Maranhão.

11.25. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.26. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

11.26.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ/MF ou, quando for o caso, no Cadastro de Pessoas Físicas, notadamente através do Cartão de Identificação da Pessoa Jurídica ou Pessoa Física, respectivamente;

11.26.2. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais, à Dívida Ativa da União e Previdenciária, expedida pela Receita Federal do Brasil;

11.26.3. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – CRF/FGTS, expedida pela Caixa Econômica Federal;

11.26.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT para comprovar a inexistência de débitos inadimplido perante a Justiça do Trabalho do licitante, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho (<http://www.tst.jus.br/certidao>);

11.26.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação, com possibilidade de dispensa, a depender do objeto;

11.26.6. Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos inscritos na Dívida Ativa do Estado, emitida pela Secretaria de Fazenda do Estado, relativo ao domicílio ou sede da empresa;

11.26.7. Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pela Secretaria de Fazenda do Estado, relativo ao domicílio ou sede da empresa;

11.26.7.1. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

11.26.8. Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pelo Município do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Municipal;



11.26.9. Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos inscritos na Dívida Ativa do Município, expedida pelo Município do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Municipal;

11.26.10. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.26.11. Quando a prova de regularidade de que trata os itens 11.14.6 / 11.14.7 e 11.14.8 / 11.14.9, for comprovada mediante a apresentação de uma única certidão, e dela não constar expressamente essa informação, caberá ao licitante demonstrar com documentação hábil essa condição.

11.26.12. O licitante detentor de menor preço qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

11.26.12.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa, conforme Lei Complementar nº 123/2006 e alterações.

11.26.12.2. A não regularização da documentação no prazo previsto na alínea anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em Lei, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

11.27. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.27.1. O **CONTRATADO** deverá apresentar atestado (s) de capacidade técnica de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza do objeto, em nível municipal ou estadual ou federal, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, emitida em papel timbrado e contato do emitente, para a (s) qual (is) a empresa esteja executando atividades pertinentes e compatíveis ao objeto.

11.27.2. Poderão participar do certame licitatório pessoa jurídica cujo ramo de atividade seja compatível com os serviços objeto deste Termo de Referência e que atenda a todas as exigências contidas neste instrumento, no edital da licitação e seus anexos, além daquelas previstas em legislação especial.

11.27.3. Entre as qualificações técnicas indispensáveis, objetivando garantir que o proponente interessado em prestar seus serviços à **SES- MA** seja empresa idônea e qualificada para a execução dos serviços, deverá ser apresentada a seguinte documentação:

- a) Atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executa ou executou, de forma satisfatória, serviços compatíveis com o objeto desta licitação, em quantidade mínima de 50% de Postos de Atendimento (PA) diário, devendo constar obrigatoriamente o nome do contratado e do **CONTRATANTE**, a identificação do objeto do contrato e os serviços executados (discriminação e quantidade diária);

11.27.4. Deverão ser observadas as seguintes condições na apresentação do (s) atestado (s):



- a) Execução da atividade pelo período total de no mínimo 3 (três) anos, em períodos sucessivos ou não;
- b) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- c) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior;
- d) Os períodos concomitantes serão computados uma única vez;
- e) O atestado deverá estar datado e estará sujeito a confirmação da veracidade de suas informações através de diligências conforme disposto no art. 64 da Lei Federal 14.133/2021;
- f) Quando solicitado pelo Pregoeiro, o licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do (s) atestado (s), tais como: cópia do contrato que deu suporte à contratação relacionada no (s) atestado (s), notas fiscais, endereço atual da **CONTRATANTE** e local em que foram prestados os serviços;

11.27.5. Relação explícita, bem como, declaração formal de disponibilidade das instalações, aparelhamento e do pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto contido no presente Termo de Referência;

11.27.6. Ter implantado projeto com a utilização do mesmo objeto compatível desta contratação. Este atestado visa comprovar que a licitante tem experiência na implantação de soluções similares a solicitada neste certame;

11.27.7. Atestado de fornecimento da solução em hospedagem com datacenter padrão TIERIII, apresentando contrato junto ao fornecedor e a proponente, considerando que se trata de tecnologia exigida pelo Ministério da Saúde, pois é essencial para garantir a continuidade operacional, minimizar falhas e assegurar a proteção dos dados dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS);

11.27.8. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia ou por qualquer outro meio expressamente admitido pela administração;

11.27.9. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021);

11.27.10. Declaração de que a licitante possui ou instalará escritório em local (cidade/município) previamente definido pela administração, a ser comprovado no prazo conforme o cronograma (anexo E), contados a partir da vigência do contrato.

11.28. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA

11.28.1. Certidão Negativa de Falência ou Concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data não excedente a **90 (noventa) dias** consecutivos anteriores a data de apresentação da proposta de preço, **salvo se a mesma trouxer consignado o seu prazo de validade**.

11.28.2. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do **art. 58, da Lei federal nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005**, sob pena de inabilitação, devendo ainda comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

11.28.3. Balanço patrimonial e demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição



por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

11.28.4. No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido do licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro, nos termos do **art. 3º do Decreto Federal nº 8.538/2015**.

11.28.5. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

11.28.6. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

11.28.7. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o **artigo 112 da Lei nº 5.764/71**, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11.28.8. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), **superiores a 1 (um)**, resultantes da aplicação das seguintes formulas:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

11.28.9. A não apresentação de memória de cálculo não leva à inabilitação do licitante.

11.28.10. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral - LG, Solvência Geral - SG e Liquidez Corrente - LG, deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, **o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente**.

11.28.11. Caso a participante esteja concorrendo somente aos itens de participação exclusiva de ME, EPP e MEI, não será exigida apresentação de balanço patrimonial do último exercício para fins de habilitação, conforme previsto no art. 13 da Lei Estadual nº 10.403/2015, sem prejuízos de que, justificadamente, o(a) Pregoeiro(a) diligencie seu envio.

11.28.12. Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

11.28.13. Publicados em Diário Oficial ou;



11.28.14. Publicados em jornal de grande circulação ou;

11.28.15. Registrados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou;

11.28.16. Por cópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da empresa, na forma da Instrução Normativa DREI/SGD/ME nº 82, de 19 de fevereiro de 2021, acompanhada obrigatoriamente dos Termos de Abertura e de Encerramento.

11.28.17. A pessoa jurídica optante do Sistema de Lucro Real ou Presumido deverá apresentar juntamente com o Balanço Patrimonial, cópia do recibo de entrega da escrituração contábil digital – SPED CONTÁBIL, nos termos da IN RFB vigente.

11.29. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE HABILITAÇÃO

11.29.1. Os licitantes que apresentarem habilitação válida no SICAF, poderão deixar de apresentar os documentos abrangidos pelos mesmos. No entanto, permanecerão obrigados a enviar os documentos não contemplados pelo SICAF.

11.29.2. No julgamento da Habilitação o(a) Pregoeiro(a) poderá sanear erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

11.29.3. Em caso de problema com linha de transmissão de dados, que inviabilize o acesso ao Sistema, o(a) Pregoeiro(a) poderá autorizar o envio da documentação por meio do e-mail indicado nos **DADOS DA LICITAÇÃO**.

11.29.4. O prazo para encaminhamento dos documentos solicitados poderá ser prorrogado por igual período, sendo que tal pedido deverá ser realizado dentro do prazo inicial concedido.

11.29.5. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresenta-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

11.29.6. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o(a) Pregoeiro(a) suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

11.29.7. Nos itens não exclusivo para as microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo Sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos **artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006**, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

11.29.8. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

11.29.8.1. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante remanescente.

11.29.9. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

11.29.10. As certidões que omitirem o prazo de validade serão entendidas como válidas pelo período de 90 (noventa) dias corridos, a contar de sua emissão.



11.29.11.O(A) Pregoeiro(a), antes de se manifestar com relação aos Documentos de Classificação e Habilitação das empresas participantes do Certame, poderá solicitar parecer técnico do Órgão Requisitante ou ainda, de Pessoas Físicas ou Jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

12. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO

12.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados, a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

12.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura por e-mail, para que seja assinada e devolvida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

12.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente justificado.

12.4. A ARP poderá ser assinada por meio de assinatura digital, através de certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, observados os padrões definidos pela própria ICP-Brasil.

12.5. A recusa injustificada do fornecedor classificado em assinar a ata, dentro do prazo estabelecido neste artigo, ensejará a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas.

12.6. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

12.7. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do disposto do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

12.7.1. convocar os licitantes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

12.7.2. adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

12.8. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

12.9. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

12.10. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

12.11. Ao órgão não participante que aderir à Ata de Registro de Preços, em relação às suas



próprias contratações, compete os atos relativos à cobrança do cumprimento pela fornecedora das obrigações contratualmente assumidas e à aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, observada a ampla defesa e o contraditório, devendo informar as ocorrências ao órgão gerenciador.

12.12. Após a autorização do órgão gerenciador, a aquisição ou a contratação deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias, observado o prazo de vigência da Ata.

12.13. A Ata de Registro de Preços (ANEXO V) será firmada com o Estado do Maranhão, por intermédio do órgão gerenciador e as licitantes vencedoras.

13. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

13.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

13.1.1. dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação; e

13.1.2. dos licitantes que mantiverem sua proposta original.

13.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

13.2.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

13.2.2. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

13.3. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

13.3.1. quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

13.3.2. quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 28 e art. 29 do Decreto nº 11.462/23.

13.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

13.4.1. convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

13.4.2. adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

14. DOS RECURSOS

14.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.



14.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

14.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

14.3.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 (dez) minutos, sob pena de preclusão;

14.3.2. As manifestações fora do sistema eletrônico serão desconsideradas.

14.3.3. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

14.3.4. Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

14.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

14.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis ou encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

14.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

14.8. As razões de recurso e contrarrazões enviadas fora do sistema eletrônico não serão recebidas.

14.9. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.10. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.11. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico

15. DO ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO

15.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e esgotados os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

15.1.1. determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

15.1.2. revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

15.1.3. proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

15.1.4. adjudicar o objeto e homologar a licitação.

16. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

16.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:



- 16.1.1.** deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
- 16.1.2.** Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
 - 16.1.2.1.** não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 16.1.2.2.** recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 16.1.2.3.** pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 16.1.2.4.** deixar de apresentar amostra;
 - 16.1.2.5.** apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 16.1.3.** não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 16.1.3.1.** recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 16.1.4.** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 16.1.5.** fraudar a licitação
- 16.1.6.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 16.1.6.1.** agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 16.1.6.2.** induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 16.1.6.3.** apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 16.1.7.** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 16.1.8.** praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 16.2.** Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 16.2.1.** advertência;
 - 16.2.2.** multa;
 - 16.2.3.** impedimento de licitar e contratar e
 - 16.2.4.** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 16.3.** Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 16.3.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 16.3.2.** as peculiaridades do caso concreto
 - 16.3.3.** as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 16.3.4.** os danos que dela provierem para a Administração Pública



16.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

16.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

16.4.1. Para as infrações previstas nos itens 16.1.1, 16.1.2 e 16.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

16.4.2. Para as infrações previstas nos itens 16.1.4, 16.1.5, 16.1.6, 16.1.7 e 16.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

16.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

16.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

16.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 16.1.1, 16.1.2 e 16.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

16.8. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 16.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

16.9. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

16.10. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

16.11. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

16.12. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

16.13. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.



- 17.2.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 17.3.** As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 17.4.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 17.5.** Caberá à licitante interessada acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 17.6.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 17.7.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 17.8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.**
- 17.9.** O licitante deverá consignar para proposta ou lance, na forma expressa do **Sistema**, o valor com no máximo duas casas decimais após a vírgula ou percentual de desconto, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.
- 17.10.** Para quaisquer questões judiciais oriundas do presente Edital, fica eleito o Foro da Comarca de São Luís – MA, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
- 17.11.** O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://csi.saude.ma.gov.br/> - **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE - SES.**
- 17.12.** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 17.12.1.** ANEXO I – Termo de Referência e Anexos;
- 17.12.2.** ANEXO II – Planilha de Preços e **Esclarecimento nº 005/2025 – CPC/SES;**
- 17.12.3.** ANEXO III – Modelo de Declaração Unificada;
- 17.12.4.** ANEXO IV – Modelo de Proposta de Preços;
- 17.12.5.** ANEXO V – Modelo de Ata de Registro de Preços;
- 17.12.6.** ANEXO VI – Minuta de Termo de Contrato.

São Luís – MA, 31 de julho de 2025.

CHRISANE OLIVEIRA BARROS
Presidente da CPC/SES



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2024 – SES/MA

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Este Termo de Referência tem como objeto contratação futura e eventual de empresa especializada na prestação de serviço para o gerenciamento do atendimento da regulação ambulatorial nas centrais de agendamento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da rede estadual de saúde do Maranhão, na modalidade OMNICHANNEL. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento aos usuários do SUS, contendo um web portal software, aplicativo móvel, atendente virtual inteligente (chatbot), teleatendimento ativo e receptivo (através de Unidade de Resposta Audível – URA inteligente), comunicação por meio de envio de mensagens curtas de texto – SMS, comunicação por meio de aplicativo de mensagem telefônica instantânea tipo WhatsApp, totens interativos com tecnologia touchscreen, suporte técnico, desenvolvimento de tutoriais, treinamento, consultoria para adequação e automação, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá possuir o padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde.

Com a devida finalidade de atendimento aos usuários dos Ambulatórios de Saúde do Estado do Maranhão, para informações gerais de saúde (campanhas, mutirões, carteira de serviços das unidades, formas de agendamento, entre outros.), marcação, confirmação e cancelamento de consultas, exames e procedimentos, acompanhamento e transparência da fila de espera, histórico de vacinas, atualização de dados do cartão do SUS, histórico de atendimentos, acesso a laudos de exames, além de outros serviços ofertados à população na área da Saúde por meio da Rede Pública Ambulatorial do Estado do Maranhão, incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários.

Assim como funcionará em espaço físico fornecido pela **Contratada** das 07h às 19h de segunda-feira a domingo, exceto feriados oficiais, na **Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís –MA**, onde deverá ser sediada.

2. DA JUSTIFICATIVA

Considerando que a Constituição Federal, no art. 196, estabelece que “saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

Considerando a Lei nº 8.080, de 19/09/1990, regulamentada pelo Decreto nº 7.508, de 28/06/2011, que dispõe sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências.

Considerando a Política Nacional de Regulação (PNR) regulamentada pela Portaria MS/GM nº 1.559, de 1º de agosto de 2008, hoje consolidada na Portaria de Consolidação nº 2, de 27 de setembro de 2017, que dispõe da necessidade de promover o acesso aos serviços públicos de saúde de forma adequada, levando em consideração os princípios da equidade, universalidade e integralidade.



Com a publicação recente da Portaria GM/MS 1.604 que institui a nova PNAES - Política Nacional da Atenção Especializada em Saúde, em outubro de 2023, disciplina, organiza e orienta o estímulo ao uso oportuno e adequado de soluções e inovações de saúde digital para compartilhar e interoperar informações e sistemas, tornar mais ágil e oportuna a comunicação entre os pontos de atenção, melhorar a qualidade, a agilidade, a segurança, a efetividade e a eficiência dos serviços presenciais e remotos e engajar usuários, visando assegurar continuidade do cuidado, bem como evitar deslocamentos e procedimentos desnecessários.

A Central Integrada de Regulação Ambulatorial do Maranhão (CIRAM), constatou através da gestão do DISQUE SAÚDE, central de agendamento por telecomunicação do Estado que pode melhorar o acesso buscando aplicar novas tecnologias, tendo como perspectiva um melhor atendimento aos usuários, diminuição na espera, possibilitando um maior número de atendimentos que o atual modelo suporta, e entregar a população maranhense o acesso facilitado às suas informações de saúde, bem como a de seus familiares.

É pertinente e relevante destacar que a Secretária do Estado da Saúde do Maranhão vem realizando o serviço de atendimento aos usuários do SUS pelo DISQUE SAÚDE de forma ineficiente, com estrutura contratada limitada, pois a demanda vem crescendo consideravelmente. A eficiência desse sistema se torna fundamental para melhoria do acesso às centrais de agendamentos das Unidades de Saúde do Estado, evitando insatisfações pela demora do atendimento.

Desta forma, dentro das prioridades da Secretária do Estado da Saúde, conforme planejamento de um processo contínuo de modernização na execução de suas atividades institucionais, sendo necessária a utilização de soluções tecnológicas modernas de atendimento ao usuário do SUS, capazes de suprir as demandas dos cidadãos, agregando facilidades de acesso à saúde pública, com vistas a garantir o regular desempenho dessas atividades, sob a perspectiva de que o aparelhamento adequado do serviço público é pressuposto fundamental para o alcance e sucesso da atuação estatal efetivamente comprometida com as aspirações e os valores fundamentais da sociedade.

Com essa nova contratação iremos garantir a continuidade da prestação dos serviços com uma solução de Saúde Digital mais moderna e com capacidade ampliada de atendimento, possibilitando o uso de recursos de última geração com a finalidade de automação dos serviços, o que visa facilitar o acesso dos usuários do SUS às unidades e informações em saúde, promovendo a continuidade do cuidado, a transparência e a segurança dos dados. Além de facilitar o acesso do paciente ao agendamento, possibilitaremos também a redução do índice de absenteísmo dos usuários em atendimentos, que vem aumentando ao longo dos anos e refletindo no uso da oferta de vagas e otimização das agendas.

Sob tal perspectiva, a estratégia visa promover a melhoria na gestão pública, principalmente para os usuários, aprimorando a excelência ao atendimento, foco no cidadão através uma plataforma de relacionamento centralizada, OMNICHANNEL, onde os pacientes poderão acessar diversos canais (portal web, aplicativo móvel, telefônico por voz e WhatsApp, e terminais de autoatendimento), é uma solução que promoverá a eficiência e a humanização no atendimento, maior acessibilidade, integração e compartilhamento informacional, melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos, intenso controle de qualidade realizado diariamente, mapeamento das principais demandas recorrentes da população, formação de banco de dados, índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real, fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho, maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população, eliminação de esforços duplicados e satisfação na experiência dos usuários.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO



3.1 O OBJETO DESTES TERMOS DE REFERÊNCIA É COMPOSTO POR 2 (DOIS) ITENS QUE INTEGRAM UM ÚNICO LOTE:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO	QUANTIDADE
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço para o gerenciamento do atendimento das centrais de agendamento aos usuários do SUS da rede estadual de saúde do Maranhão, na modalidade OMNICHANNEL. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), contendo um portal web (software), aplicativo móvel, atendente virtual inteligente, teleatendimento ativo e receptivo (através de Unidade de Resposta Audível – URA) comunicação por meio de envio de mensagens curtas de texto – SMS, aplicativo de mensagem telefônica instantânea tipo WhatsApp, totens interativos com tecnologia touchscreen, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá possuir o padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde. Para: Informações gerais de saúde (campanhas, mutirões, carteira de serviços das unidades, formas de agendamento, entre outros.), marcação, confirmação e cancelamento de consultas, exames e procedimentos, acompanhamento e transparência da fila de espera, histórico de vacinas, atualização de dados do cartão do SUS, histórico de atendimentos, acesso a laudos de exames, além de outros serviços ofertados à população na área da Saúde por meio da Rede Pública Ambulatorial do Estado do Maranhão, incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários. Assim como funcionará em espaço físico fornecido pela Contratada das 07h às 19h de segunda-feira a domingo, exceto feriados oficiais, na Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís –MA, onde deverá ser sediada.	150 Pontos de Atendimentos (PAs)
02	Totem interativo com tecnologia touchscreen.	90

4. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1** Em virtude do DISQUE SAÚDE não se tratar só de um Call Center, mas de uma central de regulação que realiza os agendamentos dos usuários que necessitam de assistência ambulatorial conforme previsto na portaria 1.559/08 do Ministério da Saúde (atualmente incorporada na



Portaria de Consolidação n 02/2017). Considerando que a estruturação das centrais de regulação exige profissionais capacitados e ágeis, os quais estarão em constante interlocução entre a gestão, a rede de serviços e o paciente, conduzindo as relações de pactuações, verificando ofertas disponíveis, cumprimento dos protocolos de regulação ambulatorial pactuados, alimentação da fila de espera, além de garantir que o paciente seja comunicado em tempo hábil do serviço de saúde agendado. Considerando que ainda são comuns as reclamações relativas à demora nos agendamentos, insucesso na comunicação com o paciente e falta de transparência das filas, além de denúncias de interferências para “agilizar” o acesso às consultas, exames e procedimentos, além de diversas outras irregularidades, não só administrativas, mas até criminais, que contribuem para o enfraquecimento do SUS e acarretam a necessidade de responsabilização dos agentes infratores, exigindo que o gestor da saúde seja ainda mais criterioso na auditoria dos profissionais que atuam na central. Considerando o sistema de regulação do Ministério da Saúde que é utilizado pelo DISQUE SAÚDE e que a operacionalização e suporte é realizado de forma presencial pela equipe da Central de Regulação Ambulatorial do Estado do Maranhão. Os serviços serão prestados por uma Central fornecida e estruturada pela CONTRATADA, sem ônus algum para a CONTRATANTE que deverá possuir toda infraestrutura e recursos (humanos e tecnológicos conforme descritos em todo o termo de referência) sediado na Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís –MA, visando assim um suporte presencial e efetivo, assim como uma fiscalização, in loco, da Secretaria do Estado de Saúde -MA e de quaisquer outros órgãos controladores de fiscalização e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas: administrativos, técnicos, operacionais, funcionais e outros que porventura surgirem.

- 4.2 Caso a **CONTRATADA** já disponha de uma infraestrutura completa para a execução dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá em tempo realizar vistoria e aprovar o ambiente ofertado pela **CONTRATADA**.
- 4.3 Caso a **CONTRATANTE** não aprove a estrutura ofertada pela **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** deverá elencar todos os pontos, em não conformidade, e repassar a **CONTRATADA**, a fim de que possam ser realizadas as adequações necessárias num **prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos**.
- 4.4 Caso a **CONTRATADA** verifique a impossibilidade cronológica estabelecida no item 4.3 de realizar as adequações pertinentes, a mesma deverá em tempo hábil, informar por escrito ao representante designado pela SES/MA.
- 4.5 As modificações realizadas pela **CONTRATADA** a pedido da **CONTRATANTE**, ocorrerão por conta da **CONTRATADA**.
- 4.6 Todas as modificações realizadas no âmbito da **CONTRATADA** deverão estar de acordo com a versão vigente ao disposto na NR-17.
- 4.7 Todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, visam o benefício e a melhoria incessante dos serviços prestados aos usuários da Rede de Saúde Pública do Estado do Maranhão, para tal, antes de tudo, é necessário que a **CONTRATADA** ofereça aos **COLABORADORES** para que estejam num ambiente propício e de qualidade para a execução das suas atividades laborativas.
- 4.8 Os totens serão fornecidos pela contratada e instalados nas unidades de saúde do estado com atendimento ambulatorial na **Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís –MA e nas unidades do interior**, Hospital Regional de Balsas, Hospital Macrorregional de Caxias, policlínica de Açailândia, policlínica Presidente Dutra, policlínica de Santa Inês, policlínica de Barra do Corda, policlínica de Imperatriz, policlínica de Caxias, Hospital de Traumatologia e Ortopedia de Caxias, Hospital Macrorregional Dra. Ruth Noleto, Hospital Macrorregional da baixada Dr. Jackson Lago, Sorrir Caxias Dr. Alberto de Andrade Soares, Sorrir de Presidente Dutra, Centro de Assistência à Saúde do Shopping da criança de Bacabal e Sorrir de Coroatá.



5. DOS ITENS OBJETO DA CONTRATAÇÃO

5.1 SERVIÇOS NA MODALIDADE OMNICHANNEL:

5.1.1 DESCRITIVO TÉCNICO DA PLATAFORMA- SOFTWARE (PORTAL WEB E APLICATIVO MÓVEL):

5.1.1.1 A solução deverá dispor de funcionalidades associadas a informações gerais de saúde, campanhas, mutirões, solicitação de agendamentos por serviços de saúde, bem como cancelamentos, confirmação, reagendamento, tratamento interno das solicitações e acompanhamento por parte dos usuários SUS do progresso das solicitações, fila de espera, histórico de agendamentos, histórico de vacinas, laudos de exames realizados, cartão SUS, carteira de serviços por unidade, entre outros;

5.1.1.2 Deve possuir acesso por um Portal web e um Aplicativo (Google Play e Apple Store) que podem ser usados imediatamente pelas populações atendidas pelo serviço, com envio de notificações na solução, avaliação da satisfação do serviço, gestão de campanhas publicitárias enviadas por notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal WEB;

5.1.1.3 Deverá ao notificar o usuário e após realizar a leitura confirmar automático no sistema;

5.1.1.4 Deverá possuir automação das notificações, com lembretes com 15, 10 dias, 5 dias, 72h, 48h e 24h antes do dia do procedimento, com solicitação de confirmação de presença automatizado;

5.1.1.5 Possuir barramento de Interoperabilidade com sistemas do Ministério da saúde, CadsusWeb, SIGTAP, Vacinas, portal GOV, SISREG, APP/MA e o sistema de serviços do Procon/MA;

5.1.1.6 A solução deverá permitir exportar e cadastrar tabela SIGTAP;

5.1.1.7 A solução deverá permitir visualização do cartão SUS;

Deve ser responsivo para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari, adaptando-se também para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivos móveis;

5.1.1.8 Possuir portal de transparência para fornecer informações claras e acessíveis sobre as filas de espera para atendimento médico, permitindo aos cidadãos, aos gestores municipais e ao estado acompanharem o status de seus pedidos de atendimento, promovendo a transparência e o controle social;

5.1.1.9 Permitir o controle das preferências de privacidade e acesso aos dados de saúde, bem como o compartilhamento e a visualização das informações de saúde individuais pelos cidadãos, por meio de aplicativo;

5.1.1.10 Possuir repositório de dados, aderente ao modelo FHIR - Fast Healthcare Interoperability Resources, capaz de receber os dados exportados pelos diferentes sistemas de registros eletrônico de saúde em utilização na rede do Estado do Maranhão, sendo obrigatório o uso dos padrões já estabelecidos pela RNDs para recebimento, armazenamento e compartilhamento das informações dos cidadãos;

5.1.1.11 Deverá possuir arquitetura 100% nuvem e 100% orientada a serviços. Combina-se serviços nativos de nuvem e uma infraestrutura moderna de serviços, composta por barramento de interoperabilidade padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde. Inclusive viabilizando a integração via barramento com o APP/MA e o sistema de serviços do Procon/MA;

5.1.1.12 Permitir ao cidadão acessar laudos de exames realizados na rede estadual de saúde, através de aplicativo;



- 5.1.1.13** Deverá disponibilizar um serviço API, e modelo de informação, para que sistemas contratados de terceiros, responsável pelo registro de realização de exames, possa enviar as informações sobre os resultados;
- 5.1.1.14** Deverá o login ser obrigatoriamente realizado utilizando o CPF, preconizado em sistemas governamentais promovendo maior praticidade e reduzindo a necessidade de múltiplos números de identificação. Consoante a Lei Federal nº 14.534, de 11 de janeiro de 2023, que estabelece o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como o número único e suficiente para a identificação do cidadão nos bancos de dados de serviços públicos;
- 5.1.1.15** Deverá identificar as solicitações pelo usuário do SUS, via Cadastro de pessoa física (CPF);
- 5.1.1.16** Deverá localizar uma solicitação por número específico de protocolo da ficha de abertura;
- 5.1.1.17** Deverá manter pendências sobre as solicitações, sem prazo limite para resolução;
- 5.1.1.18** A solução deve apresentar dashboard interativos de gerenciamento e plataforma web para transparência dos dados de solicitações e fila de espera com o acesso pelos usuários a situação das solicitações;
- 5.1.1.19** A solução deverá permitir o cadastro de um usuário bem como a manutenção dos dados cadastrados. Deverá permitir cadastro de pacientes recém-nascidos, limitando a algumas funcionalidades do sistema, conforme regra da faixa etária;
- 5.1.1.20** Campo obrigatório para informar o Nome Completo;
- 5.1.1.21** Campo para informar o Nome Social;
- 5.1.1.22** Campo obrigatório para informar o CNS;
- 5.1.1.23** Campo obrigatório para informar o CPF;
- 5.1.1.24** Campo para informar o Sexo;
- 5.1.1.25** Campo obrigatório para informar a Data de Nascimento;
- 5.1.1.26** Possibilitar inclui foto no cadastro;
- 5.1.1.27** Possibilitar registro de biometria;
- 5.1.1.28** Campo obrigatório para informar o Nome da Mãe, tendo a opção de "desconhecida" quando não tiver a informação;
- 5.1.1.29** Campo obrigatório para informar o Nome do Pai, tendo a opção de "desconhecido" quando não tiver a informação;
- 5.1.1.30** Campo obrigatório para informar a Nacionalidade;
- 5.1.1.31** Campo obrigatório para informar o Município de Nascimento;
- 5.1.1.32** Campo para informar o Estado Civil;
- 5.1.1.33** Campo obrigatório para informar a Raça ou Cor;
- 5.1.1.34** A solução deve possuir busca automática de logradouro, afim de facilitar o cadastro do cidadão, com possibilidade de complementos. Conter os campos obrigatório para preenchimento do endereço completo do usuário: Município, CEP, Logradouro, Número do endereço, Complemento, Bairro, Telefone, Telefone Celular e Telefone de Contato;
- 5.1.1.35** Campo obrigatório para informar o Endereço eletrônico (e-mail);
- 5.1.1.36** Campo obrigatório Informações de Condições de Saúde;



- 5.1.1.37** Possuir controle de Situação Cadastral dos usuários por CPF, contendo: Validade do cadastro, Inclusão do cadastro, Alteração, Situação;
- 5.1.1.38** Possibilitar baixar(inativar) um cadastro, contendo, data de baixa, o motivo da baixa. Em caso de óbito registrar a data do óbito e o Número da D.O.;
- 5.1.1.39** Possuir campo de Observações para digitação de informações complementares sobre o usuário;
- 5.1.1.40** Possuir tela de pesquisa e localização de cadastro dos usuários:
- 5.1.1.41** A solução deverá permitir a unificação de pacientes integrando o histórico de consultas e processos em andamento;
- 5.1.1.42** A solução deverá emitir alerta no cadastro caso seja utilizado CNS ou CPF em utilização para outro cadastro;
- 5.1.1.43** Possibilitar a pesquisa por Nome;
- 5.1.1.44** Possibilitar a pesquisa por Nome Social;
- 5.1.1.45** Possibilitar a pesquisa por Data de Nascimento;
- 5.1.1.46** Possibilitar a pesquisa por CNS;
- 5.1.1.47** Possibilitar a pesquisa por CPF;
- 5.1.1.48** Possibilitar a pesquisa por RG;
- 5.1.1.49** Possibilitar a pesquisa por Endereço;
- 5.1.1.50** Possibilitar a pesquisa por Código do Sistema;
- 5.1.1.51** Possibilitar a pesquisa por Prontuário da Unidade;
- 5.1.1.52** Possibilitar a pesquisa por Data de Inclusão;
- 5.1.1.53** Possibilitar a pesquisa por Telefone;
- 5.1.1.54** Possibilitar a pesquisa por Telefone Celular;
- 5.1.1.55** Possibilitar a pesquisa por Endereço eletrônico (e-mail);
- 5.1.1.56** Ainda na pesquisa, possibilitar ordenar os registros pelo campo desejado;
- 5.1.1.57** Possibilitar impressão da pesquisa de usuários direto da tela de pesquisa;
- 5.1.1.58** Utilizar critério de nomes fonetizados para pesquisa e consistência de duplicidades;
- 5.1.1.59** Possuir consistência de duplicações de cadastros de usuários. O sistema não deverá permitir que um paciente seja cadastrado caso tenha os mesmos dados de identificação (nome, nome de mãe e pai, data de nascimento e documentos com CNS, CPF e RG);
- 5.1.1.60** Possuir consistência de duplicações de cadastros de profissionais. O sistema não deverá permitir que um profissional seja cadastrado caso tenha os mesmos dados de identificação (nome, nome de mãe, data de nascimento e documentos com CNS, CPF, RG);
- 5.1.1.61** Possuir rotina para atualização de cadastro de pacientes uma vez no mês, onde seja possível atualizar as informações de endereço e telefone;
- 5.1.1.62** A solução deverá disponibilizar a emissão comprovante de agendamento, contendo as informações do estabelecimento de saúde executante, data, hora do atendimento e preparo caso houver;



- 5.1.1.63** A solução deverá permitir a integração com serviços de SMS (torpedo), para envio de informações do agendamento;
- 5.1.1.64** A solução deverá permitir a reimpressão da ficha de solicitação e comprovante de agendamento;
- 5.1.1.65** A solução deverá permitir o cancelamento de agendamentos, solicitando obrigatoriamente ao usuário o motivo;
- 5.1.1.66** A solução deverá ter um tutorial para uso do software aos pacientes, com implantação de soluções intuitivas, acessíveis e de fácil uso, que atendam às necessidades dos cidadãos, proporcionando uma experiência positiva. Possuir programas de treinamento e capacitação para garantir que as equipes estejam preparadas para utilizar e manter as soluções tecnológicas de maneira eficaz;
- 5.1.1.67** A solução deverá possuir suporte técnico ao usuário com solução de dúvidas ou de problemas dos usuários no uso do portal, podendo ser executado de forma remota ou presencial, caso a dúvida ou o problema persistam;
- 5.1.1.68** A solução deverá possuir Firewall de alta disponibilidade e performance, possibilitando o controle das sessões de usuários nos servidores;
- 5.1.1.69** A solução deverá possuir links de comunicação de alto desempenho com Banda compatível com a demanda e com garantia de Alta Disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via WEB a todas as unidades solicitantes contempladas;
- 5.1.1.70** A solução deverá possuir softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra “roubo de informações” que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado;
- 5.1.1.71** A solução deverá possuir sistemas gerenciadores de banco de dados;
- 5.1.1.72** A solução deverá possuir sistemas para gerenciamento de cópias de segurança (backups), em ambiente seguro da CONTRATADA e disponibilizado também para a CONTRATANTE realizar cópias de segurança adicionais a qualquer momento;
- 5.1.1.73** A solução deverá realizar testes periódicos em conjunto com a Contratante referentes à restauração dos backups para validação do método utilizado para garantir a segurança na restauração em casos de desastre;
- 5.1.1.74** O sistema deverá permitir a implantação, distribuição e compartilhamento de relatórios interativos- possuir Business Intelligence (BI), com dashboards interativos e relatórios estáticos disponibilizados via web e no site da transparência;
- 5.1.1.75** A solução deverá permitir o gerenciamento (criação, ativação/inativação e modificação) de usuários e papéis (perfis), por meio da aplicação, de forma a possibilitar o controle de acesso às funcionalidades do sistema conforme papéis aos quais o usuário possui. Um usuário pode possuir um ou mais papéis;
- 5.1.1.76** A solução deverá possuir controle de e-mail para redefinição de senha de acesso;
- 5.1.1.77** A solução deverá possuir no cadastro dos operadores o campo para preenchimento do e-mail, para que o mesmo possa utilizá-lo na solicitação de uma nova senha de acesso;
- 5.1.1.78** Possuir campo para definir a validade máxima de Senha;
- 5.1.1.79** Possuir campo para definir a data de expiração de Senha;



5.1.1.80 Possuir configuração de restrição de horários dos operadores, contendo dia da semana e horário;

5.1.1.81 Caso o solicitante tente realizar o acesso fora do período liberado, o sistema deve barrar o seu acesso;

5.1.1.82 Possuir campo para definição de tentativas de acesso para os operadores, antes de bloqueá-lo por falha na tentativa de acesso;

5.1.1.83 Deve possuir, em todos os processos de autenticação de usuário, independentemente do método de autenticação utilizado, mecanismos para bloquear a conta deste usuário (ou seja, bloquear seu acesso ao sistema) após um número máximo configurável de tentativas consecutivas de login com autenticação inválida, que não exceda a 10 tentativas;

5.1.1.84 Após o bloqueio de conta de um usuário, o sistema só deve permitir login deste após o desbloqueio de sua conta de usuário;

5.1.1.85 A solução deverá apresentar minimamente as informações de identificação do software, contendo obrigatoriamente o nome do software, nome do fornecedor, identificação completa da versão e/ou release e/ou build. Essas informações deverão estar disponíveis minimamente na tela inicial do sistema;

5.1.1.86 A solução deverá garantir a manutenção de quaisquer funções dos sistemas já implantados, com o objetivo de prevenção de falhas e correção de defeitos, implementação de funcionalidades para atender a mudanças legais, entre outras demandas que se façam necessárias;

5.1.1.87 Manutenção Corretiva: correção de defeitos identificados na Plataforma, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo gestor da aplicação;

5.1.1.88 Manutenção Preventiva: Adoção de medidas e procedimentos destinados a proporcionar o pleno funcionamento da Plataforma;

5.1.1.89 Manutenção Programada: Executada em datas pré-determinadas, onde há avaliação do estado das instalações para verificar se há instabilidades ou não conformidade da solução e até substituição de equipamentos/componentes, caso necessário.

5.1.2 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO

5.1.2.1 A Central de Atendimento da **CONTRATADA** deverá atender as solicitações da SES - MA, no qual utilizará linha comercial enquanto telefone oficial do serviço;

5.1.2.2 A **CONTRATADA** deve garantir que não haverá inoperância da linha telefônica oficial do serviço, e se caso ocorra, deverá disponibilizar todos os recursos necessários para a operabilidade e fluidez do canal, afim de evitar penalidades e glosas pelo período sem o serviço;

5.1.2.3 Todos os custos pelos serviços de contato telefônico ficarão a cargo da **CONTRATADA**;

5.1.2.4 A **CONTRATADA** será responsável pela homologação da linha de telefônica junto à operadora, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do SES - MA, inclusive ao final do Contrato;

5.1.2.5 A **CONTRATANTE**, se necessário, poderá, a seu exclusivo critério, indicar outro (s) número (s) telefônico (s) de sua propriedade para realização das operações receptivas;

5.1.2.6 Caso a **CONTRATANTE** faça a indicação do (s) número (s) telefônico (s) de sua propriedade para realização das operações receptivas, a **CONTRATADA** deverá arcar com todos os custos referentes a essa (s) linha (s);



5.1.2.7 O atendimento por URA (Unidade de Resposta Audível) deverá ser disponibilizado de 3 (três) formas, por digitação, reconhecimento de voz restrita ou reconhecimento de voz por inteligência artificial, cabendo a **CONTRANTE** escolher ou trocar de acordo com a sua necessidade, independente de período, e sem custos;

5.1.2.8 Permitir a navegação no menu através de recurso “*goto*” (estrutura de controle para salto de instruções dentro menu);

5.1.2.9 Quando utilizado o reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR (*Automatic Speech Recognition*) deverá ser em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano), se assim for necessário;

5.1.2.10 A **CONTRATADA** deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela **CONTRATANTE** a qualquer tempo, sem custos;

5.1.2.11 As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE** terão os seguintes prazos para execução:

- I. **Emergenciais:** execução imediata, em até 30 (trinta) minutos;
- II. **Prioritários:** alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
- III. **Padrão:** alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;
- IV. **Exclusão, inclusão E/ou desativação parcial ou total na URA** em até 24 (vinte e quatro) horas.

5.1.2.12 Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pela **CONTRATANTE**;

5.1.2.13 A prioridade da solicitação será definida e classificada pela **CONTRATANTE**;

5.1.2.14 A URA deverá estar instalada na rede interna da **CONTRATADA**, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa **CONTRATADA**;

5.1.2.15 A **CONTRATADA** deverá prever e prover números suficientes de canais simultâneos de URA, se necessário, com plano de expansão, suficientes para o atendimento da demanda do período corrente, visando o índice de atendimento;

5.1.2.16 Todas as portas simultâneas devem prover funcionalidades tecnológicas de URA de acordo com o modelo da escolha da **CONTRATANTE**;

5.1.2.17 As gravações de fraseologias e informativos da URA deverão ser padronizadas e gravadas com uma única identidade vocal e sempre submetidas à análise e aprovação pela **CONTRATANTE** antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;

5.1.2.18 As gravações de fraseologias e informativos da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa **CONTRATADA**, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS (*Text-To-Speech*);

5.1.2.19 A manutenção da URA pela **CONTRATADA** deverá ser executada fora do horário de atendimento;

5.1.2.20 A **CONTRATADA**, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao cidadão. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da **CONTRATANTE** antes de sua efetiva ativação;

5.1.2.21 A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**;

5.1.2.22 A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano;

5.1.2.23 No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada;



5.1.2.24 A URA deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador;

5.1.2.25 Os aplicativos da URA devem permitir o acesso e busca de informações pela SES - MA, ou entidades indicadas por ela;

5.1.2.26 A solução deve permitir bloqueio de ligações telefônicas a cobrar (DDC);

5.1.2.27 Deverão ter, junto ao equipamento principal, uma estação de criação de aplicativos da URA de uso da **CONTRATADA** para a elaboração de novas aplicações solicitadas pela **CONTRATANTE**;

5.1.2.28 A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios através da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado. Relatórios básicos:

- I. Recursos ativos e inativos;
- II. Chamadas atendidas;
- III. Número telefônico com mais ocorrências de chamadas realizadas;
- IV. Desconexão por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto);
- V. Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- VI. Falha na conexão com a Rede local;
- VII. Falha na conexão com o Servidor de Sistema;
- VIII. Comunicação de inoperabilidade de sistemas;
- IX. Ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- X. Relatório de navegação;
- XI. Relatório por ANI;
- XII. Relatório por dados de URA;
- XIII. Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal de URA, por ligações derivadas para os atendentes, etc;
- XIV. Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;
- XV. Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- XVI. Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, etc;
- XVII. Relatórios de transferência de chamadas.

5.1.2.29 A solução deverá emitir "mensagem de alerta" em tempo real, no modo visual e audível, quando da inoperância do sistema, contendo a condição do erro, falha ou interrupção, permitindo a identificação e tomada de ação imediata para solução do problema. O alerta deverá ser eliminado de forma automática e imediatamente após a ação corretiva;

5.1.2.30 A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso de a ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (*Busy Detection*);

5.1.2.31 A solução deverá suportar integração com VOIP;

5.1.2.32 A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA;

5.1.2.33 A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação;

5.1.2.34 A solução deverá prever o tempo de espera do atendimento com o atendente, e ou informar a posição do usuário na fila para aquele serviço;



5.1.2.35 A solução de URA, com todos os seus recursos de reconhecimento e sintetização de voz, deverá ser implementada num prazo máximo de até 45 (quarenta e cinco dias) dias corridos após a assinatura do contrato;

5.1.3 PLATAFORMA DE APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS:

5.1.3.1 Mensagens instantâneas do tipo *WhatsApp/Telegram*;

5.1.3.2 Deve dispor de plataforma *Web*;

5.1.3.3 A solução deverá possuir suporte nativo aos principais navegadores disponíveis no mercado, como por exemplo: *Mozilla Firefox 61* ou superior e *Google Chrome 67* ou superior;

5.1.3.4 A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados será fornecida e mantida pela **CONTRATADA**;

5.1.3.5 Deve permitir o envio e o recebimento ilimitados de mensagens;

Deve dispor de módulos para atendimento ativo e receptivo;

5.1.3.6 Deve permitir a inclusão de tabulações para classificação do atendimento.

5.1.3.7 Deve dispor de transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento;

5.1.3.8 Deve dispor de integração com a central telefônica possibilitando discagem para o cidadão diretamente da plataforma de atendimento;

5.1.3.9 Deve permitir manter o histórico do usuário dos contatos anteriores;

5.1.3.10 Deve permitir a captura de dados como nome, número de documento, endereço, endereço eletrônico, telefone fixo e/ou celular ou qualquer outro dado importante ao cadastro;

5.1.3.11 Possuir opção para permissão ou proibição de visualização da informação pelo agente de atendimento;

5.1.3.12 Deve permitir o envio de *emojis* na pergunta e na resposta automática.

5.1.3.13 Deve permitir personalização da imagem de fundo da tela de atendimento;

5.1.3.14 Deve permitir recebimento e envio de arquivos do tipo PDF, Word PNG e JPEG;

5.1.3.15 Deve permitir criação de textos para respostas automáticas;

5.1.3.16 Deve permitir bloqueio de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

5.1.3.17 Deve permitir navegação por menu e opções de atendimento;

5.1.3.18 Deve permitir direcionamento das mensagens entre agentes/ilhas;

5.1.3.19 Deve permitir sinalização de mensagem como tratamento pendente, para a solicitação ser atendida posteriormente.

5.1.3.20 A solução deverá permitir guarda/armazenamento e recuperação de mensagens marcadas pelo atendente como importante de forma a gerar documentos que visem garantir visibilidade e transparência ao serviço prestado, bem como resguardar usuário e instituição quando necessário;

5.1.3.21 Deve permitir sinalizar mensagem por grau de complexidade;

5.1.3.22 A solução deverá permitir classificar os atendimentos, permitindo categorização em níveis e grupos distintos por nível;



- 5.1.3.23** Deve dispor de confirmação de visualização;
- 5.1.3.24** Deve dispor *timeout* que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
- 5.1.3.25** Deve o sistema de mensagens permitir quantificar o tempo decorrido em diferentes etapas do processo, total ou parcialmente, antes e após iniciar com o atendimento humano;
- 5.1.3.26** Deve permitir configurar tempo para troca automática de agente por inatividade no atendimento iniciado por outro agente;
- 5.1.3.27** Deve dispor função/mecanismo (*opt-in/opt-out*) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição;
- 5.1.3.28** Deve permitir o envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários;
- 5.1.3.29** A solução deverá permitir configurações de bloqueio de vídeos e áudio nas solicitações de atendimento no módulo Receptivo;
- 5.1.3.30** Deve permitir ocultar a foto de perfil do usuário;
- 5.1.3.31** Dispor de tipo de perfis, níveis de acessos;
- 5.1.3.32** Possuir recurso bloqueio/suspensão de um atendimento;
- 5.1.3.33** Suspensão/Bloqueio do número do usuário;
- 5.1.3.34** Desativação imediata de acessos de agentes;
- 5.1.3.35** Deverá permitir a coleta de informações referentes a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos por meio de pesquisas online e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados;
- 5.1.3.36** A **CONTRATANTE** deverá possuir acesso à solução para recuperação de informações de atendimento, bem como horário do atendimento, assim como informação do funcionário que prestou o atendimento;
- 5.1.3.37** A ferramenta deverá ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, tais como, número de solicitações recebidas; número de solicitações atendidas e não atendidas; por período; por agente; tipos de solicitações, CPF – Cadastrado de Pessoa Física/CNS – Cartão Nacional de Saúde, mensagens entregues, mensagens visualizadas, DDD, Tempo de atendimento;
- 5.1.3.38** A solução deverá permitir gerar relatórios de, no mínimo, em formatos *CSV*, *XLS* e *PDF*;
- 5.1.3.39** A solução deverá prover ainda condições à **CONTRATANTE** de consultar e emitir relatórios gerenciais diretamente da solução;
- 5.1.3.40** A solução deverá permitir que administradores façam acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento, permitindo a tomada de decisões, gestão de crises e remanejamentos de pessoal, quando necessário;
- 5.1.3.41** Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:
- I. Por agentes e seus respectivos atendimentos;
 - II. Que permita a intervenção no atendimento possibilitando interação enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;
 - III. Permitir a transferência de atendimento;



- IV. Permitir a finalização do atendimento;
- V. Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- VI. Possuir visualização da duração do atendimento;
- VII. Possuir visualização do grupo de atendimento.

5.1.3.42 No módulo Receptivo, a solução deverá diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno. O retorno feito pelo usuário não será contabilizado como novo atendimento, sendo assim, não será deduzido no total de atendimentos contratados e descritos neste Termo;

5.1.3.43 Todos os custos pelos serviços de contato através de aplicação de mensagens instantâneas ficarão a cargo da **CONTRATADA**;

5.1.3.44 A solução deve contemplar os serviços de implantação, customização, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização da Solução *WEB* de Serviços de atendimento, para os dois módulos, receptivo e ativo;

5.1.3.45 Deve dispor de suporte técnico;

5.1.3.46 A **CONTRATADA** será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma de mensagens instantâneas, porém, tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do SES - MA, inclusive ao final do Contrato;

5.1.3.47 Deve ser disponibilizado acesso à plataforma à **CONTRATANTE**, para o devido acompanhamento em tempo real dos atendimentos.

5.1.4 CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL)

5.1.4.1 Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção, fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

5.1.4.2 A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados será fornecida e mantida pela **CONTRATADA**;

5.1.4.3 A solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da operação por ela gerenciadas e armazenadas;

5.1.4.4 Poderá haver a necessidade de criação de mais de um endereço de *e-mail*;

5.1.4.5 Os endereços eletrônicos das contas de *e-mail* deverão conter o domínio do serviço;

5.1.4.6 Os endereços deverão ser padronizados, com nomenclatura fácil, devendo ser aprovados pela **CONTRATANTE**;

5.1.4.7 O acesso deverá ser feito através de conexão segura (*https*);

5.1.4.8 O acesso será permitido somente para operadores autorizados;

5.1.4.9 O acesso será restrito fora do ambiente da operação e fora do horário de operação;

5.1.4.10 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar todos os recursos necessários para a operabilidade e fluidez do canal, com recursos que garantam que não haverá inoperabilidade, em que caso ocorra, receberá penalidades e glosas;

5.1.4.11 Para uso exclusivo às atividades operacionais da SES;



5.1.4.12 Suporte para receber e enviar documentos em até 40MB;

5.1.4.13 A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela SES - MA, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados;

5.1.4.14 Deve possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca);

5.1.4.15 Permitir que o agente realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento;

5.1.4.16 Permitir que administradores e auditores realizem pesquisa em relatórios de armazenamento e de auditoria;

5.1.4.17 A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros, faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo;

5.1.4.18 A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 (trinta) dias;

5.1.4.19 A solução deverá disponibilizar mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam, no mínimo: analisar registros de acessos e rastrear mensagens; gerar relatórios de auditoria; analisar eletronicamente o fluxo e o conteúdo das mensagens das caixas postais dos usuários, auditoria das atividades realizadas pela equipe de administração dos serviços;

5.1.4.20 Dispor de mensagem de confirmação por recebimento de *e-mail* pelo destinatário;

5.1.4.21 Ao **CONTRANTE** deverá ser disponibilizado relatórios gerenciais do quantitativo de *e-mail* recebidos, respondidos, atendidos, por agentes, períodos, etc.

5.1.5 MENSAGENS CURTAS DE TEXTO (SMS)

5.1.5.1 Deve dispor dos tipos *Mobile Originated* (MO) e *Mobile Terminated* (MT);

5.1.5.2 A **CONTRATADA** proverá o *WebService* para o recebimento de mensagens do tipo MO ou MT;

5.1.5.3 Deve dispor de plataforma A2P (*Application-To-Person*);

5.1.5.4 Deve dispor API - *Application Programming Interface*;

5.1.5.5 Deve dispor do serviço de *Flash SMS*;

5.1.5.6 Deve dispor dos serviços de SMS *unidirecional* e SMS *bidirecional*;

5.1.5.7 Deve dispor de rota *Short Code*;

5.1.5.8 Deve dispor de *Opt-in* e *Opt-out*;

5.1.5.9 Deve dispor de CTA (*Call To Action*);

5.1.5.10 Deve dispor do maior número de caracteres possível para envio de mensagens;

5.1.5.11 Deve dispor de variável, frases/palavras que variam em uma mensagem automatizada. Permitir conteúdo personalizado - Frases/palavras que variam em uma mensagem automatizada - como o usuário receber a mensagem com seu nome no início do conteúdo;

5.1.5.12 A plataforma deverá receber e enviar mensagens para todas as concessionárias de serviços em telecomunicação com operação ativa a nível regional ou nacional;

5.1.5.13 O quantitativo de SMS enviado deve atender a demanda do quantitativo de atendimentos e agendamentos realizados;



5.1.5.14 As mensagens deverão ser padronizadas, e o seu conteúdo pré-definido deverá ser validado pela **CONTATANTE**;

5.1.5.15 Deve permitir a utilização simultânea de, pelo menos, 500 (quinhentos) usuários, independentemente da interface utilizada (*Web ou Webservices*);

5.1.5.16 O acesso ao *WebService* e sua utilização se darão sem ônus adicional à **CONTRATANTE**;

5.1.5.17 Deve ser possível a pesquisa das mensagens trafegadas através das seguintes chaves:

- I. Texto da mensagem;
- II. Data e hora de envio;
- III. Número da linha receptora;
- IV. Tempo de entrega;
- V. Número de tentativas de entrega e interface de envio;
- VI. Hora de envio da mensagem ao *broker*;
- VII. Hora para envio pré-agendado à operadora;
- VIII. Hora de envio à operadora de fato;
- IX. Hora de entrega da mensagem no CTN;
- X. Hora que o *broker* desistiu de entregar a mensagem;
- XI. Hora que a operadora desistiu de entregar a mensagem;
- XII. Hora que a plataforma de telefonia móvel da operadora desistiu de entregar as mensagens a pesquisa deve possibilitar a inclusão de limites de data e hora.
- XIII. Devem estar disponíveis no mínimo as informações dos últimos 6 (seis) meses, incluindo o dia em curso.
- XIV. Deve ser possível exportar o resultado da pesquisa ao menos para os formatos *x/s*, *txt*.

5.1.5.18 No mínimo os seguintes campos devem ser apresentados como resultado da pesquisa, data e hora de envio, texto da mensagem, status (entregue e não entregue), informação do motivo de não entrega (se caso), número de destino, tempo entre o envio e a entrega à operadora, tempo até a recepção (se disponível), número de tentativas de entrega e interface de envio;

5.1.5.19 Deve ser possível receber mensagens MO, através da *interface WEB* ou *webservices*. No recebimento, além da mensagem, deve ser identificado número de origem da mensagem e data/hora de envio, sendo ainda possível retornar resposta da mesma. Para mensagens MO recebidas através da *WEB* deverá ser possível consultá-la através de um relatório na *web* com a possibilidade de exportação para *PDF* ou *Excel*;

5.1.5.20 Deve ser possível armazenar e efetuar pesquisas para no mínimo 24 (vinte e quatro) meses. Para os períodos acima deste limite deverá ser possível efetuar cópia em mídias digitais, sendo possível efetuar as leituras e pesquisas a partir das mesmas;

5.1.5.21 Deve ser possível o envio de uma mesma mensagem para um celular ou vários celulares simultaneamente, o envio múltiplo simultâneo deve ser possível para ao menos 10.000 (dez mil) linhas celulares distintos. Entenda-se a capacidade de envio simultâneo como capacidade de o sistema receber a solicitação, tratar e enviar esta quantidade de mensagens à plataforma da operadora;



5.1.5.22 Deve ser disponibilizado relatório on-line de utilização do sistema, permitindo o acompanhamento do desempenho do envio de mensagens, devendo ser possível verificarem a quantidade de mensagens enviadas a cada hora, destacando-se a quantidade de mensagens enviadas em até 1 (um) minuto, em até 10 (dez) minutos e acima de 10 (dez) minutos. Deve-se separar mensagens tarifadas de eventuais mensagens não tarifadas. Deve-se estar disponível no mínimo as informações dos últimos 24 (vinte e quatro) meses;

5.1.5.23 A **CONTRATANTE** poderá demandar a alteração dos relatórios desenvolvidos de acordo com a sua necessidade, sem custos adicionais;

5.1.5.24 Deve ser disponibilizado acesso à plataforma à **CONTRATANTE**, para o devido acompanhamento em tempo real dos atendimentos.

5.1.6 ENVIO DE GRAVAÇÃO E TELA SISTÊMICA DE ATENDIMENTO

5.1.6.1 Deve ser enviada, em arquivo compatível para leitura, gravação ou tela sistêmica de atendimento sempre que a **CONTRATANTE** solicitar, no período máximo de 30 minutos a contar o período solicitado à **CONTRATADA**;

5.1.6.2 Deve ser possível o resgate das gravações e telas sistêmicas por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses.

5.2 TOTEM INTERATIVO COM TECNOLOGIA TOUCHSCREEN

5.2.1 Terminais de autoatendimento (totens) novos e sem uso, com componentes voltados à acessibilidade, segurança e disponibilização de informações aos usuários, onde deverão ser instalados dentro das unidades de saúde do estado elencadas pela Secretaria de Estado da Saúde e terminais de integração de transporte coletivo, indicados no anexo G, com as especificações a seguir:

5.2.1.1 Totens interativos e personalizados em estrutura de aço carbono, com pintura eletrostática e rodízios para movimentação, com tela Touch Screen deverá estar adequado para todo tipo de tela interativa, com detecção de um, dois ou mais toques, com monitor LED HD ou superior, mínimo de 40" e PC Integrado mínimo Intel Core i5 13ª geração ou superior ou equivalente AMD Ryzen 5 7600X, mínimo 4 GB de RAM – SSD 32GB, HD mínimo de 500 Gb Windows 11 Pro com WiFi e sistema de resfriamento integrado;

5.2.1.2 Browser de internet integrado à plataforma, permitir fazer alterações na interface sem requerer a recompilação e reinstalação de aplicativo, permitir a sincronização de dados online;

5.2.1.3 Identificação visual externa, com ícones confeccionados em policarbonato autoadesivo para sinalização dos locais das operações dos dispositivos de interação com o usuário e para aplicação da identidade visual do Governo do Maranhão a ser definido pela **CONTRATANTE**. Quanto à adesivação dos logotipos nos totens, a arte será fornecida pela **CONTRATANTE** após a assinatura do contrato, para que a **CONTRATADA** providencie a aquisição e aplicação dos adesivos;

5.2.1.4 O equipamento deverá ter vidro blindado, com um índice de proteção superior ao vidro comum. As fiações e conexões elétricas deverão ser isoladas para não ficar exposta e correr o risco de ser cortada. A construção da tela também deverá prever problemas como curto-circuito ou danos, tais como água no equipamento;

5.2.1.5 O totem deverá possuir 02 (duas) saídas de áudio e 01 (uma) de microfone acoplados ao gabinete, situados na parte frontal, com proteção antivandalismo sem impedir a saída do som;

5.2.1.6 Ter estrutura especial para bloquear qualquer acesso à área interna e aos botões do equipamento. Impedindo a ligação de pendrives e teclados ou outras manipulações não autorizadas;



5.2.1.7 Atender NBR 9050/2004 O modelo do totem poderá ser alterado em comum acordo dos partícipes, visando melhor adequação e atualização técnica, sendo vedada a alteração do objeto;

5.2.1.8 O painel operacional do totem deverá estar de acordo com os critérios de acessibilidade, possibilitando fácil interação, e permitir condições de alcance aos usuários, inclusive aos portadores de deficiência;

5.2.1.9 A saída de impressão deverá situar-se na parte frontal do equipamento com guia para liberação do papel, posição de retirada do papel adequada e de fácil acesso ao cidadão, mesmo com as proteções antivandalismo e sem deixar que o papel caia no chão. Deverá possuir identificação tátil;

5.2.1.10 O gabinete deverá possuir uma altura entre 1,43 e 1,48 metros. O leitor biométrico e o pinpad deverão estar posicionados no gabinete a uma altura entre 0,85 e 0,90 metros em relação ao piso;

5.2.1.11 O frete, transporte, montagem, instalação no local e assistência devem ser de responsabilidade da **CONTRATADA**;

5.2.1.12 Todo o suporte, treinamento e manutenção dos equipamentos deverá ser feito através da **CONTRATADA**, que deverá manter o terminal em funcionamento;

5.2.1.13 O serviço de instalação e disponibilização dos totens previstos nesta contratação deverá ser concluído em até 30 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato;

5.2.1.14 As atividades de instalação deverão ser executadas pela **CONTRATADA** preferencialmente fora do horário de funcionamento das localidades onde serão instalados, podendo ser realizadas até em finais de semana, conforme definido pela **CONTRATANTE**;

5.2.1.15 A instalação do equipamento no local indicado pela **CONTRATANTE**, incluindo toda parte elétrica necessária, é de responsabilidade da **CONTRATADA**.

5.3 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.3.1 Responder solicitações da **CONTRATADA** para as quais não existam “scripts”;

5.3.2 Efetuar o controle de qualidade e controlar a veracidade das informações prestadas pela **CONTRATADA** a partir da análise dos relatórios gerenciais;

5.3.3 Analisar pedidos de informações, sugestões e elogios destinados a **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**;

5.3.4 A **CONTRATADA** se compromete e garante que todas as informações e conteúdo das respostas-padrão e fraseologias da URA serão utilizados exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto;

5.3.5 A **CONTRATADA** se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com usuários do serviço e funcionários da SES - MA.

5.4 DAS RESPOSTAS-PADRÃO “SCRIPTS” E DA URA

5.4.1 Todo o conteúdo das respostas-padrão e da URA é de propriedade total e exclusiva da **CONTRATANTE**.

- I. Utilizando-se de discador automático para envio de mensagens eletrônicas aos telefones dos usuários da Rede SUS com solicitações em tratativas, sem que seja necessário reconhecimento de voz;



- II. A mensagem deverá ser gravada em um arquivo TTS (Conversão de Texto para Voz), podendo conter variáveis ou não. Sendo assim, a mensagem deverá ser pré-gravada com voz humana, sempre mediante a solicitação prévia e do fornecimento dos conteúdos exclusivamente pela **CONTRATANTE**;
- III. O disparo deverá ser efetuado pelo discador automático próprio da **CONTRATADA**, mantendo sempre o sigilo absoluto de todas e quaisquer informações prestadas pela **CONTRATANTE**;
- IV. A **CONTRATADA** deverá efetuar tentativas de contato com o usuário, por 3 (três) dias e nos 2 (dois) turnos e com 3 (três) tentativas para cada número cadastro no sistema;
- V. Todos os custos dos envios e das ligações telefônicas ficam a cargo da **CONTRATADA**;
- VI. A **CONTRATADA** também deverá disponibilizar relatórios de todas as ligações enviadas com seus respectivos retornos, como por exemplo: “atendimento por secretária eletrônica”, “ninguém atende”, “número de telefone não existe”, “ligação atendida”, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone;
- VII. As bases de dados serão extraídas de sistema governamental pela **CONTRATADA** através de acesso disponibilizado pela **CONTRATANTE**;
- VIII. Deverão ser efetuadas nas bases de dados atualizações periódicas por parte da **CONTRATADA**;
- IX. O serviço de disparo eletrônico será alimentado por informações gravadas em arquivos de “formato texto”, com padrão ASCII e com layout definido, ou por acesso a banco de dados relacional através de procedimentos armazenados ou diretamente em tabelas e visualizações;
- X. As mensagens deverão ser disparadas sempre que houver campanhas institucionais mediante solicitação da **CONTRATANTE**;
- XI. Em toda mensagem gravada é necessário que haja informações como: “nome do responsável pela ligação”, “objetivo da ligação” e “número de telefone” para contato em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais;
- XII. Toda mensagem gravada deve ser precedida de um alerta de que se trata de mensagem gravada;
 - a) O disparo eletrônico de mensagens deve respeitar o direito do cidadão de, a qualquer momento, interromper a ligação e ter sua linha liberada imediatamente.

5.4.2 Cabe à **CONTRATADA** quanto ao disparo eletrônico de mensagens de texto tipo SMS:

- I. Disponibilizar o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens de Texto”, que consiste em envio de textos aos usuários utilizando-se de plataforma automática para envio de mensagens do tipo SMS para os telefones móveis usuários da Rede SUS com solicitações em tratativas;
- II. A mensagem deverá ser gravada em um arquivo texto, podendo conter variáveis ou não. Sendo assim, a mensagem deverá ser redigida, sempre mediante a solicitação prévia e do fornecimento dos conteúdos exclusivamente pela **CONTRATANTE**;
- III. O disparo deverá ser efetuado pela plataforma automática próprio da **CONTRATADA**, mantendo sempre o sigilo absoluto de todas e quaisquer informações prestadas pela **CONTRATANTE**;
- IV. A **CONTRATADA** deverá efetuar 3 (três) tentativas para um mesmo número de telefone;



- V. Todos os custos dos envios e das mensagens SMS ficam a cargo da **CONTRATADA**;
- VI. A **CONTRATADA** também deverá disponibilizar relatórios de todas as mensagens SMS enviadas com seus respectivos retornos, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone;
- VII. As bases de dados serão extraídas de sistema governamental pela **CONTRATADA** através de acesso disponibilizado pela **CONTRATANTE**;
- VIII. Deverão ser efetuadas nas bases de dados atualizações periódicas por parte da **CONTRATADA**;
- IX. O serviço de disparo eletrônico será alimentado por informações gravadas em arquivos de “formato texto”, com padrão ASCII e com layout definido, ou por acesso a banco de dados relacional através de procedimentos armazenados ou diretamente em tabelas e visualizações;
- X. As mensagens deverão ser disparadas sempre que houver campanhas institucionais mediante solicitação da **CONTRATANTE**;
- XI. Em toda mensagem enviada é necessário que haja informações como: “nome do responsável pela mensagem”, “objetivo da ligação” e “número de telefone” para contato em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais.

5.5 DO TELEATENDIMENTO

5.5.1 O teleatendimento deverá ser realizado por operadores especialmente treinados para esta finalidade, utilizando-se de sistema informatizado, com os quais terão acesso aos serviços disponibilizados pela Rede Estadual de Saúde do Maranhão através da internet, fator este indispensável para fomentar as informações necessárias e realizar um atendimento de qualidade.

5.5.2 Receptivo e Ativo

5.5.2.1 O serviço de teleatendimento receptivo envolve a execução das seguintes atividades:

- I. Atendimento, marcação de consultas, registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos usuários, fornecimento de informações sobre os serviços disponibilizados na Rede de Saúde, registro de sugestões, críticas e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades referentes aos serviços de saúde como: eventos, campanhas e produtos de acordo com as políticas públicas de saúde que serão instruídas por técnicos da SES - MA em conjunto com a **CONTRATADA**, tendo como fonte de orientação e consulta as informações contidas na base de dados da saúde, bem como os conhecimentos e as habilidades pessoais;
- II. Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) às áreas competentes internas para o tratamento e solução.

5.5.2.2 O serviço de teleatendimento ativo envolve a execução das seguintes atividades:

- I. Retorno aos usuários das Unidades de Saúde, informando sobre a disponibilidade do atendimento preterido, fila de espera para atendimento, confirmação de consulta, pós-atendimento e outros esclarecimentos que se fizerem necessários;
- II. Pesquisa de satisfação com o usuário.

5.5.2.3 A divisão do quantitativo de operadores nas posições de ativos e receptivos, ficará de acordo com a necessidade da **CONTRATANTE**, independente de dia ou turno, sem qualquer impedimento ou



manifestação contrária da **CONTRATADA**, no qual o não acatamento da solicitação supra estará sujeito a sanções e penalidades constante neste Termo.

5.6 DOS SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO

5.6.1 Prestação de serviço ininterrupto, incluindo toda a infraestrutura, e recursos tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação, insumos e encargos por parte da **CONTRATADA**. Os Atendimentos serão realizados conforme segue:

- I. O atendimento telefônico será utilizado para atender aos usuários das Unidades de Saúde da Rede Pública do Estado do Maranhão através da modalidade teleatendimento e que irão solicitar os serviços conforme **item 5.1**;
- II. O atendimento deverá ser realizado de segunda a domingo, das 07h às 19h obedecendo a seguinte carga horária das 7h às 13h para a primeira turma de atendentes e das 13h às 19h para a segunda turma de atendentes, conforme preconiza as leis trabalhistas vigentes. O espaço a ser utilizado será da **CONTRATADA**, as quais funcionarão nos dois turnos, perfazendo uma carga horária total de trabalho de 12 horas corridas diárias.

5.7 DO DIMENSIONAMENTO, PERFIL E QUALIFICAÇÃO DO CORPO TÉCNICO

5.7.1 Todo o dimensionamento da operação cabe à **CONTRATADA**, visando o atendimento da qualidade exigida no presente Termo de Referência;

5.7.2 Os cargos da equipe de operação e suas lideranças deverão ser consoantes às descrições dos serviços ao longo deste Termo de Referência;

5.7.3 Todo o recurso humano é de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo obedecer ao Código Brasileiro de Ocupação – CBO e todas as legislações trabalhistas;

5.7.4 Para os cargos de agentes receptivos, ativos e multiperfil, a escolaridade mínima aceita é de Ensino Médio concluído;

5.7.5 Para a equipe de supervisão, a escolaridade mínima aceita é de Ensino Superior concluído na área da saúde e com experiência em ambulatório;

5.7.6 A **CONTRATADA** deverá manter uma equipe de suporte à Operação qualificada em Coordenação, Gerência, Monitoria, Treinamento/Multiplicador, Qualidade, Técnico de Informática, Planejamento, Engenharia e quaisquer outras que a operação necessitar para desempenhar e garantir o serviço e a qualidade exigidos neste Termo de Referência.

6. DA DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

O ambiente da **CONTRATADA** deverá ser composto de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede, informática e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações modernas e mobiliárias adequadas, conforme a versão vigente ao disposto na NR-17, Portaria SIT nº 09/2007.

6.1 A ARQUITETURA DE SISTEMAS

6.1.1 O sistema contratado deverá estar hospedado em Data Center. Com as características mínimas abaixo:

- I. Servidores (aplicativos, Internet e Banco de Dados) trabalhando com componentes que ofereçam redundância no ambiente acessado pelas empresas e também quanto às questões relativas às Seguranças Física e Tecnológica e Backups.



- II. Possuir Firewall de alta disponibilidade e performance, possibilitando o controle das sessões de usuários nos servidores.
- III. Links de comunicação de alto desempenho com banda compatível com a demanda e com garantia de alta disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via WEB a todas as unidades solicitantes contempladas no projeto.
- IV. Conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografada do Transporte das Informações - HTTPS.
- V. Sistemas de antivírus/spywares, para proteção contra eventuais vírus, evitando paradas e perdas de dados.
- VI. Softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra “roubo de informações” que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado.
- VII. Sistemas gerenciadores de banco de dados.
- VIII. Sistemas para gerenciamento de cópias de segurança (backups), em ambiente seguro da CONTRATADA e disponibilizado também para a CONTRATANTE realizar cópias de segurança adicionais a qualquer momento.
- IX. Testes periódicos em conjunto com a Contratante referentes à restauração dos backups para validação do método utilizado para garantir a segurança na restauração em casos de desastre.
- X. É de responsabilidade da CONTRATADA o gerenciamento dos recursos de hardware necessários para o bom funcionamento do sistema assim como a sua expansão de recursos como memória, processador e espaço de armazenamento.
- XI. O acesso das informações e gerenciamento deverá ser compartilhado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, em tempo real, considerando a natureza do serviço.
- XII. A contratada deverá dispor os dados solicitados pela SES seja por meio de Web Services ou por meio de troca de arquivos ou compartilhamento de tabelas para integração de sistemas legados da Administração Estadual. Não deverá incidir nenhum ônus a Contratante este tipo de serviço e deverão ser estabelecidos os prazos condizentes com o trabalho e a necessidade da SES para a disponibilização dos dados;
- XIII. O sistema deverá estar concebido integralmente em plataforma de tecnologia WEB, tendo sua linguagem de programação interpretada e/ou orientada a objetos devendo todas as suas funcionalidades ser operacionalizadas unicamente através do navegador browser de internet, não sendo aceito o acesso ao sistema através de executáveis, serviços de terminal e/ou através de emuladores de terminal.
- XIV. O SGBD – Sistema Gerenciador de Banco de Dados - deverá ser do tipo relacional com suporte à linguagem estruturada de consulta SQL, multiplataforma, preferencialmente livre de licenças. No caso de licenças pagas deverá a contratada prever em seu fornecimento quantidade necessária em número suficiente para atender ao projeto, sem ônus para contratante. Não serão aceitas SGBD que possuam limitações.



- XV. O sistema deverá manter a integridade referencial entre as tabelas que compõem a base de dados em nível do SGBD.
- XVI. Deverá garantir a integridade referencial, consistência, atualidade e inviolabilidade dos dados.
- XVII. Deverá ser integralmente baseado no conceito de controle de transações, mantendo a integridade do banco de dados, em caso de quedas de energia e falhas de software/hardware.
- XVIII. Deverá garantir a atualização on-line dos dados de entrada, permitindo o acesso às informações atualizadas imediatamente após o término da transação.
- XIX. O Sistema deverá controlar senhas de acesso que garanta armazenamento destas de forma criptografada em nível do banco de dados.
- XX. O sistema deverá permitir rastreabilidade das operações realizadas pelos usuários do sistema, através da auditoria dos registros de dados – Log.
- XXI. O sistema deverá conter segurança nas conexões estabelecidas com seus usuários, assim, deve ser utilizado o Certificado Digital para Servidor Web que garanta a identificação, autenticação, verificação, privacidade e a integridade dos dados trafegados entre o navegador de internet do usuário e o sistema aplicativo hospedado no Centro de Hospedagem de Dados. Garantia mínima: Canal criptográfico seguro com os usuários – clientes – do sistema utilizando os protocolos seguros SSL/TLS 1.2; Criptografia de 128 bits; Compatibilidade com os principais navegadores de internet.
- XXII. As nomenclaturas das funcionalidades podem sofrer alterações entre os sistemas ofertados, porém, devem atender na íntegra a estrutura mínima e obrigatória dos requisitos funcionais. A macro funcionalidade e suas respectivas sub funcionalidades solicitadas deverão estar contidas em um único banco de dados, não sendo aceito uma ou várias macros funcionalidades e/ou sub funcionalidades de trabalho e/ou parte do sistema tenha seu funcionamento em banco de dados desagregados.
- XXIII. A CONTRATANTE e CONTRATADA deverão observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, garantindo a proteção adequada das informações cadastrais no sistema. É essencial que o prazo de retenção de 24 meses esteja justificado e alinhado às diretrizes da LGPD, garantindo a proteção dos dados pessoais e a conformidade com a legislação vigente.
- XXIV. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e em mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.
- XXV. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE.



6.1.2 A Arquitetura para o teleatendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de utilização de softwares de plataforma de maior desempenho e que interaja com qualquer Sistema que a **SES-MA** tenha em funcionamento e aqueles que surgirem ao longo da vigência contratual vindo a se incorporar como elemento difusor de informações dos serviços ofertados e que serão usados pelos colaboradores;
- c) Escalabilidade dos componentes do teleatendimento nos seguintes aspectos:
 - I - Capacidade de processamento;
 - II - Armazenamento de dados;
 - III - Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
 - IV - Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- d) Capacidade, de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade do teleatendimento;
- e) Capacidade de integração com os sistemas de atendimento e os sistemas utilizados pela **CONTRATANTE**;
- f) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;
- g) Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou que venham ser agregados pela equipe técnica da **Secretaria Estadual de Saúde do Maranhão** durante a vigência contratual.

6.2 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

6.2.1 O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da **CONTRATADA** deverá gerenciar todas as posições receptivas, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios em tempo real e histórico com informações de monitoramento do sistema ocorrido na operação do teleatendimento, tais como:

a) Relatórios em Tempo Real:

- Relatório de Operadores
- Relatório de Grupo de Operadores
- Relatório de Informações de Operador
- Relatório de Grupo/Especialidade
- Relatório de Gráfico – informações
- Relatório de Grupo de Troncos

b) Relatórios Históricos:

- Relatório de Operadores
- Relatório de Operadores em PAUSA
- Relatório de Participação do Operador



- Relatório de Resumo do Grupo de Operadores
- Relatório de Grupo/Especialidade de Operadores
- Relatórios de Resumo do Operador
- Relatórios de Registros de Chamadas
- Relatório de Grupo/Especialidade
- Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade

c) Relatórios integrados (tempo real e histórico):

- Relatórios de Operadores;
- Relatório Gráfico - Informações do Operador;
- Relatório de Informações do Operador;
- Relatórios de Grupo/Especialidade;
- Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade;
- Os relatórios deverão ser customizados de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**.

6.3 UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA

6.3.1 As Características para resposta audível deverão obedecer às seguintes prerrogativas:

- a) Suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- b) A programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração;
- c) Capacidade, de acordo com a demanda futura da **SES- MA**, de ser integrada com os sistemas de regulação de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da **SES- MA**, conforme demanda;
- d) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA;
- e) Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);
- f) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- g) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

6.4 DO SISTEMA DE GRAVAÇÃO

6.4.1 O Sistema de Gravação deverá ser disponibilizado no pacote ofertado pela **CONTRATADA** e ter as seguintes características:

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;
- b) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Operadores;
- c) Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores e Supervisores no momento de atendimento;



- d) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador;
- e) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente sendo que a **SES- MA** poderá, a qualquer momento, solicitar as gravações necessárias à **CONTRATADA**, devendo ser prontamente atendida.

6.5 APARELHOS TELEFÔNICOS E HEADSETS

6.5.1 A **CONTRATADA** deverá utilizar “*headsets*” individuais, confortáveis e adaptáveis aos aparelhos dos Operadores;

6.5.2 A **CONTRATADA** deverá obedecer a versão vigente ao disposto na NR-17 do TEM;

6.5.3 Os Equipamentos de *Headsets*, a serem disponibilizados pela **CONTRATADA**, deverão ser de última geração, novos, vir em embalagem lacrada de fábrica e deverão ser retirados da embalagem original;

6.5.4 Os Equipamentos de *Headsets*, a serem disponibilizados pela **CONTRATADA**, deverão ser trocados periodicamente a cada 6 (seis) meses ou sempre que houver necessidade técnica a fim de evitar comprometimento da qualidade do atendimento.

6.6 INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE

6.6.1 Rede Física e Lógica

6.6.1.1 A Rede Física e Lógica deverá conter um sistema de cabeamento estruturado de Categoria 6 e/ou 6A ou superior, com protocolo TCP/IP, utilizando-se dos padrões *Fast Ethernet*, velocidade 10/100/1000 Mbps, com utilização de ativos de rede (switches/Roteadores/Firewall) que possuam certificados e tecnologias atuais de mercado.

6.6.2 Computadores, Impressoras e Scanner

6.6.2.1 Os Equipamentos de Tecnologia da Informação constantes neste item a serem disponibilizados pela **CONTRATADA** deverão ser de última geração reconhecido no mercado especializado, serem novos, vir em embalagem lacrada de fábrica e deverão ser retirados da embalagem original.

6.6.3 Sistema de Energia / No Breaks / Ar-Condicionado

6.6.3.1 Disponibilização contínua de energia elétrica com estrutura de contingência para os equipamentos tecnológicos e posições de atendimento e supervisão.

6.6.3.2 Disponibilização contínua de climatizador de ar com estrutura de contingência no ambiente do teleatendimento.

6.6.3.3 Os climatizadores de ar deverão estar regulados para temperatura ambiente e estarem com as devidas manutenções pertinentes atualizadas.

6.6.3.4 A **CONTRATADA** neste item deverá obedecer a versão vigente ao disposto na NR-17, a fim de propiciar um ambiente climatizado conforme prescreve o estabelecido na Norma Supra.

6.7 MOBILIÁRIO

6.7.1 Todo mobiliário necessário será de responsabilidade da **CONTRATADA**, cabendo à mesma arcar com todas suas expensas (encargos, tributos, taxas, tarifas, emolumentos, traslados, montagem, montadores etc.) que poderão vir a incidir sob os serviços.

6.7.2 As posições de atendimento deverão ser do tipo *Box*, acusticamente isoladas entre si, e serem aprovadas por técnicos da **CONTRATANTE**.



6.7.3 Todas as mobílias ofertadas pela **CONTRATADA** para prestação dos serviços e disponibilizadas aos atendentes deverão obedecer a versão vigente aos padrões estabelecidos na NR-17.

6.8 ESPAÇO FÍSICO

6.8.1 O Espaço ofertado pela **CONTRATADA** deverá ser dedicado, exclusivo, fechado e com acesso restrito, com identificação do serviço e logos institucionais, sendo somente utilizado para fins do objeto proposto neste Termo, sendo vedado todo e qualquer tipo de serviço que não seja inerente ao preterido pela **CONTRATANTE**;

6.8.2 Sala de teleatendimento receptivo e ativo projetado com tratamento acústico, iluminação e espaço físico adequado, conforme a versão vigente ao disposto na NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego (**MTE**);

6.8.3 As posições de atendimento (PA) deverão ser do tipo *Box* com regulagem de altura, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone tipo *hands free* com opção de entrada USB, previamente aprovado pelos técnicos da **CONTRATANTE**;

6.8.4 Todo o ambiente da operação deverá ser monitorado por câmeras de vigilância, por todo o tempo de operação, no qual a **CONTRATANTE** terá acesso em tempo real;

6.8.5 Os Supervisores terão mesas isoladas e estrategicamente colocadas em função de seu grupo de operadores para facilitar as intervenções e orientações diretas;

6.8.6 Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento para os operadores e supervisão;

6.8.7 A sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão) para os operadores e supervisores;

6.8.8 Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de operadores e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;

6.8.9 A gerência dos serviços deverá ter ambiente e mobiliário independente e apropriado às suas funções, inclusive estação de trabalho, armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança;

6.8.10 Todas as prerrogativas citadas neste item deverão obedecer aos critérios a versão vigente constantes na NR-17 do MTE;

6.8.11 A inobservância da **CONTRATADA** em relação ao disposto, estará sujeito a sanções e glosas na sua fatura mensal.

7. DAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA

7.1 Atender obrigatoriamente aos requisitos mínimos da Segurança da Informação em cumprimento às normas que sejam pertinentes a prestação do serviço objeto desta contratação;

7.2 A **CONTRATADA** compromete-se a treinar todos os **colaboradores** envolvidos na prestação dos serviços, de forma que todos possam se atentar as normas e protocolos de segurança das Informações;

7.3 A **CONTRATADA** deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas. Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos **operadores, supervisores e gerentes** utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois



todas as ações efetuadas através disto serão de responsabilidade do **COLABORADOR** da **CONTRATADA**;

7.4 Todo acesso as informações de atendimentos, gravações devem obedecer a níveis de segurança e só poderão ser transmitidas com autorização da **CONTRATANTE** através de documentação formal e validação do **Fiscal do Contrato**;

7.5 O acesso às instalações onde serão realizados os serviços propostos neste **Termo de Referência** deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas, portando crachás ou autorizadas por superiores sendo de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** quaisquer ingerências cometidas no âmbito do trabalho, ocasionadas por terceiros;

7.6 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE**, não devendo a empresa **CONTRATADA**, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada;

7.7 Todos os computadores disponibilizados no Teleatendimento deverão ter vacina antivírus, capazes de impedir quaisquer vírus que venham tentar infectar as estações de trabalho da **CONTRATADA**, evitando transtornos e paralisação parcial ou total dos serviços e possuir também controle de Firewall e acessos.

7.8 A **CONTRATADA** deverá apresentar o **termo de confidencialidade e sigilo (Anexo C)**, devidamente assinado por todos os funcionários envolvidos nos serviços, assegurando a ciência das responsabilidades assumidas;

7.9 A **CONTRATADA** deverá realizar auditorias internas, periodicamente, para coibir agendamentos irregulares, e apresentar os resultados à **CONTRATANTE**;

7.10 A **CONTRATADA** deverá apresentar plano de contingência contra irregularidades de agendamentos (Improbidade Administrativa), e substituição imediata de profissional - contendo ações para coibir; período de auditorias; prazo e forma de afastamento do profissional insubordinado.

8. DA METODOLOGIA E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Este item visa a metodologia e avaliação da qualidade dos serviços prestados pela empresa **CONTRATADA** junto à **CONTRATANTE**;

8.2 O resultado de sua aferição influencia o preço a ser pago referente à execução dos serviços;

8.3 Para permitir que a metodologia da gestão contratual esteja alinhada com a avaliação da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados;

8.4 Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados;

8.5 O Nível de Serviço encontra-se detalhado no Item 9;

8.6 Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos;



8.7 A adoção de nível mínimo de serviço tem como foco definir claramente os produtos, prazos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes e garantir a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas;

8.8 No nível mínimo de serviço está definida a maneira pela qual os produtos serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável;

8.9 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar relatório gerencial de serviços, em formato eletrônico, apresentando-o à **CONTRATANTE** até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço;

8.10 Devem constar desse relatório gerencial, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes;

8.11 A entrega dos relatórios mensais será uma das condições necessárias à atestação dos serviços pela **CONTRATANTE**, para fins de pagamento das faturas;

8.12 O Instrumento de Medição de Resultado poderá ser revisto a cada 3 (três) meses, ou a pedido de uma das partes, desde que devidamente justificado. Esta revisão deverá ser aprovada mediante aprovação do Gestor do Contrato da **CONTRATANTE** e pelo preposto da empresa **CONTRATADA**;

8.13 A **CONTRATADA** deve fazer uso de Sistema de Gerenciamento de Força de Trabalho, WFM - *Workforce Management Principles*;

8.14 A simples aplicação de redução por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a **CONTRATADA** de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato;

8.15 No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a **CONTRATADA** disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao **CONTRATANTE**, que deverá avaliá-las no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

8.16 A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo fiscal administrativo;

8.17 Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor;

8.18 Os Níveis de Serviço estabelecidos pela **CONTRATANTE** entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 60 (sessenta) dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções. A **CONTRATADA** deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela acima em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

8.19 NÍVEL DO SERVIÇO ESPERADO

8.19.1 Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade;

8.19.2 As melhorias dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** não repercutirão na remuneração;

8.19.3 De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020, o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em



comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço;

8.19.4 A execução dos serviços será gerenciada pela **CONTRATADA**, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

8.19.5 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à **CONTRATANTE**;

8.19.6 Todos os profissionais designados para execução do serviço de melhoria continuada em projetos de planejamento, desenvolvimento, execução, evolução e manutenção de ambientes de TIC, deverão ser plenamente capacitados nas tecnologias utilizadas no projeto de melhoria;

8.19.7 O não cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato;

8.19.8 No caso de a **CONTRATANTE** detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para a **CONTRATANTE**, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual;

8.19.9 Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da **CONTRATANTE**, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da **CONTRATADA** deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais junto à base de conhecimento;

8.19.10 Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

8.19.11 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela **CONTRATANTE**. Toda a documentação produzida pela **CONTRATADA** em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da **CONTRATANTE**;

8.19.12 A **CONTRATADA** deverá efetuar a transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE** de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica;

8.19.13 O Fiscal do contrato apurará através da Ferramenta de Acompanhamento os níveis de serviço para aquele mês;

8.19.14 A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

9. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO



NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar “on-line” à **CONTRATANTE**, todos os relatórios, diários e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens abaixo.

A **CONTRATANTE** executará gerenciamento do SLA através dos relatórios citados no item 6.3.

INDICADORES DE DESEMPENHO PARA ATENDIMENTO NOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA

Ligações Recebidas

Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da **CONTRATADA**. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.

Ligações Não Recebidas

Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da **CONTRATADA**. Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) ou Linha Ocupada (LO);

INR– Índice de Ligações Não Recebidas: Meta de 3% (três por cento) de ligações não recebidas. O índice é formado pelo percentual de ligações ofertadas pela telefonia pública e que não entraram no PABX da **CONTRATADA** em relação ao total de ligações por dia. Assim 97% das ligações ofertadas à Central de Atendimento devem ser absorvidas. Índice medido diariamente;

O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.

Perda de Ligações

I.Índice de Perda: de até 1% (um por cento) diário medido nos Períodos de Maior Movimento (PMM) dentro do dia.

II.Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano;

INDICADORES DE DESEMPENHO PARA ATENDIMENTO HUMANO.

Para garantir a qualidade, a **CONTRATADA** deverá obedecer ao nível de serviço de 20.000 (vinte mil) atendimentos diários;

9.1.1 A CONTRATADA deverá mensurar, dimensionar e levar em consideração a migração de atendimento para os demais canais a serem incorporados na plataforma;

9.1.2 A CONTRATADA deverá levar em consideração em seu dimensionamento a sazonalidade das solicitações durante todo o ano;

9.1.3 A CONTRATADA deverá levar em consideração que o quantitativo de solicitações poderá sofrer variação conforme as mudanças na qualidade da Rede de Assistência, tanto na Rede Privada quanto na Rede Pública;

9.1.4 A CONTRATADA deverá levar em consideração que o quantitativo de solicitação depende da popularização e facilidade do serviço, assim como, a inclusão ou exclusão de serviços e unidades na operação.

Tempo Médio de Atendimento – TMA



a) Entende-se por **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;

b) O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de 60 (sessenta) segundos;

c) O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano é de 300 (trezentos) segundos.

Tempo Médio de Espera

a) Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pela URA, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas na URA ou transferidas;

b) TME – Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento;

c) ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender 93% das ligações da fila de espera em até 60 segundos na média. Índice medido diariamente;

d) O tempo médio de espera aceito pela **CONTRATANTE** para que haja o atendimento humano da **CONTRATADA** é de até 180 (cento e oitenta) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.

Ligações Abandonadas

a) Entende-se por **Ligações Abandonadas** as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo cidadão;

b) ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 3% (três por cento) das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

Registro de Atendimentos

a) Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao munícipe no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;

b) IAR – Índice de Atendimentos Registrados: 100% (cem por cento) de ligações atendidas no dia.

Pesquisa de Satisfação

a) Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cidadão. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da **CONTRATANTE**;

b) IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 80% (oitenta por cento) de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado;

c) O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a ligação deverá ser retornada à URA, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento, conforme indicação dos scripts;

d) Sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, serão aplicadas pesquisas de satisfação por meio de ligações ativas eletrônicas, que deverão ser realizadas pela **CONTRATADA** em até 7 dias corridos após a solicitação da **CONTRATANTE**.



Call Back

a) Entende-se por call back a ligação para o cidadão, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 60 segundos na fila de espera;

b) ICB – Índice de Call Back: A meta é que 90% (noventa por cento) das ligações interrompidas ou abandonadas sejam recuperadas e o atendimento seja concluído;

c) Todo e qualquer Call Back será realizado em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados e domingos que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.

Turnover

a) Entende-se por turnover a rotatividade dos atendentes da CONTRATADA, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados pela operação;

b) ITO – Índice de turnover: Meta de até 5% (cinco) ao mês.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA) – INDICADORES DE QUALIDADE

Os Níveis de Serviço estabelecidos pela **CONTRATANTE** entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 60 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções;

A **CONTRATADA** deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela acima em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

10. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E MULTAS CONTRATUAIS

10.1 As seguintes sanções poderão ser aplicadas aos que forem contratados, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados a **CONTRATANTE** pelo infrator, conforme estipula os arts.155 e ss da Lei nº 14.133/2021;

10.2 Multa, nos percentuais e condições indicados abaixo:

a) 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso na execução dos serviços, calculados sobre o valor correspondente à parte inadimplente;

b) 10% (dez por cento) a incidir sobre a parcela mensal do serviço, em caso de atraso superior em 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial de execução, sem prejuízo da aplicação do subitem anterior;

c) 5% (cinco por cento) em caso de recusa parcial na execução do objeto, ou rescisão do contrato, calculado sobre a parte inadimplente;

d) 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução total do contrato.

10.3 Fica impedido de contratar com a **CONTRATANTE**, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, quando ocorrer:

a) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

b) Dar causa à inexecução total do contrato;



c) Recusa em assinar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

d) Atraso na execução dos serviços, contrariando o instrumento contratual, sem motivo justificado;

10.4 A multa será formalizada por simples apostilamento contratual e será executada após regular processo administrativo, observada a seguinte ordem:

a) Mediante quitação do valor da penalidade por parte da **CONTRATADA** em prazo a ser determinado pela autoridade competente;

b) Mediante desconto no valor da garantia depositada para este contrato;

c) Mediante desconto no valor das parcelas devidas à **CONTRATADA**;

d) Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

10.5 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução, se dia de expediente normal na Secretária Estadual de Saúde, ou no primeiro dia útil seguinte.

10.6 Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

a) O atraso não superior a 5 (cinco) dias;

b) A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

10.7 A Multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

10.8 Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o contrato deverá ser rescindido, exceto se houver interesse justificado da Secretária Estadual de Saúde em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias.

10.9 As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que sejam assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

10.10 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

10.11 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

10.12 Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, será objeto de imediata apuração, observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção e na Lei nº 14.133/2021.

11. DO LOCAL E O PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

11.1 Em virtude do DISQUE SAÚDE não se tratar só de um Call Center, mas de uma central de regulação que realiza os agendamentos dos usuários que necessitam de assistência ambulatorial conforme previsto na portaria 1.559/08 do Ministério da Saúde (atualmente incorporada na Portaria de Consolidação nº 02/2017). Considerando que a estruturação das centrais de regulação exige profissionais capacitados e ágeis, os quais estarão em constante interlocução entre a gestão, a rede de serviços e o paciente, conduzindo as relações de pactuações, verificando ofertas disponíveis,



cumprimento dos protocolos de regulação ambulatorial pactuados, alimentação da fila de espera, além de garantir que o paciente seja comunicado em tempo hábil do serviço de saúde agendado. Considerando que ainda são comuns as reclamações relativas à demora nos agendamentos, insucesso na comunicação com o paciente e falta de transparência das filas, além de denúncias de interferências para “agilizar” o acesso às consultas, exames e procedimentos, além de diversas outras irregularidades, não só administrativas, mas até criminais, que contribuem para o enfraquecimento do SUS e acarretam a necessidade de responsabilização dos agentes infratores, exigindo que o gestor da saúde seja ainda mais criterioso na auditoria dos profissionais que atuam na central. Considerando o sistema de regulação do Ministério da Saúde que é utilizado pelo DISQUE SAÚDE e que a operacionalização e suporte é realizado de forma presencial pela equipe da Central de Regulação Ambulatorial do Estado do Maranhão. Os serviços serão prestados por uma Central fornecida e estruturada pela CONTRATADA, sem ônus algum para a CONTRATANTE que deverá possuir toda infraestrutura e recursos (humanos e tecnológicos conforme descritos em todo o termo de referência) sediado na Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís –MA, visando assim um suporte presencial e efetivo, assim como uma fiscalização, in loco, da Secretaria do Estado de Saúde -MA e de quaisquer outros órgãos controladores de fiscalização e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas: administrativos, técnicos, operacionais, funcionais e outros que porventura surgirem.

11.2 Deverá o **CONTRATADO** possuir uma localização adequada para o pleno funcionamento da operação, contemplado o acesso facilitado ao transporte público, adequado no aspecto de segurança pública, mitigando possíveis áreas com histórico de riscos naturais e outros.

11.3 Encaminhar ao **CONTRATANTE** com, no mínimo, 60 dias de antecedência, eventuais propostas de alteração do local da prestação dos serviços.

11.4 É de responsabilidade do **CONTRATANTE** emitir parecer técnico e jurídico sobre eventual solicitação de alteração do local de prestação dos serviços.

11.5 Os serviços serão prestados nos horários estabelecidos pelo **CONTRATANTE**, tendo por base o horário oficial de Brasília, o Código de Ética do Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento – PROBARE, em sua última versão divulgada pela ABT (Associação Brasileira de Teleserviços).

11.6 Os serviços de atendimento humano deverão ser disponibilizados em dois turnos de **segunda a domingo, das 7h às 19h (12 horas por dia)**, devendo obedecer às orientações e normas da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

11.7 Os serviços digitais deverão ser disponibilizados em **regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo)**.

12. DO PROGRAMA DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

12.1 A **CONTRATADA** deverá garantir que os serviços disponibilizados em sua Central de Agendamentos tenham por base os princípios de responsabilidade ambiental.

12.2 A **CONTRATADA** deverá, obrigatoriamente, conforme a versão vigente ao disposto na NR-17, realizar os exames admissão e demissão, pertinentes para os seus **COLABORADORES**, devendo ser entregue cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional – ASO e cópia dos demais exames que forem requisitados, ao representante da Central Integrada de Regulação Ambulatorial do Maranhão - CIRAM para realizar tal verificação e se estão em conformidade com a legislação vigente.

12.3 A **CONTRATADA** deverá entregar cópia do Laudo de Análise Ergonômica ao representante da Central Integrada de Regulação Ambulatorial do Maranhão - CIRAM, o qual analisará e verificará, se o ambiente de trabalho estará de acordo com a versão vigente ao disposto na NR-17 em seu item 8.4.1.



12.4 A **CONTRATADA** deverá apresentar, quando solicitado, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras nº. 07 e 09, instalando e mantendo os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SEESMT) e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), considerando o número de trabalhadores em serviço.

12.5 As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

12.6 A **CONTRATADA** deverá observar o solicitado neste Termo de Referência, para caso as condições ambientais de trabalho e outras exigências formais constantes na NR-17, não estejam de acordo, com o estabelecido nos ditames deste documento.

12.7 Caso não haja conformidade nas condições ambientais de trabalho, a **CONTRATADA** obrigatoriamente deverá adequar-se no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a não adequação acarretará as sanções conforme estabelecido pela Lei nº 14.133/2021.

12.8 Todas as adequações devidas, deverão ser fiscalizadas pela **CONTRATANTE** através de um profissional habilitado que validará as condições ambientais de trabalho ofertadas aos **COLABORADORES**.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 A **CONTRATADA** deverá manter seus colaboradores convenientemente treinados e capacitados para o serviço executado, com equipamentos de proteção individual e coletiva em conformidade com o previsto na legislação;

13.2 A **CONTRATADA** deverá orientar e acompanhar seus colaboradores quanto ao nível de relacionamento e polidez com os usuários do Sistema de Saúde Pública, de modo a evitar queixas ou reclamações em decorrência do atendimento inadequado;

13.3 A **CONTRATADA** deverá fazer o processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro de colaboradores dentro dos critérios de avaliação, dos padrões exigidos ou a equivalência da legislação;

13.4 A **CONTRATADA** deverá solicitar à SES - MA e manter seus colaboradores devidamente ativos, respeitando o tempo de inclusão e ativação, em todos os cadastros e sistemas necessários para o efetivo atendimento das solicitações dos usuários;

13.5 A **CONTRATADA** deverá assumir todos os encargos relativos à pessoal e demais obrigações estabelecidas na CLT, inclusive os referentes a acidentes de trabalho, quando as vítimas forem seus colaboradores durante o desempenho de suas funções ou em conexões com a mesma.

13.6 A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações pertinentes e relativas da CLT, da Previdência Social e outras vigentes no País;

13.7 A **CONTRATADA** deverá afastar imediatamente qualquer colaborador que porventura não se adeque a rotina do trabalho, e que incorra em falta grave prejudicial à **SES- MA**;

13.8 A **CONTRATADA** deverá substituir imediatamente, qualquer colaborador que por ventura que não atenda às recomendações da **SES/MA**;

13.9 A **CONTRATADA** deverá manter suas certidões em dias junto aos órgãos municipais, federais e estaduais, sobre pena de atraso de pagamento, não podendo ser cobrado custos adicionais (juros, mora, etc.), nos respectivos casos;



13.10 A CONTRATADA será responsável por todas as despesas e obrigações relativas aos proventos mensais e demais encargos trabalhistas, obrigações trabalhistas, obrigações sociais, previdenciárias, em obediência ao fiel cumprimento dos dispositivos das leis trabalhistas e legislação, eximindo a **CONTRATANTE** de qualquer ônus;

13.11 A CONTRATADA será obrigada a proceder com os exames audiométricos completos, semestralmente e nos demais exames exigidos no periódico anual a todos os seus colaboradores, sem nenhum ônus a **CONTRATANTE**.

13.12 A CONTRATADA deverá substituir **IMEDIATAMENTE**, a ausência ou falta de funcionário na Posição de Atendimento (PA) para não acarretar mau funcionamento e desempenho dos serviços prestados.

13.13 A CONTRATADA será responsável perante a Justiça quanto ao pagamento de depósito recursal nos casos em que a **SES/MA** for considerada pela justiça como subsidiária e necessite recorrer. O valor correspondente ao depósito será descontado na fatura e/ou caução que será conhecida na fase editalícia.

13.14 A CONTRATADA deverá obedecer fielmente aos critérios dispostos no **Instrumento de Medição de Resultados** e nos índices de desempenho mensurados neste Termo de Referência, pois, o não acatamento ensejará às sanções e penalidades;

13.15 Deverá fornecer mão-de-obra qualificada, especializada e habilitada a executar os serviços pleiteados neste Termo, com índice de satisfação e prazos estabelecidos no ANS;

13.16 Deverá entregar a central de agendamentos com toda infraestrutura devida para o seu bom funcionamento;

13.17 É de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, nos casos de manutenção por falha da plataforma, providenciar os reparos necessários, às suas expensas, de forma rápida, em prazo estabelecido anteriormente, após a notificação por parte do **CONTRATANTE**;

13.18 Deverá responsabilizar-se por todo e qualquer transporte para instalação ou remoção de equipamentos ou posto de atendimento, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, sem ônus adicional;

13.19 Deverá manter devidamente limpo o local onde se realizam os serviços.

13.20 Deverá refazer todo e qualquer serviço não aprovado pela **CONTRATANTE**, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**;

13.21 Deverá sempre que desejado pela **CONTRATANTE**, realizar a emissão de relatórios solicitados por esta a qualquer tempo;

13.22 Deverá responsabilizar-se por qualquer atendimento médico, acidente ou mal súbito que venha ocorrer com seus colaboradores nas dependências da **CONTRATADA**;

13.23 A CONTRATADA deverá manter durante toda a vigência do contrato, em conformidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência;

13.24 Deverá informar de imediato a **SES/MA** qualquer interrupção ou paralisação que houver nos serviços e os motivos que o geraram, obedecendo para o pleno restabelecimento descrito no Acordo de Nível de Serviço;

13.25 A CONTRATADA deverá realizar o recrutamento, administração, transporte quando necessário aos colaboradores, ambiente limpo, alimentação e quaisquer outras obrigações relacionadas com a de



mão de obra, ficando responsável por todos os atos praticados por seus colaboradores, e sem ônus algum a **CONTRATANTE**;

13.26 Efetuar o pagamento dos salários dos colaboradores utilizados nos serviços contratados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, bem como recolher no prazo legal os encargos decorrentes da contratação deles, exibindo, mensalmente, as comprovações respectivas ao Fiscal do Contrato;

13.27 Responsabilizar-se pelo transporte dos colaboradores, de suas residências até o local da execução das atividades, bem como o retorno por meios próprios, em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações em que se faça necessária a execução de serviços em regime extraordinário;

13.28 Manter sigilo a respeito das informações, dos dados processados e de quaisquer outros assuntos ligados às atividades desenvolvidas na execução do objeto contratado, bem como toda documentação técnica pelo seu conteúdo e qualquer sistema desenvolvido, de propriedade exclusiva formal da **CONTRATANTE**;

13.29 Comprovar a qualquer tempo, que seus colaboradores possuem a Carteira de Saúde atualizada, bem como os exames médicos periódicos atualizados a cada 6 (seis) meses;

13.30 A central deverá agregar todo o e qualquer Sistema que a **SES/MA** estiver operando ou que vier a ser incorporado durante a vigência contratual.

13.31 A **CONTRATADA** através do seu canal receptivo deverá, durante a execução dos serviços, aceitar ligações de bônus ou franquias, independente das operadoras de telefonia que disponibilizam estes serviços;

13.32 A **CONTRATADA** deverá dispor dos serviços de mensagem de texto (SMS), com confirmação de leitura, para manter a comunicação com os usuários da **Rede do SUS- MA** a fim de manter a hegemonia dos serviços ofertados (agenda, remarcação de consultas/exames e afins);

13.33 A **CONTRATADA** deverá através do seu canal ativo, originar suas ligações aos usuários da **Rede do SUS- MA**, somente através do código de área (**DDD-098**) e em conjunto dispor ao usuário codificação literal “**SAÚDE**” junto ao número que efetua a ligação;

13.34 Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da **CONTRATANTE**;

13.35 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação;

13.36 Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a **CONTRATADA** deverá fornecer ao **CONTRATANTE** toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o **CONTRATANTE**;

13.37 A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a **CONTRATADA** às penalidades previstas na legislação vigente;

13.38 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;



13.39 A CONTRATADA não poderá em hipótese alguma utilizar o espaço físico destinado a operação, sendo de acesso restrito para outras atribuições que não sejam específicas para tais fins dispostos neste Termo de Referência;

14 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1** A **CONTRATANTE** será obrigada a exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados.
- 14.2** Disponibilizar a **CONTRATADAS** informações necessárias para os procedimentos inerentes ao serviço.
- 14.3** Fornecer as especificações técnicas referentes aos serviços contratados.
- 14.4** Responder solicitações da **CONTRATADA** para as quais não foram estabelecidos fluxo, diretrizes, resolutividades ou clareza.
- 14.5** Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com as obrigações assumidas pela **CONTRATANTE**.
- 14.6** Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da **CONTRATADA** que não mereça confiança no desempenho dos serviços ou produza complicações para a supervisão e fiscalização e que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas.
- 14.7** Examinar no ato da efetivação da contratação dos profissionais as carteiras profissionais dos colaboradores colocados a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional.
- 14.8** Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o bom desempenho destes.
- 14.9** Efetuar o pagamento das faturas devidamente atestadas pelo servidor responsável pela fiscalização do contrato, nas condições e preços pactuados.
- 14.10** Solicitar através de preposto, o fornecimento de novas linhas, transferência, desligamento, bloqueio e troca de numeração sempre que for necessário e da conveniência do **CONTRATANTE**.
- 14.11** Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais operadoras de forma a garantir que aqueles continuem os mais vantajosos para a Administração.
- 14.12** Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais pela Operadora, inclusive quanto a não interrupção os serviços prestados.
- 14.13** Permitir o acesso livre dos empregados da **CONTRATADA**, quando necessário às suas dependências, para execução de serviços referentes ao Objeto.
- 14.14** Comunicar imediatamente à **CONTRATADAS** quaisquer anormalidades apresentadas no funcionamento do sistema.
- 14.15** Nos casos de manutenção preventiva, a **CONTRATANTE**, deverá ser previamente avisada e ainda deverá ocorrer fora do horário de expediente, a fim de evitar paralisações nos serviços.
- 14.16** Exigir, a qualquer tempo, a comprovação das condições da **CONTRATADA** que ensejaram sua contratação, embora, deva esta manter estas condições durante a execução do contrato.
- 14.17** Cabe a **CONTRATANTE** assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço.



- 14.18 A CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados ao contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus colaboradores, prepostos ou subordinados.
- 14.19 A CONTRATANTE** anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA do qual decorreram a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências.
- 14.20 A CONTRATANTE** notificará, por escrito, a **CONTRATADA** sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo.
- 14.21** Estabelecerá normas e padrões a serem cumpridos pela **CONTRATADA**, incluindo os do Sistema de Gestão da Qualidade, relativos ao escopo de contratação.
- 14.22** Vistoria “in loco” e aprovação das instalações, equipamentos e equipe técnica declarados disponíveis pelo licitante, sempre que julgar necessário.

15 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 15.1** O **CONTRATADO** deverá apresentar atestado (s) de capacidade técnica de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza do objeto, em nível municipal ou estadual ou federal, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, emitida em papel timbrado e contato do emitente, para a (s) qual (is) a empresa esteja executando atividades pertinentes e compatíveis ao objeto;
- 15.2** Poderão participar do certame licitatório pessoa jurídica cujo ramo de atividade seja compatível com os serviços objeto deste Termo de Referência e que atenda a todas as exigências contidas neste instrumento, no edital da licitação e seus anexos, além daquelas previstas em legislação especial;
- 15.3** Entre as qualificações técnicas indispensáveis, objetivando garantir que o proponente interessado em prestar seus serviços à **SES- MA** seja empresa idônea e qualificada para a execução dos serviços, deverá ser apresentada a seguinte documentação:
- 15.4** Atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executa ou executou, de forma satisfatória, serviços compatíveis com o objeto desta licitação, em quantidade mínima de 50% de Postos de Atendimento (PA) diário, devendo constar obrigatoriamente o nome do contratado e do **CONTRATANTE**, a identificação do objeto do contrato e os serviços executados (discriminação e quantidade diária);
- 15.5** Deverão ser observadas as seguintes condições na apresentação do (s) atestado (s):
- Execução da atividade pelo período total de no mínimo 3 (três) anos, em períodos sucessivos ou não;
 - Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
 - Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior;



- d) Os períodos concomitantes serão computados uma única vez;
 - e) O atestado deverá estar datado e estará sujeito a confirmação da veracidade de suas informações através de diligências conforme disposto no art. 64 da Lei Federal 14.133/2021;
 - f) Quando solicitado pelo Pregoeiro, o licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do (s) atestado (s), tais como: cópia do contrato que deu suporte à contratação relacionada no (s) atestado (s), notas fiscais, endereço atual da **CONTRATANTE** e local em que foram prestados os serviços;
- 15.6** Relação explícita, bem como, declaração formal de disponibilidade das instalações, aparelhamento e do pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto contido no presente Termo de Referência;
- 15.7** Ter implantado projeto com a utilização do mesmo objeto compatível desta contratação. Este atestado visa comprovar que a licitante tem experiência na implantação de soluções similares a solicitada neste certame;
- 15.8** Atestado de fornecimento da solução em hospedagem com datacenter padrão TIERIII, apresentando contrato junto ao fornecedor e a proponente, considerando que se trata de tecnologia exigida pelo Ministério da Saúde, pois é essencial para garantir a continuidade operacional, minimizar falhas e assegurar a proteção dos dados dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS);
- 15.9** Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia ou por qualquer outro meio expressamente admitido pela administração;
- 15.10** Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).
- 15.11** Declaração de que a licitante possui ou instalará escritório em local (cidade/município) previamente definido pela administração, a ser comprovado no prazo conforme o cronograma (anexo E), contados a partir da vigência do contrato;

16 DA FISCALIZAÇÃO

A **CONTRATANTE** nomeará formalmente fiscal (is) para acompanhar a execução do contrato, nos termos do art.117 da Lei nº 14.133/ 2021 e IN SEGES/ME Nº 98/ 2022.

- 16.1** A SES - MA designará para acompanhar os serviços:
- a) **Gestor do contrato:** servidor designado para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual;
 - b) **Fiscal técnico do contrato:** servidor com formação específica para fiscalização de itens da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nos moldes do que determina o art.25 c/c art.14 do Decreto 39.217/2024.
 - c) **Fiscal administrativo do contrato:** servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização dos aspectos administrativos do contrato.
- 16.2** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas à autoridade superior, em tempo hábil, para a adoção das medidas que se fizerem necessárias.
- 16.3** Os fiscais do Contrato anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à sua execução, indicando dia, mês e ano, determinando o que for necessário à regularização das



falhas ou defeitos observados e encaminhados à autoridade superior para as providências cabíveis.

- 16.4** Caberá à **CONTRATADA** prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATANTE** em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação.
- 16.5** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com os arts.119 e 120 da Lei nº 14.133/ 2021.
- 16.6** A fiscalização tratada neste item também evita a responsabilização subsidiária pelo inadimplemento das obrigações trabalhistas por parte da **CONTRATADA**, especialmente por ser o objeto do presente termo atividade-meio da **CONTRATANTE**, consoante o entendimento do enunciado da Súmula 331 do TST.
- 16.7** Caberá aos fiscais do Contrato atestar a realização dos serviços prestados mensalmente, mediante a conferência da Nota Fiscal, comprovante do recolhimento dos Encargos Trabalhistas, impostos, taxas, tributos e demais obrigações compatíveis que deverão estar anexados aos Relatórios apresentados pela **CONTRATADA** e suas próprias anotações e controles, encaminhando em seguida ao setor competente para pagamento.
- 16.8** Em caso de não conformidade da Nota Fiscal ou ausência de qualquer comprovante relativo a taxas e impostos ou do serviço executado, o fiscal deverá devolver a Nota Fiscal à **CONTRATADA** para as devidas correções ou notificá-la das inconformidades observadas quanto aos serviços executados, ficando o pagamento condicionado à regularização da Nota Fiscal ou dos documentos ou serviços pendentes.
- 16.9** O recebimento dos serviços mediante atesto nas Notas Fiscais não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução dos serviços, dentro dos limites estabelecidos pela Lei ou pelo contrato.
- 16.10** Não obstante, a **CONTRATADA** ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao **CONTRATANTE** é reservado os seguintes direitos no exercício da ampla e completa fiscalização dos serviços:
- a) Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de colaboradores da **CONTRATADA** que estiver sem uniforme adequado ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;
 - b) Solicitar a **CONTRATADA** o reparo/correção de eventual imperfeição na execução dos serviços prestados;
 - c) Examinar as Carteiras Profissionais dos prestadores de serviços, para comprovar o registro da função profissional, conforme CBO (Classificação Brasileira de Ocupações);
 - d) Solicitar à **CONTRATADA** a substituição de qualquer equipamento ou objeto do trabalho ou ainda ajuste da mobília que não estiver ergonomicamente nos padrões da NR-17, cujo uso considere prejudicial à atividade laborativa ou, ainda, que não atendam às necessidades;
 - e) Executar mensalmente a consolidação dos índices de desempenho dos serviços efetivamente prestados sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;



- 16.11** Efetuar a avaliação da qualidade dos serviços, utilizando-se inclusive de notações no Instrumento de Medição de Resultados e de Índice de Satisfação e Desempenho.
- 16.12** O exercício das atividades de fiscalização do presente termo, não significa em hipótese alguma que haja pessoalidade ou subordinação direta entre os prepostos da **CONTRATANTE** e os colaboradores da **CONTRATADA**.
- 16.13** Os fiscais do contrato deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 16.14** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.
- 16.15** Propor, à Autoridade Competente, a aplicação de sanções, pelo não cumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais.
- 16.16** O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no artigo 125 da Lei nº 14.133/2021.
- 16.17** A conformidade dos materiais e equipamentos a serem utilizados na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da **CONTRATADA** que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como, marca, qualidade e forma de uso.
- 16.18** A fiscalização atentarà a **CONTRATADA**, que a mesma é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, não cabendo a **CONTRATANTE** arcar com os referidos encargos.
- 16.19** A fiscalização do Contrato deverá informar a **CONTRATADA** que a inadimplência com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.
- 16.20** A **CONTRATADA** em casos de quebra ou paralisação de qualquer tipo de equipamento utilizado pelos funcionários deverão ter em seu acervo, equipamentos reservas que tenham capacidade igualitária ou superior aos que estavam sendo utilizados, a fim de que não haja interrupção dos serviços prestados.

17 DA FISCALIZAÇÃO DAS PENALIDADES

- 17.1** A verificação da adequação da prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, será realizada com base na **Tabela** a seguir e em caso de defeito na prestação de serviço implicará na aplicação das penalidades verificadas.
- 17.2** Deverá ser considerado os índices de qualidades para efeito de glosa os objetos descritos na **Tabela** a seguir.
- 17.3** Deverá ser mensurado mensalmente para efeitos de pagamento os objetos descritos na **Tabela** a seguir.
- 17.4** Deverá a **CONTRATANTE** sempre receber justificativa quanto ao nível de qualidade, se este, não for atingido.
- 17.5** Deverá ser considerado para efeitos de glosa, índices retroativos, independente do período.



- 17.6** Para efeito de cálculo da glosa, a **CONTRATADA** não realizará modificações no quantitativo da operação por um ciclo menor de 30 (trinta) dias.
- 17.7** Deverá ser levado em consideração o quantitativo de solicitação recebidas em todos os canais para efeito de cálculo da glosa.
- 17.8** Deverá ser considerado como ligações recebidas, o quantitativo de ligações com discagem direta para o número oficial, e não exclusivamente as atendidas pela URA.
- 17.9** Deverá ser considerada como solicitação recebida por aplicativo de mensagem/sistema de agendamento, o quantitativo de solicitações concluídas e que somente aguardam status de atendimento.
- 17.10** Na aplicação das penalidades, a autoridade competente observará:
- a) Os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;
 - b) A não reincidência da infração;
 - c) A atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;
 - d) A execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e
 - e) A não existência de efetivo prejuízo material à Administração.
- 17.11** Situações de exceção deverão ser avaliadas caso a caso pelo fiscal e gestor do contrato, definindo os procedimentos mais adequados para o seu encaminhamento, levando em consideração os critérios do item 17.10, a realidade e conjuntura da Secretaria de Estado da Saúde, a natureza da situação e eventuais consequências positivas e negativas que possam surgir, as mesmas, não serão isentas de possíveis aplicações de sanções, penalidade e advertências.
- 17.12** As penalidades de multa poderão ser aplicadas juntamente com as sanções previstas nos subitens 10.1.1 e 10.3.
- 17.13** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.



GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SES
COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO – CPC

NÍVEL DA PRIORIDADE	OBJETO	ÍNDICE DE BORDA	PENALIDADE
LEVE	TURNOVER	≥5%	Advertência nos 2 primeiros meses. Aplica-se glosa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da Nota Fiscal de competência do mês, a partir do terceiro mês consecutivo; e a partir desse, sempre que o índice não for atingido ou não for justificado.
LEVE	TMA OPERADOR RECEPTIVO POR VOZ	> 360s	Advertência nos 2 primeiros meses. Aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Nota Fiscal de competência do mês, a partir do terceiro mês consecutivo; e a partir desse, sempre que o índice não for atingido ou não for justificado.
LEVE	TMA OPERADOR ATIVO POR VOZ	> 300s	
LEVE	TMA OPERADOR RECEPTIVO POR APLICATIVO/SISTEMA DE SOLICITAÇÃO	> 180s	
LEVE	TMA OPERADOR ATIVO POR APLICATIVO/SISTEMA DE SOLICITAÇÃO	> 120s	
MÉDIA	ESPERA DE ATENDIMENTO	≥ 180s	Advertência nos 2 primeiros meses. Aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Nota Fiscal de competência do mês, a partir do terceiro mês consecutivo; e a partir desse, sempre que o índice não for atingido ou não for justificado.
MÉDIA	ENVIO DE GRAVAÇÃO E TELA DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	≥95%	Calcula-se o número total de solicitação de gravações e telas sobre as não localizadas. Aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Nota Fiscal de competência do mês, a partir do terceiro mês consecutivo; e a partir desse, sempre que o índice não for atingido ou não for justificado.
ALTA	COMUNICAÇÃO DE AGENDAMENTO DE PACIENTES EM FILA DE ESPERA	0%	Desconta-se o valor de cada agendamento não comunicado seguindo o valor vigente da Tabela SIGTAP.
ALTA	INTERRUPÇÃO PARCIAL DO SERVIÇO	0%	Desconta-se o período de inoperância sobre o valor total da nota. Em caso de recorrência no prazo inferior de 30 dias, aplica-se a inoperância de todas as horas multiplicando por 0,5 (cinco décimos por cento).
ALTA	INTERRUPÇÃO TOTAL DO SERVIÇO	0%	Desconta-se o período de inoperância sobre o valor total da nota. Em caso de recorrência prazo inferior de 30 dias, aplica-se a inoperância de todas as horas multiplicando por 2 (dois).
ALTA	ERROS DE AGENDAMENTOS	3%	Cálculo do quantitativo de erros considerando o número de agentes ativos no mês.



ALTA	ATENDIMENTO DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS PELO TELEFONE OFICIAL DO CANAL	≤ 85%	Calcula-se sobre o quantitativo da demanda de solicitações não atendidas sobre a recebida. Aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre a nota.
ALTA	ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES POR APLICATIVO/SISTEMA DE SOLICITAÇÃO	≤ 90%	

18 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 18.1** A execução do serviço será iniciada após 30 dias do recebimento da ordem de serviço.
- 18.2** O prazo de vigência do contrato deverá ser 1 (ano), podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 10 (anos), observando o disposto no art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 18.3** A Administração convocará regularmente o licitante vencedor para assinar o termo de contrato ou para aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo e nas condições estabelecidas no edital de licitação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.
- 18.4** O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração;
- 18.5** Será facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor.
- 18.6** Será admitido o reajuste do contrato, por acordo das partes, nas situações previstas no art. 124, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, para manter o equilíbrio econômico financeiro, devendo existir a devida comprovação para tanto.

19 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 19.1** Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional, no prazo 30 (trinta) dias, contados a partir da efetiva entrega dos produtos e/ou prestação serviços, com aceitação, mediante apresentação de Nota Fiscal, devidamente atestada, assinada e datada por quem de direito;
- 19.2** O pagamento somente será autorizado depois de efetuado atesto pelo servidor competente na nota fiscal apresentada;
- 19.3** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante. As **Notas Fiscais/Faturas** que apresentarem incorreções, quando necessário, serão devolvidas e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida;
- 19.4** A Nota Fiscal que for apresentada com erro será devolvida ao contratado para retificação e reapresentação;



- 19.5** A devolução do documento de cobrança não aprovada pelo **GESTOR DO CONTRATO**, em hipótese alguma, servirá de pretexto para que a **CONTRATADA** suspenda a execução dos serviços.
- 19.6** Caberá à **CONTRATADA** protocolar o pedido de pagamento por meio de ofício encaminhado à **Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão**, até o quinto dia útil subsequente ao mês da prestação dos serviços e aceite definitivo, acompanhado da **Nota Fiscal** e toda documentação presente no *Checklist (ANEXO A)*, devendo, ainda, conter todas as informações necessárias para dela se dar quitação e estar de acordo com as normas fiscais vigentes.
- 19.7** A não observância do prazo previsto para a apresentação da **Nota Fiscal** e demais documentações necessárias ao pagamento ou a sua apresentação com incorreções ou ausências de documentos, ensejará a prorrogação do prazo de pagamento por igual número de dias a que corresponder os atrasos e/ou as incorreções verificadas, não cabendo à **CONTRATADA**, qualquer acréscimo decorrente deste atraso, sendo de sua única e total responsabilidade.
- 19.8** Deixarão de compor o pagamento mensal da empresa **CONTRATADA** as provisões de encargos trabalhistas (décimo terceiro, férias e abono de férias, impacto de férias e décimo-terceiro salário e multa do FGTS), cujo valor será diretamente depositado em conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, em atendimento ao disposto na **Lei Estadual nº 10.268, de 24 de julho de 2015**.
- 19.9** O contratado deverá manter, durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação, devendo esta demonstrar por meio da seguinte documentação: **Certidões Negativas de Débitos** referentes ao **INSS, FGTS, Fazenda Federal e Estadual (CND e Dívida Ativa)**, Municipal e Justiça do Trabalho, devidamente atualizadas, assim como comprovar quaisquer alterações em seu contrato social, de acordo com a legislação vigente.
- 19.10** A **Nota Fiscal** deverá ser atestada pela **CONTRATANTE** por intermédio do Gestor/Fiscal do Contrato, observadas as normas estabelecidas neste instrumento e no contrato.
- 19.11** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem de pagamento;
- 19.12** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;
- 19.13** A contratada 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.

20 DO REAJUSTE

- 20.1** O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do INPC.
- 20.2** Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da **CONTRATADA**, os preços do objeto deste instrumento, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite da assinatura do contrato, poderão ser reajustados utilizando-se do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, acumulado em 12 (doze) meses, com base na seguinte fórmula:



$$R = \frac{(I - I_0)}{I_0} \cdot P$$

- 20.3** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 20.4** O reajuste não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico do contrato, conforme art. 124, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.
- 20.5** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.
- 20.6** No interesse da Administração, o valor inicial atualizado da contratação poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), de acordo com o art. 125 da Lei nº 14.133/2021.
- 20.7** A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

21 DA CONTRATAÇÃO

- 21.1** Aplicar-se-á ao futuro contrato os mandamentos da Lei nº 14.133/2021, a legislação de proteção e defesa do consumidor, os preceitos de direito público e, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.
- 21.2** Os termos do futuro contrato vincular-se-ão estritamente às regras deste Termo de Referência, do edital e seus anexos, e, ao conteúdo da proposta do licitante vencedor.
- 21.3** Para assinar o contrato, o fornecedor beneficiário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação, devendo observar o disposto no Decreto Estadual 21.178/2005, caso tenha Sede no Estado do Maranhão.
- 21.4** Caso a licitante não compareça ou não assine o contrato no prazo estabelecido, fica o Pregoeiro autorizado a convocar outra licitante para assumir o objeto da licitação e, após negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, assinar o respectivo contrato, obedecida a ordem de classificação.
- 21.5** A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da **CONTRATADA** deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato SINTTEL - SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES NO ESTADO DO MARANHÃO.
- 21.6** A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe.
- 21.7** Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos; A **CONTRATADA** deve seguir a norma Regulamentadora NR17, que estabelece os parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas suas diversas modalidades, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. Caso não atenda esse requisito, será desclassificada.
- 21.8** Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos



profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento e a busca por um baixo nível de rotatividade.

- 21.9** A empresa **CONTRATADA** deverá respeitar o piso salarial da categoria, de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado.
- 21.10** A **CONTRATADA** assegurará as exigências do PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador), vale-transporte e assistência médica aos seus profissionais, atendendo aos parâmetros definidos em acordo coletivo de trabalho celebrado entre as categorias profissionais e seus respectivos sindicatos.

22 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 22.1** A **CONTRATANTE** poderá, nos termos da lei, autorizar a subcontratação parcial do objeto, até o limite máximo de 30% (trinta por cento), do valor total do contrato, objetivando o bom andamento do serviço, mediante justificativa a ser apresentada pela **CONTRATADA**.
- 22.2** A justificativa deve ser detalhada e conter no mínimo:
- 22.2.1** Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada;
- 22.2.2** Cópia do Contrato Social da empresa;
- 22.2.3** Declaração de responsabilidade quanto à análise da conformidade documental habilitação da subcontratada, inclusive quanto à compatibilidade da empresa frente ao Atestado de Capacidade Técnica apresentado, devendo a Contratada zelar rigorosamente pela execução dos serviços subcontratados.
- 22.3** Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre a **CONTRATANTE** e a subcontratada, permanecendo a **CONTRATADA** responsável pelo integral cumprimento das obrigações legais e contratuais.
- 22.4** A **CONTRATADA** deverá informar previamente ao gestor deste contrato a subcontratação a ser realizada no curso da vigência deste instrumento, bem como qualquer substituição de subcontratada, e, se autorizadas, comprovadas com os respectivos contratos e distrato entre as partes ou outro instrumento equivalente.
- 22.5** A **CONTRATADA** tomará as providências cabíveis e responsabilizar-se-á pelo pleno atendimento, por parte das empresas subcontratadas, às determinações do Projeto Básico, do Contrato e documentos relacionados.
- 22.6** A **CONTRATADA** deverá comprovar que a subcontratada atende às condições exigidas no presente Termo de Referência, bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a subcontratada que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.
- 22.7** Na subcontratação, a **CONTRATADA** deverá observar a preferência das Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais – MEI, nos termos do art.8º da Lei Estadual nº 10.403/2015, devendo:
- 22.7.1** Serem indicadas e qualificadas com a descrição dos bens e serviços a serem fornecidos e seus respectivos valores;
- 22.7.2** Na habilitação, apresentar em conjunto com a sua, a documentação das Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais - MEI exigida no edital, inclusive a regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, empresas de pequeno porte e



microempreendedores individuais subcontratados, sendo de sua responsabilidade a atualização da referida documentação durante a vigência contratual, sob pena de rescisão;

22.7.3 Que a empresa contratada se compromete a substituir a subcontratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou demonstrar a inviabilidade da substituição, em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;

22.7.4 Que caso seja comprovado que a empresa subcontratada deixou de honrar com seu compromisso contratual em decorrência de imperícia, negligência, má gestão ou em razão de outra prática danosa punida pela legislação aplicada à matéria, a empresa, independente das demais sanções civis e criminais que se fizerem requeridas, será declarada inidônea e impedida de participar diretamente ou como subcontratada de outros certames licitatórios no âmbito da Administração Pública Estadual, nos termos da lei;

22.7.5 Que a empresa contratada se responsabiliza pela padronização, compatibilidade, gerenciamento centralizado e qualidade da subcontratação;

22.8 No caso da **CONTRATADA** se enquadrar como Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais - MEI, não se aplicará a exigência anterior, bem como se a composição total ou parcial de consórcio, com participação igual ou superior ao percentual exigido de subcontratação, for composta por estas categorias;

22.9 É vedada a subcontratação da totalidade dos serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto deste contrato, em que o valor não ultrapasse 30% (trinta) do contrato firmado com a **CONTRATANTE**.

23 DA RESCISÃO

23.1 A rescisão poderá ocorrer a qualquer momento, em defesa do interesse público ou pelo descumprimento de quaisquer das cláusulas contratadas, garantidos o direito de defesa e do contraditório.

23.2 Constituem motivos para rescisão deste **CONTRATO**:

- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais;
- b) O não cumprimento de prazos;
- c) O não cumprimento das condições técnicas constantes das especificações e dos projetos;
- d) A lentidão na execução dos **SERVIÇOS**, que leve a presumir sua não conclusão no prazo contratual;
- e) O atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS**;
- f) A paralisação dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação;
- g) A subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos **SERVIÇOS** objeto deste termo de referência, sem a prévia e expressa autorização;
- h) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- i) A dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
- j) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;



- k) O descumprimento das determinações emanadas da fiscalização, assim como as de seus superiores;
 - l) O cometimento reiterado de faltas na execução dos SERVIÇOS;
 - m) Quebra de sigilo sobre as informações e documentos recebidos para a execução dos serviços contratados, bem como sobre os desenvolvidos pela **CONTRATADA**;
 - n) Razões de interesse público;
 - o) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do CONTRATO.
- 23.3** Caso não convenha a **CONTRATANTE** exercer o direito de rescindir o Contrato, quando a ação ou omissão da **CONTRATADA** justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, sustentando o pagamento de faturas pendentes e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a **CONTRATADA** cumpra integralmente a condição contratual infringida.
- 23.3.1** Na hipótese de ocorrer acréscimos nos preços dos **SERVIÇOS**, em consequência da adoção das medidas mencionadas neste item, correrão os mesmos por conta da **CONTRATADA** e o respectivo valor poderá ser descontado dos seus créditos ou da garantia constituída.
- 23.4** Dar-se-á rescisão do Contrato, nas hipóteses previstas nos artigos 137 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

24 DO VALOR ESTIMADO

- 24.1** Os valores unitários, mensal e anual total estipulados para os serviços do objeto deste presente Termo de Referência estarão disponíveis após pesquisa de preços a ser realizada pelo Setor de Compras / UGAM, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, que dispõe acerca das Licitações e Contratos Administrativos.

25 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 25.1** Por se tratar de previsão para futuras e eventuais contratações, é dispensável a informação de dotação orçamentária para a cobertura da despesa, devendo ser informada somente quando da formalização do contrato.

26 DA PROPOSTA

- 26.1** No ato de formalização da proposta, a licitante deverá apresentar proposta de preços, bem como catálogos ilustrativos dos equipamentos a serem utilizados no **Teleatendimento**, sob pena de desclassificação.
- 26.2** Os valores deverão obedecer aos custos de mercado e não poderão ultrapassar os valores estipulados na cotação de preços.
- 26.3** Poderá ser solicitado, da licitante classificada em primeiro lugar, após a fase de lances e antes da adjudicação, a apresentação de planilhas de custos que demonstre a compatibilidade entre os custos e receitas estimadas para execução dos serviços.
- 26.4** Quanto da análise da planilha de custos, se houver indícios de inexecuibilidade, o responsável pela licitação, deverá efetuar diligência, solicitando que a licitante comprove a exequibilidade da proposta.
- 26.5** Consideram-se preços inexequíveis aqueles que comprovadamente, sejam insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.



- 26.6** Caso a licitante não comprove a exequibilidade da proposta, será desclassificada.
- 26.7** A proposta de preços deverá conter especificações detalhadas dos serviços, o preço unitário e total de cada item estabelecido, em algarismos e o valor global da proposta por extenso, expressos em moeda corrente (Real) em algarismos e por extenso, já computados os custos decorrentes do serviço objeto da licitação, bem como os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, treinamento, instalação, manutenção e suporte de software, se houver e outros custos que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.

27 DO ENQUADRAMENTO LEGAL

- 27.1** Os serviços objeto deste Termo de Referência, não deixam de ser considerados serviços comuns, tendo em vista suas especificações, cabendo adoção da modalidade PREGÃO, nos termos do art. 28, I, da Lei nº 14.133/2021.
- 27.2** São aplicáveis ao objeto licitado a Lei nº 14.133/2021, a Lei Complementar nº 123/06 e 147/14, no que couber e demais normas regulamentares pertinentes.
- 27.3** O **prazo de vigência dos Contratos será de até 01 (um) ano**, podendo ser prorrogados por igual período, contados a partir do disposto no art.94 da Lei nº 14.133/2021.
- 27.4** O **prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias**, contados a partir do recebimento, conferência e aceite definitivo do produto entregue na SES/MA.

28 DOS ANEXOS

- 28.1** **ANEXO A:** *Checklist*;
- 28.2** **ANEXO B:** Termo de responsabilidade e confidencialidade;
ANEXO C: Totens unidade de saúde da rede estadual;
ANEXO D: Planilha de custos e formação de preços;
ANEXO E: Cronograma de implantação do serviço em até 60 dias, dividido em três etapas.

Elaboração/Gestora CIRAM

Em ____/____/2024.

Mércia Gonçalves Lima
Coordenadora CIRAM/ SES
ID.: 00819529-00



ANEXO A

CHECKLIST

- Cópia do Contrato de Prestação de Serviços / Termo Aditivo;
- Cópia do Seguro;
- Cadastro Nacional de Inadimplemento (CEI);
- Comprovante de Pagamento da GPS;
- Comprovante de Pagamento do FGTS;
- Certidão de Regularidade do FGTS;
- Certidão Negativa Federal;
- Certidão Negativa Estadual;
- Certidão Negativa Estadual Dívida Ativa;
- Certidão Negativa Municipal;
- Certidão Negativa Trabalhista;
- Folha de Pagamento dos Funcionários da Empresa;
- Inscrição Nacional do Seguro Social – INSS dos Trabalhadores da Empresa;
- Nota Fiscal / Fatura (Emitida em nome do interessado (a) devidamente atestada pelo fiscal, sem emendas ou rasuras, contendo o valor);
- Ofício de Requerimento de Pagamento da Empresa;
- Relatórios de Atendimentos;
- Solicitação de Pagamento (Informando o mês, valor e dados da empresa).



ANEXO B

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE CONTRATO Nº ____/____

A....., doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF sob o número....., com endereço....., neste ato representada pelo,, compromete-se a observar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, firmado perante a SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à **CONTRATADA** para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº ____/____.

Subcláusula Primeira - As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à

CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A **CONTRATADA** reconhece que, em razão da prestação de serviços à SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE, tem acesso a informações que pertencem à SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do contrato, contendo-a ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

Subcláusula Primeira - O termo “Informação” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a **CONTRATADA** ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Segunda - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a **CONTRATADA** deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

I - Seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se isso tal fato decorrer de ato ou omissão da **CONTRATADA**;

II - Já esteja em poder da **CONTRATADA**, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a **CONTRATADA** possa comprovar referido fato; ou

III - Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos à relação contratual, contanto que a **CONTRATADA** possa comprovar referido fato.



CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES

A **CONTRATADA** se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidencial, utilizando-as exclusivamente para os propósitos do contrato.

Subcláusula Primeira - A **CONTRATADA** determinará a observância deste TERMO

DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do contrato.

Subcláusula Segunda - A **CONTRATADA** obriga-se a informar imediatamente à SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

Subcláusula Terceira - Compromete-se, ainda, a **CONTRATADA** a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais, ressalvadas situações previstas no contrato e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

Subcláusula Quarta - A **CONTRATADA** deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A **CONTRATADA** devolverá imediatamente à SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE.

CLÁUSULA SEXTA - DO DESCUMPRIMENTO

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará as responsabilidades civil e criminal e administrativa, conforme previsto na legislação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE. Por estarem de acordo, a **CONTRATADA**, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

São Luís/MA, ..de....20..

CONTRATANTE

CONTRATADA



ANEXO C

TOTENS UNIDADES DA REDE DE SAÚDE DO ESTADO

UNIDADES DA REDE ESTADUAL DE SAÚDE								
QTD	CNES	UNIDADE	TIPO	INSTITUTO	SISREG	REGIONAL	LOCALIDADE	ENDEREÇO
1	2697661	HOSPITAL AQUILES LISBOA	HOSPITAIS	EMSERH	Não	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV JOSE SARNEY, PONTA DO BONFIM, VILA NOVA - 65085-140
2	2991101	HOSPITAL DA CRIANÇA DE PRESIDENTE MÉDICI	HOSPITAIS	ACQUA	Não	ZÉ DOCA	PRESIDENTE MEDICI	AV SANTA TERESA, ALTO ALEGRIA - 65279-000
3	2726645	HOSPITAL DA CRIANÇA E MULHER DE COLINAS	HOSPITAIS	ACQUA	Não	SÃO JOÃO DOS PATOS	COLINAS	RUA RUI BARBOSA 321 CENTRO - 65690-000
1	2882655	HOSPITAL DA ILHA	HOSPITAIS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AVENIDA SAO LUIS REI DE FRANCA - 65065-470
2	9161449	HOSPITAL DE CUIDADOS INTENSIVOS - HCI	HOSPITAIS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA SAO JUDAS TADEU - 65066-620
3	2646536	HOSPITAL DE ONCOLOGIA DO MARANHÃO DR TARQUÍNIO LOPES FILHO	HOSPITAIS	ABEAS	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	PRACA NETO GUTERRES - 65015-615
4	2464594	HOSPITAL DE REF EST DE ALTA COMPLEXIDADE DR. CARLOS MACIEIRA	HOSPITAIS	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV JERONIMO DE ALBUQUERQUE - 65070-220
8	664219	HOSPITAL DE RETAGUARDA DE BACABAL	HOSPITAIS	INVISIA	Não	BACABAL	BACABAL	RESIDENCIAL JOSE LISBOA - 65700-000
5	9364439	HOSPITAL DE TRAUMA E ORTOPEDIA - HTO	HOSPITAIS	INVISIA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA CANTANHEDE - 65073-215
6	2975386	HOSPITAL DE TRAUMA E ORTOPEDIA DE CAXIAS - HTO CAXIAS	HOSPITAIS	INVISIA	Sim	CAXIAS	CAXIAS	TRAVESSA QUININHA PIRES - 65608-040
7	2309475	HOSPITAL DR GENÉSIO REGO	HOSPITAIS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AVENIDA DOS FRANCESES - 65036-283
12	0180637	HOSPITAL DR RAIMUNDO LIMA	HOSPITAIS	INVISIA	Não	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AVENIDA GETULIO VARGAS - 65025-000
8	3344614	HOSPITAL GERAL VILA LUIZÃO	HOSPITAIS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA SAO PAULO - 65068-641
9	2702886	HOSPITAL INFANTIL DR. JUVÊNCIO MATOS	HOSPITAIS	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA DO NORTE - 65015-330
15	6847579	HOSPITAL JOSÉ FERREIRA DOS REIS (PAULINO NEVES)	HOSPITAIS	EMSERH	Não	CHAPADINHA	PAULINHO NEVES	MA 315 - 65585-000
16	7088302	HOSPITAL MACRORREGIONAL	HOSPITAIS	EMSERH	Não	CODO	COROATÁ	TRAVESSA DO BURITI - 65415-000



GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SES
COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO – CPC

		ALEXANDRE MAMEDE TROVÃO DE COROATÁ						
10	7826060	HOSPITAL MACRORREGIONAL DA BAIXADA MARANHENSE DR JACKSON LAGO	HOSPITAIS	ACQUA	Sim	PINHEIRO	PINHEIRO	RODOVIA MA 106 ESTRADA DE PACAS - 65200-000
11	7891067	HOSPITAL MACRORREGIONAL DE CAXIAS DR EVERALDO FERREIRA ARAGÃO	HOSPITAIS	EMSERH	Sim	CAXIAS	CAXIAS	BR 316 - 65606-450
19	6483089	HOSPITAL MACRORREGIONAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DE PRESIDENTE DUTRA	HOSPITAIS	EMSERH	Não	PRESIDENTE DUTRA	PRESIDENTE DUTRA	RUA HONORATO GOMES - 65760-000
20	9065768	HOSPITAL MACRORREGIONAL DRA RUTH NOLETO	HOSPITAIS	EMSERH	Não	IMPERATRIZ	IMPERATRIZ	AVENIDA PEDRO NEIVA - 65909-110
21	9077413	HOSPITAL MACRORREGIONAL TOMÁS MARTINS	HOSPITAIS	ACQUA	Não	SANTA INÊS	SANTA INÊS	BR 316 - 65300-970
22	2457768	HOSPITAL NINA RODRIGUES	HOSPITAIS	INVISIA	Não	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV GETULIO VARGAS - 65037-010
12	2458292	HOSPITAL PRESIDENTE VARGAS	HOSPITAIS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA 05 DE JANEIRO - 65040-450
24	2530236	HOSPITAL REGIONAL ADÉLIA MATOS FONSECA	HOSPITAIS	EMSERH	Não	ITAPECURU MIRIM	ITAPECURU MIRIM	RUA HUMBERTO DE CAMPOS - 65485-000
25	2452782	HOSPITAL REGIONAL ALARICO NUNES PACHECO	HOSPITAIS	EMSERH	Não	TIMON	TIMON	AV LUIS FIRMINO DE SOUSA - 65636-340
26	2964465	HOSPITAL REGIONAL DE AÇAILÂNDIA	HOSPITAIS	ACQUA	Não	AÇAILÂNDIA	AÇAILÂNDIA	AV SANTA LUZIA - 65930-000
27	7073224	HOSPITAL REGIONAL DE ALTO ALEGRE DO MA	HOSPITAIS	EMSERH	Não	CODO	ALTO ALEGRE	RUA TEREZA MURAD - 65413-000
13	9336508	HOSPITAL REGIONAL DE BALSAS	HOSPITAIS	ACQUA	Sim	BALSAS	BALSAS	AV PRINCIPAL - 65800-000
29	2814277	HOSPITAL REGIONAL DE BARRA DO CORDA DR. JOSÉ DE ABREU SILVA	HOSPITAIS	EMSERH	Não	BARRA DO CORDA	BARRA DO CORDA	RUA ANTONIO LEITE BRASIL - 65950-000
30	7013620	HOSPITAL REGIONAL DE BARREIRINHAS	HOSPITAIS	EMSERH	Não	ROSÁRIO	BARREIRINHAS	AVENIDA 01 - 65590-000
31	2463784	HOSPITAL REGIONAL DE CARUTAPERA	HOSPITAIS	EMSERH	Não	ZÉ DOCA	CARUTAPERA	RUA EPITACIO CAFETEIRA - 65295-000
32	9613374	HOSPITAL REGIONAL DE CHAPADINHA	HOSPITAIS	EMSERH	Não	CHAPADINHA	CHAPADINHA	MA 230 KM 01 - 65500-000
33	6957501	HOSPITAL REGIONAL DE GRAJAÚ	HOSPITAIS	EMSERH	Não	BARRA DO CORDA	GRAJAU	RUA PROJETADA - 65940-000
34	7321252	HOSPITAL REGIONAL DE MONÇÃO	HOSPITAIS	INVISIA	Não	SANTA INÊS	MONÇÃO	RUA DA JAQUEIRA - 65360-000
35	6871747	HOSPITAL REGIONAL DE MORROS	HOSPITAIS	EMSERH	Não	ROSÁRIO	MORROS	RUA PRINCIPAL - 65160-000
36	7077378	HOSPITAL REGIONAL DE PERITORÓ	HOSPITAIS	EMSERH	Não	CODO	PERITORO	AVENIDA DA RODOVIARIA BR 316 - 65418-000
37	2311313	HOSPITAL REGIONAL DE SANTA LUZIA DO PARUÁ	HOSPITAIS	EMSERH	Não	ZÉ DOCA	SANTA LUZIA DO PARUA	RUA SAO FRANCISCO - 65272-000
38	3836061	HOSPITAL REGIONAL DE SÃO MATEUS DO MARANHÃO	HOSPITAIS	ACQUA	Não	CODO	SÃO MATEUS	BR 135 - 65470-000



GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SES
COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO – CPC

39	7202253	HOSPITAL REGIONAL DE TIMBIRAS	HOSPITAIS	EMSERH	Não	CODO	TIMBIRAS	RUA DA MANGUEIRA - 65420-000
40	2454475	HOSPITAL REGIONAL DR ANTONIO HADADE	HOSPITAIS	INVISIA	Não	VIANA	VIANA	PRACA OZIMO DE CARVALHO - 65215-970
41	0196231	HOSPITAL REGIONAL DR KLEBER CARVALHO BRANCO	HOSPITAIS	EMSERH	Não	PEDREIRAS	PEDREIRAS	AV PRINCIPALN - 65725-000
42	0188425	HOSPITAL REGIONAL DR RUBENS JORGE	HOSPITAIS	EMSERH	Não	PEDREIRAS	LAGO DA PEDRA	AV PRINCIPAL - 65715-000
43	2460262	HOSPITAL REGIONAL LAURA VASCONCELOS	HOSPITAIS	INVISIA	Não	BACABAL	BACABAL	RUA MARANHÃO SOBRINHO - 65700-000
44	2702886	MATERNIDADE BENEDITO LEITE	MATERNIDADES	ACQUA	Não	SÃO LUIS	SÃO LUIS	Av. Jerônimo de Albuquerque - Cohab Anil III, São Luís - MA, 65051-210
14	2309254	MATERNIDADE DE ALTA COMPLEXIDADE DO MARANHÃO - MACMA	MATERNIDADES	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AVENIDA JERONIMO DE ALBUQUERQUE - 65051-210
46	2452383	MATERNIDADE DE ALTO RISCO DE IMPERATRIZ	MATERNIDADES	EMSERH	Não	IMPERATRIZ	IMPERATRIZ	RUA CORIOLANO NILHOMEM - 65910-140
47	9627812	MATERNIDADE ESTADUAL HUMBERTO COUTINHO	MATERNIDADES	ACQUA	Não	SÃO JOÃO DOS PATOS	COLINAS	BR 135 - 65690-000
48	2697688	MATERNIDADE NOSSA SENHORA DA PENHA	MATERNIDADES	ACQUA	Não	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA DINAMARCA - 65085-808
49	6209688	MATERNIDADE PAÇO DO LUMIAR	MATERNIDADES	ACQUA	Não	SÃO LUIS	PAÇO DO LUMIAR	AVENIDA 13 - 65130-000
15	9804242	CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITACAO CIDADE OPERARIA	CENTROS DE REABILITAÇÃO	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV LESTE - 65058-181
16	7694547	CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO DO OLHO D'ÁGUA CER III	CENTROS DE REABILITAÇÃO	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA DOMINGOS RODRIGUES - 65073-460
17	4147995	CENTRO ESPECIALIZADO TEA 12	CENTROS ESPECIALIZADOS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AVENIDA CINCO - 65051-210
18	0409650	CENTRO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DO SHOPPING DA CRIANÇA	CENTROS ESPECIALIZADOS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	TRAVESSA BOA VENTURA - 65010-090
19	2841568	CENTRO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DO SHOPPING DA CRIANÇA - BACABAL	CENTROS ESPECIALIZADOS	INVISIA	Sim	BACABAL	BACABAL	BR 316 - 65700-000
55	9293159	CENTRO DE ESPECIALIDADE NINAR (CASA DE APOIO)	CENTROS ESPECIALIZADOS	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA DASMACENO - 65070-210
56	2882671	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE DA PESSOA IDOSA	CENTROS ESPECIALIZADOS	INVISIA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA TREZA - 65066-780
57	4219287	CENTRO DE REFERÊNCIA DA PESSOA IDOSA DA REGIÃO TOCANTINA	CENTROS ESPECIALIZADOS	EMSERH	Não	IMPERATRIZ	IMPERATRIZ	AV SAO SEBASTIAO - 65912-535



GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SES
COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO – CPC

58	0675628	CENTRO DE HEMODIÁLISE DE BALSAS	CENTROS DE HEMODIÁLISE	ACQUA	Não	BALSAS	BALSAS	AV 02 LOTE 07 A - 65800-000
59	0452033	CENTRO DE HEMODIÁLISE DE PINHEIRO	CENTROS DE HEMODIÁLISE	ACQUA	Não	PINHEIRO	PINHEIRO	AV TARQUINIO LOPES - 65200-000
60	2901064	CENTRO DE HEMODIÁLISE DE PRESIDENTE DUTRA	CENTROS DE HEMODIÁLISE	ACQUA	Não	PRESIDENTE DUTRA	PRESIDENTE DUTRA	RUA FREI ANACLETO - 65760-000
61	9931880	CENTRO DE HEMODIÁLISE SÃO LUÍS	CENTROS DE HEMODIÁLISE	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV GETULIO VARGAS - 65037-010
62	2964783	SORRIR CAXIAS DR ALBERTO DE ANDRADE SOARES	CENTROS ODONTOLÓGICOS	ACQUA	Sim	CAXIAS	CAXIAS	AV SENADOR CLODOMIR CARDOSO - 65606-530
63	0936693	UNIDADE DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS DO MARANHÃO SORRIR II SFCO	CENTROS ODONTOLÓGICOS	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV FERRERIA GULLAR - 65076-170
64	9431039	UNIDADE DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS SORRIR	CENTROS ODONTOLÓGICOS	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV VITORINO FREIRE - 65075-215
65	0813710	UNIDADE DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS SORRIR P DUTRA	CENTROS ODONTOLÓGICOS	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA FREI ANACLETO - 65760-000
66	2697955	POLICLÍNICA COHATRAC	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	PRESIDENTE DUTRA	PRESIDENTE DUTRA	NOVE - 65054-350
	4583396	POLICLINICA DE SAO JOSE DE RIBAMAR				SÃO LUIS	SÃO LUIS	ESTRADA DE SAO JOSE DE RIBAMAR 190 KM 07 65110-000
67	6905935	POLICLÍNICA DA CIDADE OPERÁRIA	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV PRICIPAL AV OESTE CENTRO - 65468-000
68	2874520	POLICLÍNICA DA CRIANÇA	POLICLÍNICAS	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AVENIDA IV - 65051-225
69	0509620	POLICLÍNICA DE AÇAILÂNDIA	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	AÇAILÂNDIA	AÇAILÂNDIA	RUA BOM JESUS - 65930-000
70	7930178	POLICLÍNICA DE BARRA DO CORDA	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	BARRA DO CORDA	BARRA DO CORDA	RUA ANTONIO LEITE BRASIL - 65950-000
71	2991144	POLICLÍNICA DE CAXIAS	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	CAXIAS	CAXIAS	RUA SATURNINO BELO - 65602-000
72	2873109	POLICLÍNICA DE CODÓ	POLICLÍNICAS	EMSERH	Não	CODO	CODO	RUA HENRIQUE FIGUEIREDO - 65400-000
73	0969494	POLICLÍNICA DE IMPERATRIZ	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	IMPERATRIZ	IMPERATRIZ	RUA LUIS DOMINGUES - 65901-430
74	0452025	POLICLÍNICA DE SANTA INÊS	POLICLÍNICAS	ACQUA	Sim	SANTA INÊS	SANTA INÊS	PRINCIPAL - 65301-032
75	2882663	POLICLÍNICA DE SÃO BENTO	POLICLÍNICAS	ACQUA	Não	VIANA	SÃO BENTO	AVENIDA MANOEL CANDIDO - 55370-000
76	2887061	POLICLÍNICA DO COROADINHO	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV DOS AFRICANOS, COROADINHO - 65042-245
77	2459647	POLICLÍNICA DO DIAMANTE	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA JOAO LUIS, DIAMANTE - 65015-340



GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SES
COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO – CPC

78	0806935	POLICLÍNICA DO IDOSO	POLICLÍNICAS	ACQUA	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AV QUARTO CENTENARIO, LIBERDADE - 65035-033
79	6905927	POLICLÍNICA DO VINHAIS	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	AVENIDA 02 VINHAIS - 65070-000
80	7431325	POLICLÍNICA MATÕES DO NORTE	POLICLÍNICAS	EMSERH	Não	ITAPECURU MIRIM	MATÕES DO NORTE	BR 135 KM 135
81	0409642	POLICLÍNICA PRESIDENTE DUTRA	POLICLÍNICAS	ACQUA	Sim	PRESIDENTE DUTRA	PRESIDENTE DUTRA	AV CENTRAL CENTRO - 65760-000
82	0838535	POLICLÍNICA VILA LUIZÃO	POLICLÍNICAS	EMSERH	Sim	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA DO CAJUEIRO, QDRA 40 VILA LUIZAO - 65057-420
83	2697653	CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO MARANHÃO - HEMOMAR	CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	EMSERH	Não	SÃO LUIS	SÃO LUIS	RUA 05 DE JANEIRO JORDOA - 65040-450
		TERMINAL PRAIA GRANDE				SÃO LUIS	SÃO LUIS	Av. Sen. Vitorino Freire, S/N - Centro, São Luís - MA, 65010-655
		TERMINAL DISTRITO INDUSTRIAL				SÃO LUIS	SÃO LUIS	BR-135, 7762 - Vila Sarney, São Luís - MA
		TERMINAL COHAB - COHAMA				SÃO LUIS	SÃO LUIS	Av. Jerônimo de Albuquerque, 117, São Luís - MA
		TERMINAL SAO CRISTOVÃO				SÃO LUIS	SÃO LUIS	1168, Av. Lourenço Vieira da Silva, 1038 - Tirirical, São Luís - MA, 65055-310
		TERMINAL COHAMA VINHAIS				SÃO LUIS	SÃO LUIS	Cantinho do Céu, São Luís - MA, 65074-115
		SECRETARIA DE ESTADO DA SAUDE				SÃO LUIS	SÃO LUIS	Av. Prof. Carlos Cunha - Jaracaty, São Luís - MA, 65076-820



ANEXO D
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS – DADOS REFERENTE À CONTRATAÇÃO

A. DATA DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA	__/__/2020
B. MUNICÍPIO / UF	
C. ANO ACORDO, CONVENÇÃO OU SENTENÇA NORMATIVA EM DISSÍDIO COLETIVO	
D. TIPO DE SERVIÇO	
E. UNIDADE DE MEDIDA	
F. QUANTIDADE DE POSTOS A CONTRATAR (EM FUNÇÃO DA UNIDADE DE MEDIDA)	
G. QUANTIDADE DE PROFISSIONAL POR POSTO	
H. Nº MESES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL	12

Observar as jornadas e postos de trabalho dispostos nos itens 02 e 10 do Termo de Referência

Nº do Processo	
Licitação Nº	

Dia __/__/__ às __ h __

Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
--	--

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano do acordo coletivo, convenção coletiva ou sentença normativa em dissídio coletivo	
D	Número de meses de execução contratual	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de serviço	Unidade de medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

Nota 1: Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive no que concerne às rubricas e suas respectivas provisões e/ou estimativas, desde que haja justificativa.

Nota 2: As provisões constantes desta planilha poderão ser desnecessárias quando se tratar de determinados serviços que prescindam da dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada para com a Administração.

ANEXO XII-A

Mão de obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	



Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

Módulo 1: Composição da remuneração

1	Composição da remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		

Módulo 2: Benefícios mensais e diários

2	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, entre outros)	
C	Assistência médica e família	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
Total de Benefícios mensais e diários		

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado)

Módulo 3: Insumos diversos

3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total de Benefícios mensais e diários		

Nota: Valores mensais por empregado.

Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

Submódulo 4.1: Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições:

4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
TOTAL			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles



estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: Percentuais incidentes sobre a remuneração.

Submódulo 4.2: 13º (décimo terceiro) salário e Adicional de Férias

4.2	13º (décimo terceiro) salário	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) salário		
B	Adicional de Férias		
Subtotal			
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º salário e Adicional de Férias		
Total			

Submódulo 4.3: Provisão para rescisão

4.3	Provisão para rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C	Multa sobre FGTS sobre o aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado		
F	Multa sobre FGTS sobre o aviso prévio trabalhado		

Quadro-Resumo do Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas	Percentual (%)	Valor (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		
4.2	13º (décimo-terceiro) salário e Adicional de Férias		
4.3	Provisão para rescisão		
Total			

Módulo 5: Custo de reposição do profissional ausente

5	Composição do custo de reposição do profissional ausente	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias		
B	Substituto na Cobertura de Ausências Legais		
C	Substituto na Cobertura de Licença Paternidade		
D	Substituto na Cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na Cobertura de Afastamento maternidade		
F	Substituto na Cobertura de Ausência (outros – definir)		
Subtotal			
G	Incidência do Módulo 4 sobre Custo de Reposição do Profissional		
Total			

Módulo 6: Custos indiretos, tributos e lucro

6	Custos indiretos, tributos e lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
C.1. PIS			
C.2 COFINS			
B.3 ISS			
Total			

Nota 1: Custos indiretos, tributos e lucro por empregado.



Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Anexo XII-B

Quadro-Resumo do custo por empregado

	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios mensais e diários	
C	Módulo 3 – Insumos diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos sociais e trabalhistas	
E	Módulo 5 – Custo de Profissional Ausente	
Subtotal (A + B + C + D + E)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
Valor total por empregado		

Anexo XII-C

Quadro-Resumo do valor mensal dos serviços

Tipo de serviço (A)		Valor proposto por empregado (B)	Qtde. de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Qtde. de postos (E)	Valor total do serviço (F) = (D x E)
I	Serviço 1 (indicar)	R\$		R\$		R\$
II	Serviço 2 (indicar)	R\$		R\$		R\$
...	Serviço ... (indicar)	R\$		R\$		R\$
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS (I + II + ...)						

Anexo XI-D

Quadro demonstrativo do valor global da proposta

Valor Global da Proposta		
Descrição		Valor (R\$)
A	Valor proposto por unidade de medida *	
B	Valor mensal do serviço	
C	Valor global da proposta (valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato)	

Nota: Informar o valor da unidade de medida por tipo de serviço.



ANEXO E
CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO EM ATÉ 60 DIAS, DIVIDIDO EM TRÊS ETAPAS

ETAPAS	SERVIÇOS	PRAZO
1º etapa	Atendimento por voz, WhatsApp e redes sociais	até 30 (trinta) dias
2º etapa:	Lançamento do aplicativo de saúde	até 45 (quarenta e cinco) dias
3º etapa	Implantação dos totens interativos com touchscreen	até 60 (sessenta) dias

Esse cronograma possibilita a implementação dos serviços de forma gradual, com acompanhamento de todas as etapas, garantindo que cada uma seja concluída antes de iniciar a próxima.



APÊNDICE DO TERMO DE REFERÊNCIA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Trata-se o presente Estudo Técnico Preliminar da contratação de empresa especializada na prestação de serviço para o gerenciamento do atendimento da regulação ambulatorial nas centrais de agendamento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da rede estadual de saúde do Maranhão, na modalidade OMNICHANNEL. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento aos usuários do SUS, contendo um web portal software, aplicativo móvel, atendente virtual inteligente (chatbot), teleatendimento ativo e receptivo (através de Unidade de Resposta Audível – URA inteligente), comunicação por meio de envio de mensagens curtas de texto – SMS, comunicação por meio de aplicativo de mensagem telefônica instantânea tipo WhatsApp, totens interativos com tecnologia touchscreen, suporte técnico, desenvolvimento de tutoriais, treinamento, consultoria para adequação e automação, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá possuir o padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde.

Com a devida finalidade de atendimento aos usuários dos Ambulatórios de Saúde do Estado do Maranhão, para informações gerais de saúde (campanhas, mutirões, carteira de serviços das unidades, formas de agendamento, entre outros.), marcação, confirmação e cancelamento de consultas, exames e procedimentos, acompanhamento e transparência da fila de espera, histórico de vacinas, atualização de dados do cartão do SUS, histórico de atendimentos, acesso a laudos de exames, além de outros serviços ofertados à população na área da Saúde por meio da Rede Pública Ambulatorial do Estado do Maranhão, incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários.

Assim como funcionará em espaço físico fornecido pela **Contratada** das 07h às 19h de segunda-feira a domingo, exceto feriados oficiais, na **Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís –MA**, onde deverá ser sediada.

2. JUSTIFICATIVA EXPRESSA PARA A CONTRATAÇÃO

Considerando que a Constituição Federal, no art. 196, estabelece que “saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

Considerando a Lei nº 8.080, de 19/09/1990, regulamentada pelo Decreto nº 7.508, de



28/06/2011, que dispõe sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação Interfederativa, e dá outras providências.

Considerando a Política Nacional de Regulação (PNR) regulamentada pela Portaria MS/GM nº 1.559, de 1º de agosto de 2008, hoje consolidada na Portaria de Consolidação nº 2, de 27 de setembro de 2017, que dispõe da necessidade de promover o acesso aos serviços públicos de saúde de forma adequada, levando em consideração os princípios da equidade, universalidade e integralidade.

Com a publicação recente da Portaria GM/MS 1.604 que institui a nova PNAES - Política Nacional da Atenção Especializada em Saúde, em outubro de 2023, disciplina, organiza e orienta o estímulo ao uso oportuno e adequado de soluções e inovações de saúde digital para compartilhar e interoperar informações e sistemas, tornar mais ágil e oportuna a comunicação entre os pontos de atenção, melhorar a qualidade, a agilidade, a segurança, a efetividade e a eficiência dos serviços presenciais e remotos e engajar usuários, visando assegurar continuidade do cuidado, bem como evitar deslocamentos e procedimentos desnecessários.

A Central Integrada de Regulação Ambulatorial do Maranhão (CIRAM), constatou através da gestão do DISQUE SAÚDE, central de agendamento por telecomunicação do Estado do Maranhão, que pode melhorar o acesso buscando aplicar novas tecnologias, tendo como perspectiva um melhor atendimento aos usuários, diminuição na espera, possibilitando um maior número de atendimentos que o atual modelo suporta, e entregar a população maranhense o acesso facilitado às suas informações de saúde, bem como a de seus familiares.

É pertinente e relevante destacar que a Secretária do Estado da Saúde do Maranhão vem realizando o serviço de atendimento aos usuários do SUS pelo DISQUE SAÚDE de forma ineficiente, com estrutura contratada limitada, pois a demanda vem crescendo consideravelmente. A eficiência desse sistema se torna fundamental para melhoria do acesso às centrais de agendamentos das Unidades de Saúde do Estado, evitando insatisfações pela demora do atendimento.

Desta forma, dentro das prioridades da Secretária do Estado da Saúde, conforme planejamento de um processo contínuo de modernização na execução de suas atividades institucionais, sendo necessária a utilização de soluções tecnológicas modernas de atendimento ao usuário do SUS, capazes de suprir as demandas dos cidadãos, agregando facilidades de acesso à saúde pública, com vistas a garantir o regular desempenho dessas atividades, sob a perspectiva de que o aparelhamento adequado do serviço público é pressuposto fundamental para o alcance e sucesso da atuação estatal efetivamente comprometida com as aspirações e os valores fundamentais da sociedade.

Com essa nova contratação iremos garantir a continuidade da prestação dos serviços com uma solução de Saúde Digital mais moderna e com capacidade ampliada de atendimento, possibilitando o uso de recursos de última geração com a finalidade de automação dos serviços, o que



visa facilitar o acesso dos usuários do SUS às unidades e informações em saúde, promovendo a continuidade do cuidado, a transparência e a segurança dos dados. Além de facilitar o acesso do paciente ao agendamento, possibilitaremos também a redução do índice de absenteísmo dos usuários em atendimentos, que vem aumentando ao longo dos anos e refletindo no uso da oferta de vagas e otimização das agendas.

Sob tal perspectiva, a estratégia visa promover a melhoria na gestão pública, principalmente para os usuários, aprimorando a excelência ao atendimento, foco no cidadão através uma plataforma de relacionamento centralizada, OMNICHANNEL, onde os pacientes poderão acessar diversos canais (portal web, aplicativo móvel, telefônico por voz e whatsapp, e terminais de autoatendimento), é uma solução que promoverá a eficiência e a humanização no atendimento, maior acessibilidade, integração e compartilhamento informacional, melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos, intenso controle de qualidade realizado diariamente, mapeamento das principais demandas recorrentes da população, formação de banco de dados, índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real, fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho, maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população, eliminação de esforços duplicados e satisfação na experiência dos usuários.

2.2 PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

No que concerne a esta previsão, informamos que esta presente contratação encontra respaldo no Plano Anual de Contratações e no Plano Estadual de Saúde, de forma a garantir a continuidade das centrais de agendamentos, importante marco na saúde por ter proporcionado melhoria nos fluxos ambulatoriais, conhecimento da demanda reprimida e maior facilidade para o usuário conseguir seu atendimento.

Vale ressaltar que antes do surgimento da Central de Regulação Ambulatorial do Estado do Maranhão, em 2017, o cenário era de grandes filas nas portas das unidades para agendamentos, momento em que foi implantada a central de agendamento por telecomunicação do Estado, DISQUE SAÚDE.

Outrossim, informamos que esse serviço se encontra inserido no Plano Anual de Saúde (PAS), instruído com a documentação necessária para envio da versão atualizada do PAS mediante Portaria nº 2.135 de 25 de setembro de 2013.

A Portaria nº 2.135 de 29 de setembro de 2013, estabeleceu as diretrizes para o processo de planejamento no âmbito do SUS, reafirmando como instrumentos básicos de planejamento os seguintes documentos: Plano de Saúde (PES), Programação Anual de Saúde (PAS), Relatório Detalhado do Quadrimestre Anterior (RDQA) e Relatório Anual de Gestão (RAG). O art. 30 da Lei Complementar 141/2012 inclui mais detalhes no processo de planejamento e orçamento já citado no art. 36 da Lei nº 8.080/90 que, a partir de agora, conforme as normas citadas, deverá ser (i) ascendente; (ii) do nível local até o federal, ouvidos seus órgãos deliberativos, a partir das necessidades de saúde



da população em cada região; (iii) com base no perfil epidemiológico, demográfico e socioeconômico. Logo, para este plano foi utilizado os preceitos constantes nas leis da saúde, porém como o Planejamento Regional Integrado (PRI) do Estado do Maranhão ainda está em fase de elaboração, a análise situacional ficou apenas em nível estadual e não de cada região.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Poderão participar do certame licitatório pessoa jurídica cujo ramo de atividade seja compatível com os serviços do objeto da presente licitação e que atenda a todas as exigências contidas neste instrumento, no edital da licitação e seus anexos, além daquelas previstas em legislação especial, responsabilizando-se única e integralmente por todo o cumprimento do objeto especificado.

Entre as qualificações técnicas indispensáveis, objetivando garantir que os proponentes interessados em prestar seus serviços à SES/MA sejam empresas idôneas e qualificadas para a execução dos serviços, deverá ser apresentada a seguinte documentação:

- a) Atestado (s) de capacidade técnica (s) fornecido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou, de forma satisfatória, serviços compatíveis com o objeto desta licitação, em quantidade mínima de 30% de Postos de Atendimento (PA) diário, devendo constar obrigatoriamente o nome do contratado e do contratante, a identificação do objeto do contrato e os serviços executados (discriminação e quantidade diária);
- b) Relação explícita, bem como, declaração formal de disponibilidade das instalações, aparelhamento e do pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto;
- c) Ter implantado projeto com a utilização do mesmo objeto desta contratação. Este atestado visa comprovar que a licitante tem experiência na implantação de soluções semelhantes a solicitada neste certame;
- d) Atestado de fornecimento da solução em hospedagem com NUVEM ou TIER III, apresentando contrato junto ao fornecedor e a proponente.

Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou autenticados por servidor da administração ou publicação em órgão da imprensa oficial. (Art. 12, IV da Lei Federal nº 14.133/2021), garantido ao Agente de Contratação, quando houver dúvidas da veracidade da documentação apresentada, a realização de diligências.

Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende a todos os requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

As instalações, equipamentos e equipe técnica declarados disponíveis pelo licitante estarão sujeitos à vistoria “in loco” e aprovação da Secretaria de Estado da Saúde, sempre que julgar



necessário.

4. DO PROCEDIMENTO PARA ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

ITEM	ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO	QUANTIDADE
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço para o gerenciamento do atendimento das centrais de agendamento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da rede estadual de saúde do Maranhão, na modalidade OMNICHANNEL. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento ao usuário do SUS, contendo um portal web (software), aplicativo móvel, atendente virtual inteligente, teleatendimento ativo e receptivo (através de Unidade de Resposta Audível – URA) comunicação por meio de envio de mensagens curtas de texto – SMS, aplicativo de mensagem telefônica instantânea tipo WhatsApp, totens interativos com tecnologia touchscreen, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá possuir o padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde. Para: Informações gerais de saúde (campanhas, mutirões, carteira de serviços das unidades, formas de agendamento, entre outros.), marcação, confirmação e cancelamento de consultas, exames e procedimentos, acompanhamento e transparência da fila de espera, histórico de vacinas, atualização de dados do cartão do SUS, histórico de atendimentos, acesso a laudos de exames, além de outros serviços ofertados à população na área da Saúde por meio da Rede Pública Ambulatorial do Estado do Maranhão, incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários. Assim como funcionará em espaço físico fornecido pela Contratada das 07h às 19h de segunda-feira a domingo, exceto feriados oficiais, na Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís –MA, onde deverá ser sediada.	150 Ponto de Atendimentos (PAs)
02	Totem interativo com tecnologia touchscreen.	90

Quanto ao quantitativo estimado para esta contratação, foi calculado considerando a quantidade de solicitações atendidas nas centrais de agendamento hoje existentes na rede de saúde do estado do Maranhão, somadas ao número de solicitações não atendidas e que ficam na espera por atendimento pela central de agendamento por telecomunicação do Estado, DISQUE SAÚDE.

ITENS	DESCRIÇÃO DO OBJETO	VOLUME VOZ ATIVO E	VOLUME WHATS	VOLUME E-MAILS	VOLUME SMS	VOLUME APP E PORTAL	
-------	---------------------	--------------------	--------------	----------------	------------	---------------------	--



		RECEPTIVO				WEB	
1	PONTO DE ATENDIMENTO (PA)	Média de 50.000	Média de 300.000	Média de 5.000	Média de 115.000	Média de 130.000	
2	TOTENS	_____	_____	_____	_____	_____	DEMANDA ESPONTÂNEA

Para garantir a qualidade, o nível de serviço de atendimento será de 20.000 (vinte mil) atendimentos diários.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Para construção do Estudo Técnico Preliminar, após uma busca por soluções que pudessem fomentar a demanda, foram analisadas aquisições com objetos similares em outros Estados feitas por órgãos públicos, com objetivo de identificar a existência de atas para adesão e novas tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades da administração. Não verificamos disponibilidade nas licitações que tivessem todos os serviços integrados conforme os requisitos estabelecidos na descrição do objeto deste edital.

Diante das necessidades apontadas neste estudo, o atendimento à solução pleiteada exige a contratação de empresa especializada e que atenda a todos os itens de forma centralizada, conforme o objeto pretendido.

Em razão da baixa complexidade do objeto demandado não será necessário a realização de audiência e/ou consulta pública junto ao mercado para coleta de contribuições.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Considerando o estudo realizado e o levantamento dos avanços tecnológicos em saúde digital para o suprimento da necessidade em questão, considerou-se como a mais adequada e viável: web portal software, aplicativo móvel, atendente virtual inteligente (chatbot), teleatendimento ativo e receptivo (através de Unidade de Resposta Audível – URA inteligente), comunicação por meio de envio de mensagens curtas de texto – SMS, comunicação por meio de aplicativo de mensagem telefônica instantânea tipo WhatsApp, totens interativos com tecnologia touchscreen, suporte técnico, desenvolvimento de tutoriais, treinamento, consultoria para adequação e automação, mediante metodologia de mapeamento de processos.

Com a devida finalidade de atendimento aos usuários dos Ambulatórios de Saúde do Estado do Maranhão, para informações gerais de saúde (campanhas, mutirões, carteira de serviços das unidades, formas de agendamento, entre outros.), marcação, confirmação e cancelamento de consultas, exames e procedimentos, acompanhamento e transparência da fila de espera, histórico de vacinas, atualização de dados do cartão do SUS, histórico de atendimentos, acesso a laudos de



exames, além de outros serviços ofertados à população na área da Saúde por meio da Rede Pública Ambulatorial do Estado do Maranhão, incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários.

7. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

O objeto será composto por itens. Essa forma também traz a possibilidade de a fiscalização ser realizada com maior facilidade para o acompanhamento do contrato.

8. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS OBTIDOS

A solução deverá permitir a ampliação e modernização do ambiente tecnológico por intermédio da contratação de empresa especializada destinado, promovendo a melhoria na regulação do acesso para os usuários da rede estadual do Maranhão, aprimorando a excelência ao atendimento, foco no cidadão, maior acessibilidade, integração e compartilhamento informacional, melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos, intenso controle de qualidade realizado diariamente, mapeamento das principais demandas recorrentes da população, formação de banco de dados, índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real, fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho, maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população, eliminação de esforços duplicados, multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia.

Com a contratação pretendida, almeja-se alcançar melhorias na satisfação do usuário SUS, em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis.

9. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Com fundamento no inciso X do §1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e art. 9º, inciso XI da IN 58/2022, informa-se que há interesse na capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual, tendo em vista a vigência de novo amparo legislativo, quanto ao processamento e ditames da execução contratual. Sendo assim, é de suma importância a qualificação necessária para melhor atender aos interesses da Administração Pública.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

ITEM	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
150 PAs	R\$ 6.594,63	R\$ 989.194,50	R\$ 11.870.334,00

ITEM	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
90 TOTENS	R\$ 2.905,52	R\$ 261.496,80

O valor estimado para a presente contratação é de R\$ 12.131.830,80 (doze milhões, cento e trinta e um mil e oitocentos e trinta reais e oitenta centavos), referente a um quantitativo de 150 PA's,



com valor unitário de R\$ 6.594,63 (seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e sessenta e três centavos), mensal de R\$ 989.194,50 (novecentos e oitenta e nove mil, cento e noventa e quatro reais e cinquenta centavos) e anual de R\$ 11.870.334,00 (onze milhões, oitocentos e setenta mil, trezentos e trinta e quatro reais), tais valores tiveram como parâmetro contratação anterior, cujo objeto era serviços contínuos de teleatendimento receptivo e ativo, consubstanciado no Contrato Nº19/2018/SES. Entretanto, com adição de atendimentos na modalidade OMNICHANNEL, incrementou-se o valor final mensal e anual, e 90 Totens interativos com tecnologia touchscreen, com valor unitário de R\$ 2.905,52 (dois mil, novecentos e cinco reais e cinquenta e dois centavos), e total de R\$261.496,80 (duzentos e sessenta e um mil, quatrocentos e noventa e seis reais e oitenta centavos), sendo os valores obtidos por meio de pesquisa informal nos sítios eletrônicos amplos.

Cumprido esclarecer que os valores apresentados servem como estimativa, sendo os valores reais obtidos pelo setor competente, qual seja, Núcleo de Pesquisas de Preços, bem como podem não corresponder ao valor a ser apresentado quando da formalização do processo licitatório.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/ INTERDEPENDENTES

Informa-se que não há contratações que guardam relação/ afinidade com o objeto da compra/contratação pretendida, sejam elas já realizadas, ou contratações futuras.

10. IMPACTOS AMBIENTAIS

Sob a ótica da dimensão ambiental da sustentabilidade, identifica-se que não há impactos em decorrência da contratação pretendida por esta ser uma prestação de serviços completamente online, onde as cotações, emissões e tudo que envolve o objeto desta contratação serem realizadas através de canais de comunicação, programas e sistemas de informações.

11. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

☒ Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

☐ Esta equipe de planejamento declara **inviável** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

12. MAPA DE RISCOS

Este documento encontra-se anexado ao Estudo Técnico Preliminar.

Mércia Gonçalves Lima

Coordenadora – CIRAM/SES/MA

ID: 00819529-00



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2024 – SES/MA

ANEXO II

PLANILHA DE PREÇOS

**ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SERVIÇOS DE COMPRAS
PLANILHA DE PREÇOS PROPOSTOS**

			VALOR ESTIMADO		
Nº	ITEM	QUANT	PREÇO UNIT.	PREÇO MENS.	PREÇO ANUAL
1	P.A (POSTOS DE ATENDIMENTO HUMANO)	150	R\$ 12.742,62	R\$ 1.911.393,50	R\$ 22.936.722,00
2	TOTEM	90	R\$ 2.308,02	R\$ 207.721,80	R\$ 2.492.661,60
TOTAL					R\$ 25.429.383,60

MÁRCIO FREIRE PIRES

Serviço de Compras - UGAM

08/04/2025

As propostas apresentadas foram feitas via E-MAIL PARA FORNECEDOR, conforme documentos anexos ao processo.

Para os valores unitários e totais que extrapolarem o número de 02 (Duas) casas decimais após a vírgula, os mesmos sofrerão a regra do arredondamento universal, sobre o valor cotado.



ESCLARECIMENTO Nº 005 / 2025 – CPC/SES

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013 / 2024 – SES/MA

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI nº 2024.110222.11716

PROCESSO ADMINISTRATIVO SIGA nº SES/00064/2024

O **Pregoeiro da SES**, após análise de solicitações de esclarecimentos, e com base em informações prestadas pela Coordenação da Central Integrada Ambulatorial do Maranhão – CIRAM/SES, esclarece que:

Solicitação de esclarecimentos da empresa **VIACOM NEXT GENERATION COMUNICAÇÃO LTDA.**

1. **PERGUNTA:** Existem pontos omissos ou lacunas quanto a especificação técnica dos TOTENS. Neste sentido, é fundamental esclarecer previamente alguns pontos. As dúvidas abaixo surgiram devido à ausência de informações técnicas detalhadas nas especificações do totem, sendo, portanto, necessário buscar esclarecimentos formais junto ao órgão licitante.

- No item 5.2.1.1 do termo de referência, na especificação do monitor é exigido tela de 40” no mínimo, mas não informa se a tela deve estar posicionada na vertical ou na horizontal, solicitamos esclarecimento;

- No item 5.2.1.10 do termo de referência, define a altura máxima de 1,48 metros, mas se o monitor for na vertical, só de altura do monitor é de 1 metro, um totem com estas especificações ficaria com o monitor muito próximo do chão. Ou a especificação do tamanho da tela está errado ou a altura deve estar errado. Por favor esclarecer melhor.

Recomendação: Caso o monitor deva estar na vertical, a altura recomendada é aproximadamente de 1,9 metros:

- No item 5.2.1.9 do termo de referência, informa que a saída de impressão deverá sair na parte frontal, mas não há especificação do tipo de impressora: Impressora térmica ou bloco térmico de 80 mm de largura ou de 112 mm de largura? ou impressora laser? Todas possuem aplicações distintas bem como capacidade de suprimentos. Por favor especificar qual tipo de impressora solicitado.

- No item 5.2.1.10 do termo de referência, descreve o posicionamento do leitor biométrico e o Pinpad.

Primeira questão: Quais as especificações exigidas para estes módulos?

RESPOSTA: Item 5.2.1.1 e 5.2.1.10 do TR: O alinhamento sobre as especificações mencionadas dos produtos e serviços serão realizadas posteriormente a contratação.

Item 5.2.1.9 do TR: Informamos que o sistema permite a impressão de todos os tipos mencionados, sendo alinhado posteriormente qual será utilizado.

Segunda questão: Com aquela definição de posicionamento só será possível com um monitor de 40” se estes módulos forem colocados ao lado do monitor, é esta a solicitação?

- No item 5.2.1.13 do termo de referência. Informa que as instalação e disponibilizações dos totens deverão ser concluídas em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura



do contrato. Este prazo precisa ser revisto, só de fabricação/produção e transporte para o Estado do Maranhão o prazo é de 60 dias. Para encaminhar ou transportar os totens para o interior, instalar, configurar e integrar com o aplicativo, precisamos minimamente de 120 dias, no ciclo desde a confirmação do pedido / compra até a entrega com todos os equipamentos em pleno funcionamento.

RESPOSTA: Item 5.2.1.13 do TR: O prazo em questão poderá ser prorrogado a medida em que se revelar a necessidade da empresa contratada, com a devida justificativa para tanto.

2. **PERGUNTA:** Questionamento 1: O item: “5.1.2.14 – A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA”, localizado na página 41 do ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, estabelece que a URA deve estar instalada na rede interna da contratada.

– A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA”, localizado na página 41 do ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, estabelece que a URA deve estar instalada na rede interna da contratada.

Já o item: “5.1.1.11 Deverá possuir arquitetura 100% nuvem e 100% orientada a serviços. Combina-se serviços nativos de nuvem e uma infraestrutura moderna de serviços, composta por barramento de interoperabilidade padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde. Inclusive viabilizando a integração via barramento com o APP/MA e o sistema de serviços do Procon/MA”, localizado na página 36 do ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, estabelece que a solução deva possuir arquitetura 100% nuvem.

Considerando que o item 5.1.1.11 exige arquitetura 100% em nuvem e que as soluções modernas de URA com recursos de inteligência artificial (IA) e reconhecimento de voz são, em sua maioria, ofertadas como serviços em nuvem (SaaS), com acesso seguro via rede do cliente, e que tais soluções proporcionam maior escalabilidade, disponibilidade, segurança e atualização contínua. Neste sentido, entendemos que a exigência de instalação local, especificamente da URA, pode restringir a adoção de tecnologias mais avançadas e alinhadas com as diretrizes de transformação digital da Administração Pública. Fica evidenciado uma contradição nos itens acima.

Adicionalmente, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que regulamenta a contratação de soluções de TIC no âmbito do SISP, incentiva a adoção de soluções em nuvem, desde que observados os requisitos de segurança e conformidade.

Diante do exposto, entendemos que serão aceitas soluções de URA em nuvem, acessíveis a partir da rede da CONTRATADA, desde que garantidos os requisitos de segurança, desempenho e gerenciamento previstos no Termo de Referência, para possibilitar o uso de recursos como inteligência artificial, dentre outros. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Informamos que a especificação foi definida com base em critérios técnicos de segurança da informação e controle operacional. A exigência de que a URA esteja instalada na rede interna visa garantir maior controle sobre os dados sensíveis trafegados, mitigar riscos de interceptação ou vazamento de informações de saúde, e permitir auditoria e rastreabilidade mais segura em



conformidade com as diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e com a política de segurança da informação vigente na Administração Pública Estadual. Não há contradição, mas sim uma definição técnica específica para este componente da solução, considerando que a arquitetura da solução como um todo permanece em nuvem, com exceção justificada da URA, cuja hospedagem local se faz necessária por critérios de segurança, sem prejuízo à interoperabilidade com os demais módulos. Cabe ressaltar que tal definição está em consonância com os princípios da IN SGD/ME nº 94/2022, especialmente o Art. 4º, inciso I, que trata da avaliação dos riscos e necessidades específicas de cada contratação, inclusive no que tange à segurança e à criticidade dos dados envolvidos. Portanto, mantêm-se os requisitos apresentados no Termo de Referência, estando correto o entendimento.

3. **PERGUNTA:** Questionamento 2: O item “5.1.3.38 – A solução deverá permitir gerar relatórios de, no mínimo, em formatos CSV, XLS e PDF”, localizado na página 44 do ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, estabelece a obrigatoriedade de geração de relatórios nos três formatos mencionados. Considerando que o formato CSV (Comma-Separated Values) é amplamente aceito e compatível com diversas ferramentas de planilhas eletrônicas, incluindo Microsoft Excel, Google Sheets, LibreOffice Calc, entre outras, entendemos que a exigência específica pelo formato XLS pode ser flexibilizada, uma vez que o CSV atende plenamente à necessidade de exportação e manipulação de dados tabulares, inclusive o formato CSV pode ser exportado para o XLS, com a vantagem adicional de ser um formato mais leve, aberto e interoperável. Mediante o exposto, entendemos que a solução deve exportar relatórios nos formatos CSV e PDF, sem a obrigatoriedade do formato XLS, desde que garantida a integridade e a estrutura dos dados exportados. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Sim, o entendimento está correto. As exigências são com base no atual sistema utilizado, que utiliza o formato, mas o relatório poderá ser nos formatos CSV e PDF.

4. **PERGUNTA:** Questionamento 3: O item: “XIV. Deve ser possível exportar o resultado da pesquisa ao menos para os formatos xls, txt.”, localizado na página 47 do ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, estabelece a obrigatoriedade de geração de relatórios nos dois formatos mencionados. Considerando que o formato CSV (Comma-Separated Values) é amplamente aceito e compatível com diversas ferramentas de planilhas eletrônicas, incluindo Microsoft Excel, Google Sheets, LibreOffice Calc, entre outras, entendemos que a exigência específica pelo formato XLS pode ser flexibilizada, uma vez que o CSV atende plenamente à necessidade de exportação e manipulação de dados tabulares, com a vantagem adicional de ser um formato mais leve, aberto e interoperável. Mediante o exposto, entendemos que a solução deve exportar relatórios nos formatos CSV ou txt, desde que garantida a integridade e a estrutura dos dados exportados. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Sim, o entendimento está correto.

5. **PERGUNTA:** Questionamento 4: A tabela localizada nas páginas 101 e 102 do Estudo Técnico Preliminar, apresentam a volumetria de atendimentos para os diferentes tipos de mídia. Não foi possível identificar o período referente a essas quantidades levantadas. Qual o período considerado neste levantamento? Mensal, anual ou outro período do tempo?



RESPOSTA: A volumetria apresentada corresponde a apuração mensal do quantitativo.

Comunica, por fim, que a **sessão pública** para realização do referido **pregão**, anteriormente marcada para o dia 26 de junho de 2025 às 9h, horário de Brasília/DF, fica **remarcada** para o dia **22 de agosto de 2025 às 9h, horário de Brasília/DF**, no **Portal de Compras do Governo Federal** – www.comprasnet.gov.br ou www.comprasgovernamentais.gov.br.

São Luís, 31 de julho de 2025.

Luis Flavio Vale de Carvalho
Pregoeiro da SES



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2024 – SES/MA
ANEXO III
MODELO DE DECLARAÇÃO UNIFICADA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/2024 – SES/MA

Prezado(a) Pregoeiro(a),

Pelo presente instrumento, a empresa, CNPJ nº, com sede na, através de seu representante legal infra-assinado, que:

1) Declaramos, para os fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregamos menores de 16 (dezesesseis) anos. Ressalva ainda, que, caso empregue menores na condição de aprendiz (a partir de 14 anos, deverá informar tal situação no mesmo documento).

2) Declaramos, sob as penas da lei, que a empresa não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública.

3) Declaramos para os devidos fins de direito, na qualidade de Proponente dos procedimentos licitatórios, instaurados por esta Secretaria, que o(a) responsável legal da empresa é o(a) Sr.(a)....., Portador(a) do RG sob nº e CPF nº, cuja função/cargo é.....(sócio administrador/procurador/diretor/etc), **responsável pela assinatura do Contrato.**

4) Declaramos para os devidos fins que **NENHUM** sócio desta empresa exerce cargo ou função pública impeditiva de relacionamento comercial com a Administração Pública.

5) Declaramos de que a empresa não contratará empregados com incompatibilidade com as autoridades contratantes ou ocupantes de cargos de direção ou de assessoramento até o terceiro grau, na forma da Súmula Vinculante nº 013 do STF (Supremo Tribunal Federal).

6) Declaramos para os devidos fins que em caso de qualquer comunicação futura referente a este processo licitatório, bem como em caso de eventual contratação, **concordo que o Contrato** seja encaminhado para o seguinte endereço: **(colocar o endereço completo da empresa, com telefone e e-mail de contato)**

7) Caso altere o citado e-mail ou telefone comprometo-me em protocolizar pedido de alteração junto ao Sistema de Protocolo desta Secretaria, sob pena de ser considerado como intimado nos dados anteriormente fornecidos.

8) Nomeamos e constituímos o senhor (a)....., portador(a) do CPF/MF sob nº....., para ser o(a) responsável para acompanhar a execução do **Contrato**, referente ao Pregão Eletrônico nº XXX/2024 – SES/MA e todos os atos necessários ao cumprimento das obrigações contidas no instrumento convocatório, seus Anexos e no Contrato.

..... de 2024.

Local e Data

Assinatura do Responsável pela Empresa (Nome Legível / Cargo/Função /Carimbo do CNPJ)

(Papel timbrado da licitante)



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2024 – SES/MA
ANEXO IV
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/2024 – SES/MA

Prezado(a) Pregoeiro(a),

A empresa, estabelecida na (endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico, se houver), inscrita no CNPJ sob nº, neste ato representada por, (cargo/função), RG nº, CPF nº, (endereço), vem por meio desta, apresentar Proposta de Preços ao Edital em epígrafe que tem por objeto a, de acordo com especificações constantes no edital e anexos, conforme segue:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL TOTAL (R\$)
				VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)

Informar valores unitários e totais; Informar especificação do produto/serviço;

Informar que a proponente obriga-se a cumprir todos os termos da Nota de Empenho a ser firmada como a vencedora do certame.

Informar que a validade desta proposta é de 120 (cento e vinte) dias corridos, contados da data da abertura da sessão pública do PREGÃO ELETRÔNICO.

Nos preços ofertados já estão inclusos os tributos, fretes, taxas, seguros, encargos sociais, trabalhistas e todas as demais despesas necessárias à execução do objeto.

A apresentação da proposta implicará na plena aceitação das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

.....

Local e Data

Assinatura do Responsável pela Empresa (Nome Legível / Cargo/Função / Carimbo do CNPJ)

(uso obrigatório por todas as licitantes) (papel timbrado da licitante)



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2024 – SES/MA
ANEXO V
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

PROCESSO N.º XX-XXXX/202X

ÓRGÃO GERENCIADOR: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

UASG: 425128

ÓRGÃO PARTICIPANTE:

Pelo presente instrumento, a **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEAD/MA**, através da **SECRETARIA ADJUNTA DE LICITAÇÕES E COMPRAS ESTRATÉGICAS - SALIC**, órgão instituído pelo Decreto nº 38.228, de 06 de junho de 2023, com sede na Av. Jerônimo de Albuquerque, Edifício Clodomir Milet, 4º andar, s/nº, Calhau - São Luís/MA, CEP: 65074-220, doravante denominado Órgão Gerenciador, neste ato representado pela Secretária Adjunta de Licitações e Compras Estratégicas, a Sra. ALINE PINHEIRO VASCONCELOS, conforme portaria nº153 de 21 de junho de 2023, RESOLVE registrar os preços da empresa indicada e qualificada nesta ATA, de acordo com a classificação por ela alcançada e nas quantidades previstas no Edital, sujeitando-se as partes às normas estabelecidas na Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, na Lei Complementar 123/2006 de 14 de dezembro de 2011, Lei Estadual 9.529, de dezembro de 2011, Lei Estadual nº 10.403, de 29 de dezembro de 2015 e no Decreto Estadual 38.136, de 06 de março de 2023 e demais legislações aplicadas à espécie para atender as demandas -----

1. DO OBJETO

A presente Ata tem como objeto o registro de preços para a eventual aquisição de XXXXXXXX, especificado(s) no(s) item(ns) do **Anexo I - Termo de Referência, do Edital do Pregão Eletrônico n.º ____/____/**, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

Parágrafo Único – A existência de preços registrados não obriga a Administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

2. DO BENEFICIÁRIO, DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

EMPRESA BENEFICIÁRIA:	
CNPJ Nº	TELEFONE:
ENDEREÇO:	E-MAIL:
VALOR TOTAL: R\$	
REPRESENTANTE LEGAL:	
RG:	CPF:

2.1. Os preços registrados, os quantitativos e as descrições do objeto da licitação referente a proposta da beneficiária desta Ata, estão registrados **conforme segue**:

ITEM	CÓD. Siga	DESCRIÇÃO	UND.	QUANT.	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL TOTAL (R\$)
------	-----------	-----------	------	--------	--------------------	-------------------------



--	--	--	--	--	--	--

3. DA VALIDADE DA ATA E DA PUBLICAÇÃO

3.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

3.2. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

4. DO CADASTRO RESERVA

4.1. Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

4.1.1. Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

4.1.2. Mantiverem sua proposta original.

4.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.

4.3. O registro a que se refere o item 4.1 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

4.4. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

5. DA ALTERAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

5.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

5.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

5.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

5.1.3. Na hipótese de previsão no Edital de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

5.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

5.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

5.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na ata de registro de preços, sendo que os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

6. DA NEGOCIAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.



6.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

6.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.

6.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

6.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciar negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

6.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

6.2.2. Na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 8.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

6.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados.

6.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

6.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 6.2 e no item 6.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

6.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

7. DA ADESÃO A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

7.1. Desde que devidamente justificada a vantagem, a presente Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do Órgão Gerenciador, respeitadas as disposições contidas no Decreto Estadual nº. 38.136/2023 e da Lei Federal 14.133/2021.



7.1.1. Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, deverão consultar a fornecedor beneficiário e órgão gerenciador da ata, respectivamente, para manifestação sobre a possibilidade de adesão.

7.2. Caberá ao fornecedor beneficiário desta Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da Ata, assumidas com o Órgão Gerenciador e Órgão(s) Participante(s).

7.3. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrado na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, não podendo ainda, exceder na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

7.4. A solicitação de adesão deverá ser encaminhada ao órgão gerenciador constando todos os itens a serem aderidos com seus respectivos valores e o valor total, e o documento timbrado da empresa beneficiária da ata mencionando os itens, valores unitários e valor total aceitado.

7.5. Ao órgão não participante que aderir à Ata de Registro de Preços, em relação às suas próprias contratações, compete os atos relativos à cobrança do cumprimento pela fornecedora das obrigações contratualmente assumidas e à aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, observada a ampla defesa e o contraditório, devendo informar as ocorrências ao órgão gerenciador.

7.6. Após a autorização do órgão gerenciador, a aquisição ou a contratação deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias, observado o prazo de vigência da Ata. (art.29 Decreto Estadual 38.136/2023)

8. CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

8.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

8.1.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;

8.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

8.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese prevista no artigo 43, § 2º, do Decreto Municipal nº 60.157/2024; ou

8.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

8.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 8.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

8.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.



8.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

8.4.1. Por razão de interesse público;

8.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

8.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar-se superior ou inferior ao preço registrado.

9. DAS PENALIDADES

9.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital.

9.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

9.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço.

9.3. O gerenciamento da Ata referente a esta solicitação caberá ao Governo do Estado do Maranhão por intermédio da Secretaria Adjunta de Licitações e Compras Estratégicas (SALIC), por força do Decreto Estadual 38.479/2023 (Art. 1º) e Decreto Estadual 38.136/2023 (Art. 3º e 5º);

9.4. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 8.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

10. CONDIÇÕES GERAIS

10.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO ao Edital.

10.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

10.3. Todas as alterações que se fizerem necessárias serão registradas por intermédio de lavratura de Termo Aditivo ou Apostilamento à presente Ata de Registro de Preços, conforme o caso. Parágrafo Segundo - Integra esta Ata, o Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2024 – SALIC e seus anexos e as propostas das empresas registradas nesta Ata.

10.4. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Decreto Estadual nº 38.136/2023 e legislações correlatas.

11. DO FORO

11.1. Fica eleito o foro da comarca desta cidade de São Luís, capital do Estado do Maranhão, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente.



São Luís – MA, de de 2024.

Aline Pinheiro Vasconcelos
Secretária Adjunta de Licitações e Compras
Estratégicas – **SALIC/SEAD**

XXXXXX (representante legal
Xxxxxxxxxxxxxx (empresa beneficiária)



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2024 – SES/MA
ANEXO VI
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO, COMO CONTRATANTE, O ESTADO DO MARANHÃO, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SES/MA E, DE OUTRO, COMO CONTRATADA, A XXXXXXXXXXXX.

Pelo presente instrumento particular de contrato para prestação de Serviços na área de saúde, de um lado a **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SES**, órgão da Administração Direta, CNPJ n.º, com sede na Av. Carlos Cunha s/n, Bairro Calhau, nesta capital, neste ato representada por seu titular, brasileiro,, inscrita no CPF/MF de n.º, e portador do R.G. de n.º SSP/MA, doravante denominado **CONTRATANTE**, e do outro lado, o **XX**, doravante denominado de **CONTRATADA**, resolvem firmar o contrato de prestação de serviços, decorrente do procedimento de **PREGÃO ELETRÔNICO - SRP N.º XX/2024 - CPC/SES**, com base na Lei Federal nº. 14.133 de 01 de abril de 2021 e suas alterações, pelas condições constantes no Termo de Referência, constante do **Processo Administrativo nº XXXXXXXXXX – SES/MA**, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é contratação de empresa especializada na prestação de serviço para o gerenciamento do atendimento da regulação ambulatorial nas centrais de agendamento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) da rede estadual de saúde do Maranhão, na modalidade OMNICHANNEL. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento aos usuários do SUS, contendo um web portal software, aplicativo móvel, atendente virtual inteligente (chatbot), teleatendimento ativo e receptivo (através de Unidade de Resposta Audível – URA inteligente), comunicação por meio de envio de mensagens curtas de texto – SMS, comunicação por meio de aplicativo de mensagem telefônica instantânea tipo WhatsApp, totens interativos com tecnologia touchscreen, suporte técnico, desenvolvimento de tutoriais, treinamento, consultoria para adequação e automação, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá possuir o padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde.

1.2. Os itens a serem adquiridos devem conter as seguintes especificações técnicas e quantitativos:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	PREÇO UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (12 MESES)
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço para o gerenciamento do atendimento das centrais de agendamento aos usuários do SUS da rede estadual de saúde do Maranhão, na modalidade OMNICHANNEL. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do	150 Pontos de Atendimento (PAs)	xxxxxxxx	xxxxxxxx	



	atendimento ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), contendo um portal web (software), aplicativo móvel, atendente virtual inteligente, teleatendimento ativo e receptivo (através de Unidade de Resposta Audível – URA) comunicação por meio de envio de mensagens curtas de texto – SMS, aplicativo de mensagem telefônica instantânea tipo WhatsApp, totens interativos com tecnologia touchscreen, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá possuir o padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde. Para: Informações gerais de saúde (campanhas, mutirões, carteira de serviços das unidades, formas de agendamento, entre outros.), marcação, confirmação e cancelamento de consultas, exames e procedimentos, acompanhamento e transparência da fila de espera, histórico de vacinas, atualização de dados do cartão do SUS, histórico de atendimentos, acesso a laudos de exames, além de outros serviços ofertados à população na área da Saúde por meio da Rede Pública Ambulatorial do Estado do Maranhão, incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários. Assim como funcionará em espaço físico fornecido pela Contratada das 07h às 19h de segunda-feira a domingo, exceto feriados oficiais, na Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís –MA, onde deverá ser sediada.				
--	--	--	--	--	--



02	Totem interativo com tecnologia touchscreen.	90 TOTENS			
----	--	-----------	--	--	--

1.3. Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição:

a) Termo de Referência, Documento Descritivo e Proposta de Preços.

CLAÚSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1 A execução do serviço será iniciada após 30 dias do recebimento da ordem de serviço.

2.2 O prazo de vigência do contrato deverá ser 1 (ano), podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 10 (anos), observando o disposto no art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, DO LOCAL E PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

3.1. A contratada deverá proceder à entrega e instalação dos produtos, conforme as especificações constantes do Termo de Referência, **no prazo de até 30 dias (trinta) dias corridos**, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço acompanhada da nota de empenho.

3.2. Os serviços serão prestados por uma Central fornecida e estruturada pela CONTRATADA, sem ônus algum para a CONTRATANTE que deverá possuir toda infraestrutura e recursos (humanos e tecnológicos conforme descritos em todo o termo de referência) sediado na Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís – MA, visando assim um suporte presencial e efetivo, assim como uma fiscalização, in loco, da Secretaria do Estado de Saúde - MA e de quaisquer outros órgãos controladores de fiscalização e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas: administrativos, técnicos, operacionais, funcionais e outros que porventura surgirem.

3.3. Caso a **CONTRATADA** já disponha de uma infraestrutura completa para a execução dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá em tempo realizar vistoria e aprovar o ambiente ofertado pela **CONTRATADA**.

3.4. Caso a **CONTRATANTE** não aprove a estrutura ofertada pela **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** deverá elencar todos os pontos, em não conformidade, e repassar a **CONTRATADA**, a fim de que possam ser realizadas as adequações necessárias num **prazo máximo de até 7 (sete) dias corridos**.

3.5. Caso a **CONTRATADA** verifique a impossibilidade cronológica estabelecida no item 4.3 de realizar as adequações pertinentes, a mesma deverá em tempo hábil, informar por escrito ao representante designado pela SES/MA.

3.6. As modificações realizadas pela **CONTRATADA** a pedido da **CONTRATANTE**, ocorrerão por conta da **CONTRATADA**.

3.7. Todas as modificações realizadas no âmbito da **CONTRATADA** deverão estar de acordo com a versão vigente ao disposto na NR-17.

3.8. Todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, visam o benefício e a melhoria incessante dos serviços prestados aos usuários da Rede de Saúde Pública do Estado do Maranhão, para tal, antes de tudo, é necessário que a **CONTRATADA** ofereça aos **COLABORADORES** para que estejam num ambiente propício e de qualidade para a execução das suas atividades laborativas.

3.9. Os totens serão fornecidos pela CONTRATADA e instalados nas unidades de saúde do estado com atendimento ambulatorial na **Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís – MA e nas unidades do interior**, Hospital Regional de Balsas, Hospital Macrorregional de Caxias, policlínica de Açailândia, policlínica Presidente Dutra, policlínica de Santa Inês, policlínica de Barra do Corda, policlínica de Imperatriz, policlínica de Caxias, Hospital de Traumatologia e Ortopedia de Caxias, Hospital Macrorregional Dra. Ruth Noleto, Hospital Macrorregional da baixada Dr. Jackson Lago, Sorrir Caxias Dr. Alberto de Andrade Soares, Sorrir de Presidente Dutra, Centro de Assistência à Saúde do Shopping da Criança de Bacabal e Sorrir de Coroatá.



3.10. Deverá o **CONTRATADO** possuir uma localização adequada para o pleno funcionamento da operação, contemplado o acesso facilitado ao transporte público, adequado no aspecto de segurança pública, mitigando possíveis áreas com histórico de riscos naturais e outros.

3.11. Encaminhar ao **CONTRATANTE** com, no mínimo, 60 dias de antecedência, eventuais propostas de alteração do local da prestação dos serviços.

3.12. É de responsabilidade do **CONTRATANTE** emitir parecer técnico e jurídico sobre eventual solicitação de alteração do local de prestação dos serviços.

3.13. Os serviços serão prestados nos horários estabelecidos pelo **CONTRATANTE**, tendo por base o horário oficial de Brasília, o Código de Ética do Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento – PROBARE, em sua última versão divulgada pela ABT (Associação Brasileira de Teleserviços).

3.14. Os serviços de atendimento humano deverão ser disponibilizados em dois turnos de **segunda a domingo, das 7h às 19h (12 horas por dia)**, devendo obedecer às orientações e normas da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

3.15. Os serviços digitais deverão ser disponibilizados em **regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo)**.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO

4.1 O valor total estimado do contrato para a realização dos serviços será de R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

4.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive os tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, bem como outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. As despesas com a execução do presente Contrato possuem a seguinte Dotação Orçamentária:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: XXXX;

PROGRAMA: XXXX;

PROJETO ATIVIDADE/AÇÃO: XXXXX;

UNIDADE GESTORA: XXXX;

PLANO INTERNO: XXXXXX;

NATUREZA DE DESPESA: XXXXXX;

ITEM: XXXX;

FONTE: XXXXXX.

CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo e ateste da Nota Fiscal, em moeda corrente nacional, por meio de Ordem Bancária para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, de acordo com as normas administrativas e financeiras em vigor.

6.2. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

6.3. As Notas Fiscais/Faturas que apresentarem incorreções, quando necessário, serão devolvidas e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.



6.4. A devolução do documento de cobrança não aprovada pelo GESTOR DO CONTRATO, em hipótese alguma, servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

6.5. Caberá à CONTRATADA protocolar o pedido de pagamento por meio de ofício encaminhado à Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão, até o quinto dia útil subsequente ao mês da prestação dos serviços e aceite definitivo, acompanhado da Nota Fiscal e toda documentação presente no Checklist (ANEXO A), devendo, ainda, conter todas as informações necessárias para dela se dar quitação e estar de acordo com as normas fiscais vigentes.

6.6. A não observância do prazo previsto para a apresentação da Nota Fiscal e demais documentações necessárias ao pagamento ou a sua apresentação com incorreções ou ausências de documentos, ensejará a prorrogação do prazo de pagamento por igual número de dias a que corresponder os atrasos e/ou as incorreções verificadas, não cabendo CONTRATADA, qualquer acréscimo decorrente deste atraso, sendo de sua única e total responsabilidade.

6.7. Deixarão de compor o pagamento mensal da empresa CONTRATADA as provisões de encargos trabalhistas (décimo terceiro, férias e abono de férias, impacto de férias e décimo-terceiro salário e multa do FGTS), cujo valor será diretamente depositado em conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, em atendimento ao disposto na Lei Estadual nº 10.268, de 24 de julho de 2015.

6.8. A CONTRATADA 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.

6.9. A Nota Fiscal deverá ser atestada pela CONTRATANTE por intermédio do Gestor/Fiscal do Contrato, observadas as normas estabelecidas neste instrumento e no contrato.

6.10. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado atesto pelo servidor competente na nota fiscal apresentada.

6.11. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem de pagamento.

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

6.13. Ao protocolar o pedido de pagamento a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação, de acordo com a legislação vigente:

- a) cópia da respectiva Ordem de Serviço;
- b) cópia da Nota de empenho;
- c) Certidão Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, a qual se refira às contribuições previdenciárias e as de terceiros;
- d) Certidão Negativa de Débitos Fiscais junto à Fazenda Estadual;
- e) Certidão Negativa de Inscrição de Débitos na Dívida Ativa, junto à Fazenda Estadual;
- f) Certidão Negativa de Débitos Fiscais junto à Fazenda Municipal (ISSQN e TLVF);
- g) Certidão Negativa de Inscrição de Débitos na Dívida Ativa, junto à Fazenda Municipal;
- h) Certificado de Regularidade do FGTS;
- i) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- j) Certidão de Regularidade com a CAEMA, com validade compatível com a data do pagamento, caso a CONTRATADA tenha endereço no Estado do Maranhão, conforme estabelece o Decreto Estadual nº 21.178/2005.

6.14. Cada Nota Fiscal/Fatura será conferida e atestada pelo Fiscal/Comissão de Fiscalização responsável pelo recebimento dos serviços, que também deverá conferir toda a documentação constante no item anterior.



6.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

365

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula

N = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento

VP = Valor da Parcela em atraso.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do INPC.

7.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços do objeto deste instrumento, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite da assinatura do contrato, poderão ser reajustados utilizando-se do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, acumulado em 12 (doze) meses, com base na seguinte fórmula:

$$R = (I - I_0) \cdot P$$

I_0

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. O reajuste não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico do contrato, conforme art. 124, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

7.5. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

7.6. No interesse da Administração, o valor inicial atualizado da contratação poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), de acordo com o art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

7.7. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

CLÁUSULA OITAVA – DA METODOLOGIA E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Este item visa a metodologia e avaliação da qualidade dos serviços prestados pela empresa **CONTRATADA** junto à **CONTRATANTE**;

8.2 O resultado de sua aferição influencia o preço a ser pago referente à execução dos serviços;

8.3 Para permitir que a metodologia da gestão contratual esteja alinhada com a avaliação da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados;

8.4 Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados;



8.5 O Nível de Serviço encontra-se detalhado no Item 9;

8.6 Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos;

8.7 A adoção de nível mínimo de serviço tem como foco definir claramente os produtos, prazos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes e garantir a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas;

8.8 No nível mínimo de serviço está definida a maneira pela qual os produtos serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável;

8.9 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar relatório gerencial de serviços, em formato eletrônico, apresentando-o à **CONTRATANTE** até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço;

8.10 Devem constar desse relatório gerencial, entre outras informações, os indicadores/metast de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes;

8.11 A entrega dos relatórios mensais será uma das condições necessárias à atestação dos serviços pela **CONTRATANTE**, para fins de pagamento das faturas;

8.12 O Instrumento de Medição de Resultado poderá ser revisto a cada 3 (três) meses, ou a pedido de uma das partes, desde que devidamente justificado. Esta revisão deverá ser aprovada mediante aprovação do Gestor do Contrato da **CONTRATANTE** e pelo preposto da empresa **CONTRATADA**;

8.13 A **CONTRATADA** deve fazer uso de Sistema de Gerenciamento de Força de Trabalho, WFM - *Workforce Management Principles*;

8.14 A simples aplicação de redução por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a **CONTRATADA** de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato;

8.15 No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a **CONTRATADA** disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao **CONTRATANTE**, que deverá avaliá-las no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

8.16 A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo fiscal administrativo;

8.17 Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor;

8.18 Os Níveis de Serviço estabelecidos pela **CONTRATANTE** entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 60 (sessenta) dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções. A **CONTRATADA** deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela acima em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

8.19 NÍVEL DO SERVIÇO ESPERADO

8.19.1 Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade;

8.19.2 As melhorias dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** não repercutirão na remuneração;

8.19.3 De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020, o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em



comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço;

8.19.4 A execução dos serviços será gerenciada pela **CONTRATADA**, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

8.19.5 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à **CONTRATANTE**;

8.19.6 Todos os profissionais designados para execução do serviço de melhoria continuada em projetos de planejamento, desenvolvimento, execução, evolução e manutenção de ambientes de TIC, deverão ser plenamente capacitados nas tecnologias utilizadas no projeto de melhoria;

8.19.7 O não cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato;

8.19.8 No caso de a **CONTRATANTE** detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para a **CONTRATANTE**, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual;

8.19.9 Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da **CONTRATANTE**, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da **CONTRATADA** deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais junto à base de conhecimento;

8.19.10 Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

8.19.11 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela **CONTRATANTE**. Toda a documentação produzida pela **CONTRATADA** em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da **CONTRATANTE**;

8.19.12 A **CONTRATADA** deverá efetuar a transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE** de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica;

8.19.13 O Fiscal do contrato apurará através da Ferramenta de Acompanhamento os níveis de serviço para aquele mês;

8.19.14 A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

9. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

9.1 NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

9.1.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar “on-line” à **CONTRATANTE**, todos os relatórios, diários e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens abaixo.

9.1.2 A **CONTRATANTE** executará gerenciamento do SLA através dos relatórios citados no item 6.3.



9.2 INDICADORES DE DESEMPENHO PARA ATENDIMENTO NOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA

9.2.1 Ligações Recebidas

9.2.1.1 Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da **CONTRATADA**. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.

9.2.2 Ligações Não Recebidas

- a) Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da **CONTRATADA**. Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) ou Linha Ocupada (LO);
- b) INR– Índice de Ligações Não Recebidas: Meta de 3% (três por cento) de ligações não recebidas. O índice é formado pelo percentual de ligações ofertadas pela telefonia pública e que não entraram no PABX da **CONTRATADA** em relação ao total de ligações por dia. Assim 97% das ligações ofertadas à Central de Atendimento devem ser absorvidas. Índice medido diariamente;
- c) O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.

9.2.3 Perda de Ligações

- a) Índice de Perda: de até 1% (um por cento) diário medido nos Períodos de Maior Movimento (PMM) dentro do dia;
- b) Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano.

9.3 INDICADORES DE DESEMPENHO PARA ATENDIMENTO HUMANO

9.3.1 Para garantir a qualidade, a **CONTRATADA** deverá obedecer ao nível de serviço de 20.000 (vinte mil) atendimentos diários;

9.3.2 A **CONTRATADA** deverá mensurar, dimensionar e levar em consideração a migração de atendimento para os demais canais a serem incorporados na plataforma;

9.3.3 A **CONTRATADA** deverá levar em consideração em seu dimensionamento a sazonalidade das solicitações durante todo o ano;

9.3.4 A **CONTRATADA** deverá levar em consideração que o quantitativo de solicitações poderá sofrer variação conforme as mudanças na qualidade da Rede de Assistência, tanto na Rede Privada quanto na Rede Pública;

9.3.5 A **CONTRATADA** deverá levar em consideração que o quantitativo de solicitação depende da popularização e facilidade do serviço, assim como, a inclusão ou exclusão de serviços e unidades na operação.

9.3.6 Tempo Médio de Atendimento – TMA

- a) Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;
- b) O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de 60 (sessenta) segundos;
- c) O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano é de 300 (trezentos) segundos.

9.3.7 Tempo Médio de Espera



- a) Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pela URA, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas na URA ou transferidas;
- b) TME – Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento;
- c) ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender 93% das ligações da fila de espera em até 60 segundos na média. Índice medido diariamente;
- d) O tempo médio de espera aceito pela **CONTRATANTE** para que haja o atendimento humano da **CONTRATADA** é de até 180 (cento e oitenta) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.

9.3.8 Ligações Abandonadas

- a) Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo cidadão;
- b) ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 3% (três por cento) das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

9.3.9 Registro de Atendimentos

- a) Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao munícipe no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;
- b) IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100% (cem por cento) de ligações atendidas no dia.

9.3.10 Pesquisa de Satisfação

- a) Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cidadão. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da **CONTRATANTE**;
- b) IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 80% (oitenta por cento) de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado;
- c) O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a ligação deverá ser retornada à URA, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento, conforme indicação dos scripts;
- d) Sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, serão aplicadas pesquisas de satisfação por meio de ligações ativas eletrônicas, que deverão ser realizadas pela **CONTRATADA** em até 7 dias corridos após a solicitação da **CONTRATANTE**.

9.3.11 Call Back

- a) Entende-se por Call Back a ligação para o cidadão, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 60 segundos na fila de espera;
- b) ICB – Índice de Call Back: A meta é que 90% (noventa por cento) das ligações interrompidas ou abandonadas sejam recuperadas e o atendimento seja concluído;
- c) Todo e qualquer Call Back será realizado em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados e domingos que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.

9.3.12 Turnover



- a) Entende-se por turnover a rotatividade dos atendentes da **CONTRATADA**, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados pela operação;
- b) ITO – Índice de turnover: Meta de até 5% (cinco) ao mês.

9.4 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA) – INDICADORES DE QUALIDADE

9.4.1 Os Níveis de Serviço estabelecidos pela **CONTRATANTE** entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções;

9.4.2 A **CONTRATADA** deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela acima em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS ITENS OBJETO DA CONTRATAÇÃO

10.1. SERVIÇOS NA MODALIDADE OMNICHANNEL:

10.1.1. DESCRITIVO TÉCNICO DA PLATAFORMA - SOFTWARE (PORTAL WEB E APLICATIVO MÓVEL):

10.1.1.1 A solução deverá dispor de funcionalidades associadas a informações gerais de saúde, campanhas, mutirões, solicitação de agendamentos por serviços de saúde, bem como cancelamentos, confirmação, reagendamento, tratamento interno das solicitações e acompanhamento por parte dos usuários SUS do progresso das solicitações, fila de espera, histórico de agendamentos, histórico de vacinas, laudos de exames realizados, cartão SUS, carteira de serviços por unidade, entre outros;

10.1.1.2 Deve possuir acesso por um Portal web e um Aplicativo (Google Play e Apple Store) que podem ser usados imediatamente pelas populações atendidas pelo serviço, com envio de notificações na solução, avaliação da satisfação do serviço, gestão de campanhas publicitárias enviadas por notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal WEB;

10.1.1.3 Deverá ao notificar o usuário e após realizar a leitura confirmar automático no sistema;

10.1.1.4 Deverá possuir automação das notificações, com lembretes com 15, 10 dias, 5 dias, 72h, 48h e 24h antes do dia do procedimento, com solicitação de confirmação de presença automatizado;

10.1.1.5 Possuir barramento de Interoperabilidade com sistemas do Ministério da saúde, CadsusWeb, SIGTAP, Vacinas, portal GOV, SISREG, APP/MA e o sistema de serviços do Procon/MA;

10.1.1.6 A solução deverá permitir exportar e cadastrar tabela SIGTAP;

10.1.1.7 A solução deverá permitir visualização do cartão SUS;

Deve ser responsivo para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari, adaptando-se também para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivos móveis;

10.1.1.8 Possuir portal de transparência para fornecer informações claras e acessíveis sobre as filas de espera para atendimento médico, permitindo aos cidadãos, aos gestores municipais e ao estado acompanharem o status de seus pedidos de atendimento, promovendo a transparência e o controle social;

10.1.1.9 Permitir o controle das preferências de privacidade e acesso aos dados de saúde, bem como o compartilhamento e a visualização das informações de saúde individuais pelos cidadãos, por meio de aplicativo;

10.1.1.10 Possuir repositório de dados, aderente ao modelo FHIR - Fast Healthcare Interoperability Resources, capaz de receber os dados exportados pelos diferentes sistemas de registros eletrônico de saúde em utilização na rede do Estado do Maranhão, sendo obrigatório o uso dos padrões já estabelecidos pela RNDS para recebimento, armazenamento e compartilhamento das informações dos cidadãos;



- 10.1.1.11** Deverá possuir arquitetura 100% nuvem e 100% orientada a serviços. Combina-se serviços nativos de nuvem e uma infraestrutura moderna de serviços, composta por barramento de interoperabilidade padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR), permitindo a integração com os sistemas do Ministério da Saúde. Inclusive viabilizando a integração via barramento com o APP/MA e o sistema de serviços do Procon/MA;
- 10.1.1.12** Permitir ao cidadão acessar laudos de exames realizados na rede estadual de saúde, através de aplicativo;
- 10.1.1.13** Deverá disponibilizar um serviço API, e modelo de informação, para que sistemas contratados de terceiros, responsável pelo registro de realização de exames, possa enviar as informações sobre os resultados;
- 10.1.1.14** Deverá o login ser obrigatoriamente realizado utilizando o CPF, preconizado em sistemas governamentais promovendo maior praticidade e reduzindo a necessidade de múltiplos números de identificação. Consoante a Lei Federal nº 14.534, de 11 de janeiro de 2023, que estabelece o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como o número único e suficiente para a identificação do cidadão nos bancos de dados de serviços públicos;
- 10.1.1.15** Deverá identificar as solicitações pelo usuário do SUS, via Cadastro de pessoa física (CPF);
- 10.1.1.16** Deverá localizar uma solicitação por número específico de protocolo da ficha de abertura;
- 10.1.1.17** Deverá manter pendências sobre as solicitações, sem prazo limite para resolução;
- 10.1.1.18** A solução deve apresentar dashboard interativos de gerenciamento e plataforma web para transparência dos dados de solicitações e fila de espera com o acesso pelos usuários a situação das solicitações;
- 10.1.1.19** A solução deverá permitir o cadastro de um usuário bem como a manutenção dos dados cadastrados. Deverá permitir cadastro de pacientes recém-nascidos, limitando a algumas funcionalidades do sistema, conforme regra da faixa etária;
- 10.1.1.20** Campo obrigatório para informar o Nome Completo;
- 10.1.1.21** Campo para informar o Nome Social;
- 10.1.1.22** Campo obrigatório para informar o CNS;
- 10.1.1.23** Campo obrigatório para informar o CPF;
- 10.1.1.24** Campo para informar o Sexo;
- 10.1.1.25** Campo obrigatório para informar a Data de Nascimento;
- 10.1.1.26** Possibilitar inclui foto no cadastro;
- 10.1.1.27** Possibilitar registro de biometria;
- 10.1.1.28** Campo obrigatório para informar o Nome da Mãe, tendo a opção de "desconhecida" quando não tiver a informação;
- 10.1.1.29** Campo obrigatório para informar o Nome do Pai, tendo a opção de "desconhecido" quando não tiver a informação;
- 10.1.1.30** Campo obrigatório para informar a Nacionalidade;
- 10.1.1.31** Campo obrigatório para informar o Município de Nascimento;
- 10.1.1.32** Campo para informar o Estado Civil;
- 10.1.1.33** Campo obrigatório para informar a Raça ou Cor;
- 10.1.1.34** A solução deve possuir busca automática de logradouro, afim de facilitar o cadastro do cidadão, com possibilidade de complementos. Conter os campos obrigatório para preenchimento do endereço completo do usuário: Município, CEP, Logradouro, Número do endereço, Complemento, Bairro, Telefone, Telefone Celular e Telefone de Contato;



- 10.1.1.35** Campo obrigatório para informar o Endereço eletrônico (e-mail);
- 10.1.1.36** Campo obrigatório Informações de Condições de Saúde;
- 10.1.1.37** Possuir controle de Situação Cadastral dos usuários por CPF, contendo: Validade do cadastro, Inclusão do cadastro, Alteração, Situação;
- 10.1.1.38** Possibilitar baixar(inativar) um cadastro, contendo, data de baixa, o motivo da baixa. Em caso de óbito registrar a data do óbito e o Número da D.O.;
- 10.1.1.39** Possuir campo de Observações para digitação de informações complementares sobre o usuário;
- 10.1.1.40** Possuir tela de pesquisa e localização de cadastro dos usuários;
- 10.1.1.41** A solução deverá permitir a unificação de pacientes integrando o histórico de consultas e processos em andamento;
- 10.1.1.42** A solução deverá emitir alerta no cadastro caso seja utilizado CNS ou CPF em utilização para outro cadastro;
- 10.1.1.43** Possibilitar a pesquisa por Nome;
- 10.1.1.44** Possibilitar a pesquisa por Nome Social;
- 10.1.1.45** Possibilitar a pesquisa por Data de Nascimento;
- 10.1.1.46** Possibilitar a pesquisa por CNS;
- 10.1.1.47** Possibilitar a pesquisa por CPF;
- 10.1.1.48** Possibilitar a pesquisa por RG;
- 10.1.1.49** Possibilitar a pesquisa por Endereço;
- 10.1.1.50** Possibilitar a pesquisa por Código do Sistema;
- 10.1.1.51** Possibilitar a pesquisa por Prontuário da Unidade;
- 10.1.1.52** Possibilitar a pesquisa por Data de Inclusão;
- 10.1.1.53** Possibilitar a pesquisa por Telefone;
- 10.1.1.54** Possibilitar a pesquisa por Telefone Celular;
- 10.1.1.55** Possibilitar a pesquisa por Endereço eletrônico (e-mail);
- 10.1.1.56** Ainda na pesquisa, possibilitar ordenar os registros pelo campo desejado;
- 10.1.1.57** Possibilitar impressão da pesquisa de usuários direto da tela de pesquisa;
- 10.1.1.58** Utilizar critério de nomes fonetizados para pesquisa e consistência de duplicidades;
- 10.1.1.59** Possuir consistência de duplicações de cadastros de usuários. O sistema não deverá permitir que um paciente seja cadastrado caso tenha os mesmos dados de identificação (nome, nome de mãe e pai, data de nascimento e documentos com CNS, CPF e RG);
- 10.1.1.60** Possuir consistência de duplicações de cadastros de profissionais. O sistema não deverá permitir que um profissional seja cadastrado caso tenha os mesmos dados de identificação (nome, nome de mãe, data de nascimento e documentos com CNS, CPF, RG);
- 10.1.1.61** Possuir rotina para atualização de cadastro de pacientes uma vez no mês, onde seja possível atualizar as informações de endereço e telefone;
- 10.1.1.62** A solução deverá disponibilizar a emissão comprovante de agendamento, contendo as informações do estabelecimento de saúde executante, data, hora do atendimento e preparo caso houver;
- 10.1.1.63** A solução deverá permitir a integração com serviços de SMS (torpedo), para envio de informações do agendamento;



- 10.1.1.64** A solução deverá permitir a reimpressão da ficha de solicitação e comprovante de agendamento;
- 10.1.1.65** A solução deverá permitir o cancelamento de agendamentos, solicitando obrigatoriamente ao usuário o motivo;
- 10.1.1.66** A solução deverá ter um tutorial para uso do software aos pacientes, com implantação de soluções intuitivas, acessíveis e de fácil uso, que atendam às necessidades dos cidadãos, proporcionando uma experiência positiva. Possuir programas de treinamento e capacitação para garantir que as equipes estejam preparadas para utilizar e manter as soluções tecnológicas de maneira eficaz;
- 10.1.1.67** A solução deverá possuir suporte técnico ao usuário com solução de dúvidas ou de problemas dos usuários no uso do portal, podendo ser executado de forma remota ou presencial, caso a dúvida ou o problema persistam;
- 10.1.1.68** A solução deverá possuir Firewall de alta disponibilidade e performance, possibilitando o controle das sessões de usuários nos servidores;
- 10.1.1.69** A solução deverá possuir links de comunicação de alto desempenho com Banda compatível com a demanda e com garantia de Alta Disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via WEB a todas as unidades solicitantes contempladas;
- 10.1.1.70** A solução deverá possuir softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra “roubo de informações” que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado;
- 10.1.1.71** A solução deverá possuir sistemas gerenciadores de banco de dados;
- 10.1.1.72** A solução deverá possuir sistemas para gerenciamento de cópias de segurança (backups), em ambiente seguro da CONTRATADA e disponibilizado também para a CONTRATANTE realizar cópias de segurança adicionais a qualquer momento;
- 10.1.1.73** A solução deverá realizar testes periódicos em conjunto com a Contratante referentes à restauração dos backups para validação do método utilizado para garantir a segurança na restauração em casos de desastre;
- 10.1.1.74** O sistema deverá permitir a implantação, distribuição e compartilhamento de relatórios interativos- possuir Business Intelligence (BI), com dashboards interativos e relatórios estáticos disponibilizados via web e no site da transparência;
- 10.1.1.75** A solução deverá permitir o gerenciamento (criação, ativação/inativação e modificação) de usuários e papéis (perfis), por meio da aplicação, de forma a possibilitar o controle de acesso às funcionalidades do sistema conforme papéis aos quais o usuário possui. Um usuário pode possuir um ou mais papéis;
- 10.1.1.76** A solução deverá possuir controle de e-mail para redefinição de senha de acesso;
- 10.1.1.77** A solução deverá possuir no cadastro dos operadores o campo para preenchimento do e-mail, para que o mesmo possa utilizá-lo na solicitação de uma nova senha de acesso;
- 10.1.1.78** Possuir campo para definir a validade máxima de Senha;
- 10.1.1.79** Possuir campo para definir a data de expiração de Senha;
- 10.1.1.80** Possuir configuração de restrição de horários dos operadores, contendo dia da semana e horário;
- 10.1.1.81** Caso o solicitante tente realizar o acesso fora do período liberado, o sistema deve barrar o seu acesso;
- 10.1.1.82** Possuir campo para definição de tentativas de acesso para os operadores, antes de bloqueá-los por falha na tentativa de acesso;



10.1.1.83 Deve possuir, em todos os processos de autenticação de usuário, independentemente do método de autenticação utilizado, mecanismos para bloquear a conta deste usuário (ou seja, bloquear seu acesso ao sistema) após um número máximo configurável de tentativas consecutivas de login com autenticação inválida, que não exceda a 10 tentativas;

10.1.1.84 Após o bloqueio de conta de um usuário, o sistema só deve permitir login deste após o desbloqueio de sua conta de usuário;

10.1.1.85 A solução deverá apresentar minimamente as informações de identificação do software, contendo obrigatoriamente o nome do software, nome do fornecedor, identificação completa da versão e/ou release e/ou build. Essas informações deverão estar disponíveis minimamente na tela inicial do sistema;

10.1.1.86 A solução deverá garantir a manutenção de quaisquer funções dos sistemas já implantados, com o objetivo de prevenção de falhas e correção de defeitos, implementação de funcionalidades para atender a mudanças legais, entre outras demandas que se façam necessárias;

10.1.1.87 Manutenção Corretiva: correção de defeitos identificados na Plataforma, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo gestor da aplicação;

10.1.1.88 Manutenção Preventiva: Adoção de medidas e procedimentos destinados a proporcionar o pleno funcionamento da Plataforma;

10.1.1.89 Manutenção Programada: Executada em datas pré-determinadas, onde há avaliação do estado das instalações para verificar se há instabilidades ou não conformidade da solução e até substituição de equipamentos/componentes, caso necessário.

10.1.2. SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO

10.1.2.1 A Central de Atendimento da **CONTRATADA** deverá atender as solicitações da SES - MA, no qual utilizará linha comercial enquanto telefone oficial do serviço;

10.1.2.2 A **CONTRATADA** deve garantir que não haverá inoperância da linha telefônica oficial do serviço, e se caso ocorra, deverá disponibilizar todos os recursos necessários para a operabilidade e fluidez do canal, afim de evitar penalidades e glosas pelo período sem o serviço;

10.1.2.3 Todos os custos pelos serviços de contato telefônico ficarão a cargo da **CONTRATADA**;

10.1.2.4 A **CONTRATADA** será responsável pela homologação da linha de telefônica junto à operadora, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do SES - MA, inclusive ao final do Contrato;

10.1.2.5 A **CONTRATANTE**, se necessário, poderá, a seu exclusivo critério, indicar outro (s) número (s) telefônico (s) de sua propriedade para realização das operações receptivas;

10.1.2.6 Caso a **CONTRATANTE** faça a indicação do (s) número (s) telefônico (s) de sua propriedade para realização das operações receptivas, a **CONTRATADA** deverá arcar com todos os custos referentes a essa (s) linha (s);

10.1.2.7 O atendimento por URA (Unidade de Resposta Audível) deverá ser disponibilizado de 3 (três) formas, por digitação, reconhecimento de voz restrita ou reconhecimento de voz por inteligência artificial, cabendo a **CONTRATANTE** escolher ou trocar de acordo com a sua necessidade, independente de período, e sem custos;

10.1.2.8 Permitir a navegação no menu através de recurso “goto” (estrutura de controle para salto de instruções dentro menu);

10.1.2.9 Quando utilizado o reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR (*Automatic Speech Recognition*) deverá ser em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano), se assim for necessário;



10.1.2.10 A **CONTRATADA** deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela **CONTRATANTE** a qualquer tempo, sem custos;

10.1.2.11 As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE** terão os seguintes prazos para execução:

- I. **Emergenciais:** execução imediata, em até 30 (trinta) minutos;
- II. **Prioritários:** alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
- III. **Padrão:** alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;
- IV. **Exclusão, inclusão E/ou desativação parcial ou total na URA** em até 24 (vinte e quatro) horas.

10.1.2.12 Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pela **CONTRATANTE**;

10.1.2.13 A prioridade da solicitação será definida e classificada pela **CONTRATANTE**;

10.1.2.14 A URA deverá estar instalada na rede interna da **CONTRATADA**, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa **CONTRATADA**;

10.1.2.15 A **CONTRATADA** deverá prever e prover números suficientes de canais simultâneos de URA, se necessário, com plano de expansão, suficientes para o atendimento da demanda do período corrente, visando o índice de atendimento;

10.1.2.16 Todas as portas simultâneas devem prover funcionalidades tecnológicas de URA de acordo com o modelo da escolha da **CONTRATANTE**;

10.1.2.17 As gravações de fraseologias e informativos da URA deverão ser padronizadas e gravadas com uma única identidade vocal e sempre submetidas à análise e aprovação pela **CONTRATANTE** antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;

10.1.2.18 As gravações de fraseologias e informativos da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa **CONTRATADA**, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS (*Text-To-Speech*);

10.1.2.19 A manutenção da URA pela **CONTRATADA** deverá ser executada fora do horário de atendimento;

10.1.2.20 A **CONTRATADA**, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao cidadão. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da **CONTRATANTE** antes de sua efetiva ativação;

10.1.2.21 A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**;

10.1.2.22 A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano;

10.1.2.23 No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada;

10.1.2.24 A URA deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador;

10.1.2.25 Os aplicativos da URA devem permitir o acesso e busca de informações pela SES - MA, ou entidades indicadas por ela;

10.1.2.26 A solução deve permitir bloqueio de ligações telefônicas a cobrar (DDC);

10.1.2.27 Deverão ter, junto ao equipamento principal, uma estação de criação de aplicativos da URA de uso da **CONTRATADA** para a elaboração de novas aplicações solicitadas pela **CONTRATANTE**;



10.1.2.28 A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios através da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado. Relatórios básicos:

- I. Recursos ativos e inativos;
- II. Chamadas atendidas;
- III. Número telefônico com mais ocorrências de chamadas realizadas;
- IV. Desconexão por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto);
- V. Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- VI. Falha na conexão com a Rede local;
- VII. Falha na conexão com o Servidor de Sistema;
- VIII. Comunicação de inoperabilidade de sistemas;
- IX. Ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- X. Relatório de navegação;
- XI. Relatório por ANI;
- XII. Relatório por dados de URA;
- XIII. Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal de URA, por ligações derivadas para os atendentes, etc.;
- XIV. Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;
- XV. Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- XVI. Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, etc.;
- XVII. Relatórios de transferência de chamadas.

10.1.2.29 A solução deverá emitir "mensagem de alerta" em tempo real, no modo visual e audível, quando da inoperância do sistema, contendo a condição do erro, falha ou interrupção, permitindo a identificação e tomada de ação imediata para solução do problema. O alerta deverá ser eliminado de forma automática e imediatamente após a ação corretiva;

10.1.2.30 A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso de a ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (*Busy Detection*);

10.1.2.31 A solução deverá suportar integração com VOIP;

10.1.2.32 A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA;

10.1.2.33 A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação;

10.1.2.34 A solução deverá prever o tempo de espera do atendimento com o atendente, e ou informar a posição do usuário na fila para aquele serviço;

10.1.2.35 A solução de URA, com todos os seus recursos de reconhecimento e sintetização de voz, deverá ser implementada num prazo máximo de até 45 (quarenta e cinco dias) dias corridos após a assinatura do contrato;

10.1.3. PLATAFORMA DE APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS:



10.1.3.1 Mensagens instantâneas do tipo *WhatsApp/Telegram*;

10.1.3.2 Deve dispor de plataforma *Web*;

10.1.3.3 A solução deverá possuir suporte nativo aos principais navegadores disponíveis no mercado, como por exemplo: *Mozilla Firefox 61* ou superior e *Google Chrome 67* ou superior;

10.1.3.4 A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados será fornecida e mantida pela **CONTRATADA**;

10.1.3.5 Deve permitir o envio e o recebimento ilimitados de mensagens;

Deve dispor de módulos para atendimento ativo e receptivo;

10.1.3.6 Deve permitir a inclusão de tabulações para classificação do atendimento.

10.1.3.7 Deve dispor de transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento;

10.1.3.8 Deve dispor de integração com a central telefônica possibilitando discagem para o cidadão diretamente da plataforma de atendimento;

10.1.3.9 Deve permitir manter o histórico do usuário dos contatos anteriores;

10.1.3.10 Deve permitir a captura de dados como nome, número de documento, endereço, endereço eletrônico, telefone fixo e/ou celular ou qualquer outro dado importante ao cadastro;

10.1.3.11 Possuir opção para permissão ou proibição de visualização da informação pelo agente de atendimento;

10.1.3.12 Deve permitir o envio de *emojis* na pergunta e na resposta automática.

10.1.3.13 Deve permitir personalização da imagem de fundo da tela de atendimento;

10.1.3.14 Deve permitir recebimento e envio de arquivos do tipo PDF, Word PNG e JPEG;

10.1.3.15 Deve permitir criação de textos para respostas automáticas;

10.1.3.16 Deve permitir bloqueio de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

10.1.3.17 Deve permitir navegação por menu e opções de atendimento;

10.1.3.18 Deve permitir direcionamento das mensagens entre agentes/ilhas;

10.1.3.19 Deve permitir sinalização de mensagem como tratamento pendente, para a solicitação ser atendida posteriormente.

10.1.3.20 A solução deverá permitir guarda/armazenamento e recuperação de mensagens marcadas pelo atendente como importante de forma a gerar documentos que visem garantir visibilidade e transparência ao serviço prestado, bem como resguardar usuário e instituição quando necessário;

10.1.3.21 Deve permitir sinalizar mensagem por grau de complexidade;

10.1.3.22 A solução deverá permitir classificar os atendimentos, permitindo categorização em níveis e grupos distintos por nível;

10.1.3.23 Deve dispor de confirmação de visualização;

10.1.3.24 Deve dispor *timeout* que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;

10.1.3.25 Deve o sistema de mensagens permitir quantificar o tempo decorrido em diferentes etapas do processo, total ou parcialmente, antes e após iniciar com o atendimento humano;

10.1.3.26 Deve permitir configurar tempo para troca automática de agente por inatividade no atendimento iniciado por outro agente;



- 10.1.3.27** Deve dispor função/mecanismo (*opt-in/opt-out*) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição;
- 10.1.3.28** Deve permitir o envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários;
- 10.1.3.29** A solução deverá permitir configurações de bloqueio de vídeos e áudio nas solicitações de atendimento no módulo Receptivo;
- 10.1.3.30** Deve permitir ocultar a foto de perfil do usuário;
- 10.1.3.31** Dispor de tipo de perfis, níveis de acessos;
- 10.1.3.32** Possuir recurso bloqueio/suspensão de um atendimento;
- 10.1.3.33** Suspensão/Bloqueio do número do usuário;
- 10.1.3.34** Desativação imediata de acessos de agentes;
- 10.1.3.35** Deverá permitir a coleta de informações referentes a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos por meio de pesquisas online e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados;
- 10.1.3.36** A **CONTRATANTE** deverá possuir acesso à solução para recuperação de informações de atendimento, bem como horário do atendimento, assim como informação do funcionário que prestou o atendimento;
- 10.1.3.37** A ferramenta deverá ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, tais como, número de solicitações recebidas; número de solicitações atendidas e não atendidas; por período; por agente; tipos de solicitações, CPF – Cadastrado de Pessoa Física/CNS – Cartão Nacional de Saúde, mensagens entregues, mensagens visualizadas, DDD, Tempo de atendimento;
- 10.1.3.38** A solução deverá permitir gerar relatórios de, no mínimo, em formatos *CSV*, *XLS* e *PDF*;
- 10.1.3.39** A solução deverá prover ainda condições à **CONTRATANTE** de consultar e emitir relatórios gerenciais diretamente da solução;
- 10.1.3.40** A solução deverá permitir que administradores façam acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento, permitindo a tomada de decisões, gestão de crises e remanejamentos de pessoal, quando necessário;
- 10.1.3.41** Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:
- I. Por agentes e seus respectivos atendimentos;
 - II. Que permita a intervenção no atendimento possibilitando interação enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;
 - III. Permitir a transferência de atendimento;
 - IV. Permitir a finalização do atendimento;
 - V. Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
 - VI. Possuir visualização da duração do atendimento;
 - VII. Possuir visualização do grupo de atendimento.
- 10.1.3.42** No módulo Receptivo, a solução deverá diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno. O retorno feito pelo usuário não será contabilizado como novo atendimento, sendo assim, não será deduzido no total de atendimentos contratados e descritos neste Termo;
- 10.1.3.43** Todos os custos pelos serviços de contato através de aplicação de mensagens instantâneas ficarão a cargo da **CONTRATADA**;



10.1.3.44 A solução deve contemplar os serviços de implantação, customização, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização da Solução *WEB* de Serviços de atendimento, para os dois módulos, receptivo e ativo;

10.1.3.45 Deve dispor de suporte técnico;

10.1.3.46 A **CONTRATADA** será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma de mensagens instantâneas, porém, tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do SES - MA, inclusive ao final do Contrato;

10.1.3.47 Deve ser disponibilizado acesso à plataforma à **CONTRATANTE**, para o devido acompanhamento em tempo real dos atendimentos.

10.1.4. CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL)

10.1.4.1 Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção, fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

10.1.4.2 A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados será fornecida e mantida pela **CONTRATADA**;

10.1.4.3 A solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da operação por ela gerenciadas e armazenadas;

10.1.4.4 Poderá haver a necessidade de criação de mais de um endereço de *e-mail*;

10.1.4.5 Os endereços eletrônicos das contas de *e-mail* deverão conter o domínio do serviço;

10.1.4.6 Os endereços deverão ser padronizados, com nomenclatura fácil, devendo ser aprovados pela **CONTRATANTE**;

10.1.4.7 O acesso deverá ser feito através de conexão segura (*https*);

10.1.4.8 O acesso será permitido somente para operadores autorizados;

10.1.4.9 O acesso será restrito fora do ambiente da operação e fora do horário de operação;

10.1.4.10 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar todos os recursos necessários para a operabilidade e fluidez do canal, com recursos que garantam que não haverá inoperabilidade, em que caso ocorra, receberá penalidades e glosas;

10.1.4.11 Para uso exclusivo às atividades operacionais da SES;

10.1.4.12 Suporte para receber e enviar documentos em até 40MB;

10.1.4.13 A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela SES - MA, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados;

10.1.4.14 Deve possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca);

10.1.4.15 Permitir que o agente realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento;

10.1.4.16 Permitir que administradores e auditores realizem pesquisa em relatórios de armazenamento e de auditoria;

10.1.4.17 A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros, faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo;

10.1.4.18 A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 (trinta) dias;

10.1.4.19 A solução deverá disponibilizar mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam, no mínimo: analisar registros de acessos e rastrear mensagens; gerar relatórios de auditoria;



analisar eletronicamente o fluxo e o conteúdo das mensagens das caixas postais dos usuários, auditoria das atividades realizadas pela equipe de administração dos serviços;

10.1.4.20 Dispor de mensagem de confirmação por recebimento de *e-mail* pelo destinatário;

10.1.4.21 Ao **CONTRANTE** deverá ser disponibilizado relatórios gerenciais do quantitativo de *e-mail* recebidos, respondidos, atendidos, por agentes, períodos, etc.

10.1.5. MENSAGENS CURTAS DE TEXTO (SMS)

10.1.5.25 Deve dispor dos tipos *Mobile Originated* (MO) e *Mobile Terminated* (MT);

10.1.5.26 A **CONTRATADA** proverá o *WebService* para o recebimento de mensagens do tipo MO ou MT;

10.1.5.27 Deve dispor de plataforma A2P (*Application-To-Person*);

10.1.5.28 Deve dispor API - *Application Programming Interface*;

10.1.5.29 Deve dispor do serviço de *Flash SMS*;

10.1.5.30 Deve dispor dos serviços de SMS *unidirecional* e SMS *bidirecional*;

10.1.5.31 Deve dispor de rota *Short Code*;

10.1.5.32 Deve dispor de *Opt-in* e *Opt-out*;

10.1.5.33 Deve dispor de CTA (*Call To Action*);

10.1.5.34 Deve dispor do maior número de caracteres possível para envio de mensagens;

10.1.5.35 Deve dispor de variável, frases/palavras que variam em uma mensagem automatizada. Permitir conteúdo personalizado - Frases/palavras que variam em uma mensagem automatizada - como o usuário receber a mensagem com seu nome no início do conteúdo;

10.1.5.36 A plataforma deverá receber e enviar mensagens para todas as concessionárias de serviços em telecomunicação com operação ativa a nível regional ou nacional;

10.1.5.37 O quantitativo de SMS enviado deve atender a demanda do quantitativo de atendimentos e agendamentos realizados;

10.1.5.38 As mensagens deverão ser padronizadas, e o seu conteúdo pré-definido deverá ser validado pela **CONTRATANTE**;

10.1.5.39 Deve permitir a utilização simultânea de, pelo menos, 500 (quinhentos) usuários, independentemente da interface utilizada (*Web* ou *Webservices*);

10.1.5.40 O acesso ao *WebService* e sua utilização se darão sem ônus adicional à **CONTRATANTE**;

10.1.5.41 Deve ser possível a pesquisa das mensagens trafegadas através das seguintes chaves:

- I. Texto da mensagem;
- II. Data e hora de envio;
- III. Número da linha receptora;
- IV. Tempo de entrega;
- V. Número de tentativas de entrega e interface de envio;
- VI. Hora de envio da mensagem ao *broker*;
- VII. Hora para envio pré-agendado à operadora;
- VIII. Hora de envio à operadora de fato;
- IX. Hora de entrega da mensagem no CTN;
- X. Hora que o *broker* desistiu de entregar a mensagem;



- XI. Hora que a operadora desistiu de entregar a mensagem;
- XII. Hora que a plataforma de telefonia móvel da operadora desistiu de entregar as mensagens a pesquisa deve possibilitar a inclusão de limites de data e hora.
- XIII. Devem estar disponíveis no mínimo as informações dos últimos 6 (seis) meses, incluindo o dia em curso.
- XIV. Deve ser possível exportar o resultado da pesquisa ao menos para os formatos *xls*, *txt*.

10.1.5.42 No mínimo os seguintes campos devem ser apresentados como resultado da pesquisa, data e hora de envio, texto da mensagem, status (entregue e não entregue), informação do motivo de não entrega (se caso), número de destino, tempo entre o envio e a entrega à operadora, tempo até a recepção (se disponível), número de tentativas de entrega e interface de envio;

10.1.5.43 Deve ser possível receber mensagens MO, através da *interface WEB* ou *webservices*. No recebimento, além da mensagem, deve ser identificado número de origem da mensagem e data/hora de envio, sendo ainda possível retornar resposta da mesma. Para mensagens MO recebidas através da *WEB* deverá ser possível consultá-la através de um relatório na *web* com a possibilidade de exportação para *PDF* ou *Excel*;

10.1.5.44 Deve ser possível armazenar e efetuar pesquisas para no mínimo 24 (vinte e quatro) meses. Para os períodos acima deste limite deverá ser possível efetuar cópia em mídias digitais, sendo possível efetuar as leituras e pesquisas a partir das mesmas;

10.1.5.45 Deve ser possível o envio de uma mesma mensagem para um celular ou vários celulares simultaneamente, o envio múltiplo simultâneo deve ser possível para ao menos 10.000 (dez mil) linhas celulares distintos. Entenda-se a capacidade de envio simultâneo como capacidade de o sistema receber a solicitação, tratar e enviar esta quantidade de mensagens à plataforma da operadora;

10.1.5.46 Deve ser disponibilizado relatório on-line de utilização do sistema, permitindo o acompanhamento do desempenho do envio de mensagens, devendo ser possível verificarem a quantidade de mensagens enviadas a cada hora, destacando-se a quantidade de mensagens enviadas em até 1 (um) minuto, em até 10 (dez) minutos e acima de 10 (dez) minutos. Deve-se separar mensagens tarifadas de eventuais mensagens não tarifadas. Deve-se estar disponível no mínimo as informações dos últimos 24 (vinte e quatro) meses;

10.1.5.47 A **CONTRATANTE** poderá demandar a alteração dos relatórios desenvolvidos de acordo com a sua necessidade, sem custos adicionais;

10.1.5.48 Deve ser disponibilizado acesso à plataforma à **CONTRATANTE**, para o devido acompanhamento em tempo real dos atendimentos.

10.1.6. ENVIO DE GRAVAÇÃO E TELA SISTÊMICA DE ATENDIMENTO

10.1.6.1 Deve ser enviada, em arquivo compatível para leitura, gravação ou tela sistêmica de atendimento sempre que a **CONTRATANTE** solicitar, no período máximo de 30 minutos a contar o período solicitado à **CONTRATADA**;

10.1.6.2 Deve ser possível o resgate das gravações e telas sistêmicas por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses.

10.2. TOTEM INTERATIVO COM TECNOLOGIA TOUCHSCREEN

10.2.1 Terminais de autoatendimento (totens) novos e sem uso, com componentes voltados à acessibilidade, segurança e disponibilização de informações aos usuários, onde deverão ser instalados dentro das unidades de saúde do estado elencadas pela Secretaria de Estado da Saúde e terminais de integração de transporte coletivo, indicados no anexo G, com as especificações a seguir:

10.2.1.1 Totens interativos e personalizados em estrutura de aço carbono, com pintura eletrostática e rodízios para movimentação, com tela Touch Screen deverá estar adequado para todo tipo de tela interativa, com detecção de um, dois ou mais toques, com monitor LED HD ou superior, mínimo de 40" e PC Integrado mínimo Intel Core i5 13ª geração ou superior ou equivalente AMD Ryzen 5 7600X,



mínimo 4 GB de RAM – SSD 32GB, HD mínimo de 500 Gb Windows 11 Pro com WiFi e sistema de resfriamento integrado;

10.2.1.2 Browser de internet integrado à plataforma, permitir fazer alterações na interface sem requerer a recompilação e reinstalação de aplicativo, permitir a sincronização de dados online;

10.2.1.3 Identificação visual externa, com ícones confeccionados em policarbonato autoadesivo para sinalização dos locais das operações dos dispositivos de interação com o usuário e para aplicação da identidade visual do Governo do Maranhão a ser definido pela CONTRATANTE. Quanto à adesivação dos logotipos nos totens, a arte será fornecida pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato, para que a CONTRATADA providencie a aquisição e aplicação dos adesivos;

10.2.1.4 O equipamento deverá ter vidro blindado, com um índice de proteção superior ao vidro comum. As fiações e conexões elétricas deverão ser isoladas para não ficar exposta e correr o risco de ser cortada. A construção da tela também deverá prever problemas como curto-circuito ou danos, tais como água no equipamento;

10.2.1.5 O totem deverá possuir 02 (duas) saídas de áudio e 01 (uma) de microfone acoplados ao gabinete, situados na parte frontal, com proteção antivandalismo sem impedir a saída do som;

10.2.1.6 Ter estrutura especial para bloquear qualquer acesso à área interna e aos botões do equipamento. Impedindo a ligação de pendrives e teclados ou outras manipulações não autorizadas;

10.2.1.7 Atender NBR 9050/2004 O modelo do totem poderá ser alterado em comum acordo dos partícipes, visando melhor adequação e atualização técnica, sendo vedada a alteração do objeto;

10.2.1.8 O painel operacional do totem deverá estar de acordo com os critérios de acessibilidade, possibilitando fácil interação, e permitir condições de alcance aos usuários, inclusive aos portadores de deficiência;

10.2.1.9 A saída de impressão deverá situar-se na parte frontal do equipamento com guia para liberação do papel, posição de retirada do papel adequada e de fácil acesso aocidadão, mesmo com as proteções antivandalismo e sem deixar que o papel caia no chão. Deverá possuir identificação tátil;

10.2.1.10 O gabinete deverá possuir uma altura entre 1,43 e 1,48 metros. O leitor biométrico e o pinpad deverão estar posicionados no gabinete a uma altura entre 0,85 e 0,90 metros em relação ao piso;

10.2.1.11 O frete, transporte, montagem, instalação no local e assistência devem ser de responsabilidade da **CONTRATADA**;

10.2.1.12 Todo o suporte, treinamento e manutenção dos equipamentos deverá ser feito através da CONTRATADA, que deverá manter o terminal em funcionamento;

10.2.1.13 O serviço de instalação e disponibilização dos totens previstos nesta contratação deverá ser concluído em até 30 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato;

10.2.1.14 As atividades de instalação deverão ser executadas pela CONTRATADA preferencialmente forado horário de funcionamento das localidades onde serão instalados, podendo ser realizadas até em finais de semana, conforme definido pela CONTRATANTE;

10.2.1.15 A instalação do equipamento no local indicado pela CONTRATANTE, incluindo toda parte elétrica necessária, é de responsabilidade da CONTRATADA.

10.3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.3.1 Responder solicitações da **CONTRATADA** para as quais não existam “*scripts*”;

10.3.2 Efetuar o controle de qualidade e controlar a veracidade das informações prestadas pela **CONTRATADA** a partir da análise dos relatórios gerenciais;

10.3.3 Analisar pedidos de informações, sugestões e elogios destinados a **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**;



10.3.4 A **CONTRATADA** se compromete e garante que todas as informações e conteúdo das respostas-padrão e fraseologias da URA serão utilizados exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto;

10.3.5 A **CONTRATADA** se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com usuários do serviço e funcionários da SES - MA.

10.4. DAS RESPOSTAS-PADRÃO “SCRIPTS” E DA URA

10.4.1 Todo o conteúdo das respostas-padrão e da URA é de propriedade total e exclusiva da **CONTRATANTE**.

- I. Utilizando-se de discador automático para envio de mensagens eletrônicas aos telefones dos usuários da Rede SUS com solicitações em tratativas, sem que seja necessário reconhecimento de voz;
- II. A mensagem deverá ser gravada em um arquivo TTS (Conversão de Texto para Voz), podendo conter variáveis ou não. Sendo assim, a mensagem deverá ser pré-gravada com voz humana, sempre mediante a solicitação prévia e do fornecimento dos conteúdos exclusivamente pela **CONTRATANTE**;
- III. O disparo deverá ser efetuado pelo discador automático próprio da **CONTRATADA**, mantendo sempre o sigilo absoluto de todas e quaisquer informações prestadas pela **CONTRATANTE**;
- IV. A **CONTRATADA** deverá efetuar tentativas de contato com o usuário, por 3 (três) dias e nos 2 (dois) turnos e com 3 (três) tentativas para cada número cadastro no sistema;
- V. Todos os custos dos envios e das ligações telefônicas ficam a cargo da **CONTRATADA**;
- VI. A **CONTRATADA** também deverá disponibilizar relatórios de todas as ligações enviadas com seus respectivos retornos, como por exemplo: “atendimento por secretária eletrônica”, “ninguém atende”, “número de telefone não existe”, “ligação atendida”, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone;
- VII. As bases de dados serão extraídas de sistema governamental pela **CONTRATADA** através de acesso disponibilizado pela **CONTRATANTE**;
- VIII. Deverão ser efetuadas nas bases de dados atualizações periódicas por parte da **CONTRATADA**;
- IX. O serviço de disparo eletrônico será alimentado por informações gravadas em arquivos de “formato texto”, com padrão ASCII e com layout definido, ou por acesso a banco de dados relacional através de procedimentos armazenados ou diretamente em tabelas e visualizações;
- X. As mensagens deverão ser disparadas sempre que houver campanhas institucionais mediante solicitação da **CONTRATANTE**;
- XI. Em toda mensagem gravada é necessário que haja informações como: “nome do responsável pela ligação”, “objetivo da ligação” e “número de telefone” para contato em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais;
- XII. Toda mensagem gravada deve ser precedida de um alerta de que se trata de mensagem gravada;
 - a) O disparo eletrônico de mensagens deve respeitar o direito do cidadão de, a qualquer momento, interromper a ligação e ter sua linha liberada imediatamente.

10.4.2 Cabe à **CONTRATADA** quanto ao disparo eletrônico de mensagens de texto tipo SMS:

- I. Disponibilizar o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens de Texto”, que consiste em envio de textos aos usuários utilizando-se de plataforma automática para envio de mensagens do tipo SMS para os telefones móveis usuários da Rede SUS com solicitações em tratativas;



- II. A mensagem deverá ser gravada em um arquivo texto, podendo conter variáveis ou não. Sendo assim, a mensagem deverá ser redigida, sempre mediante a solicitação prévia e do fornecimento dos conteúdos exclusivamente pela **CONTRATANTE**;
- III. O disparo deverá ser efetuado pela plataforma automática próprio da **CONTRATADA**, mantendo sempre o sigilo absoluto de todas e quaisquer informações prestadas pela **CONTRATANTE**;
- IV. A **CONTRATADA** deverá efetuar 3 (três) tentativas para um mesmo número de telefone;
- V. Todos os custos dos envios e das mensagens SMS ficam a cargo da **CONTRATADA**;
- VI. A **CONTRATADA** também deverá disponibilizar relatórios de todas as mensagens SMS enviadas com seus respectivos retornos, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone;
- VII. As bases de dados serão extraídas de sistema governamental pela **CONTRATADA** através de acesso disponibilizado pela **CONTRATANTE**;
- VIII. Deverão ser efetuadas nas bases de dados atualizações periódicas por parte da **CONTRATADA**;
- IX. O serviço de disparo eletrônico será alimentado por informações gravadas em arquivos de “formato texto”, com padrão ASCII e com layout definido, ou por acesso a banco de dados relacional através de procedimentos armazenados ou diretamente em tabelas e visualizações;
- X. As mensagens deverão ser disparadas sempre que houver campanhas institucionais mediante solicitação da **CONTRATANTE**;
- XI. Em toda mensagem enviada é necessário que haja informações como: “nome do responsável pela mensagem”, “objetivo da ligação” e “número de telefone” para contato em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais.

10.5. DO TELEATENDIMENTO

10.5.1. O teleatendimento deverá ser realizado por operadores especialmente treinados para esta finalidade, utilizando-se de sistema informatizado, com os quais terão acesso aos serviços disponibilizados pela Rede Estadual de Saúde do Maranhão através da internet, fator este indispensável para fomentar as informações necessárias e realizar um atendimento de qualidade.

10.5.2. Receptivo e Ativo

10.5.2.1 O serviço de teleatendimento receptivo envolve a execução das seguintes atividades:

- I. Atendimento, marcação de consultas, registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos usuários, fornecimento de informações sobre os serviços disponibilizados na Rede de Saúde, registro de sugestões, críticas e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades referentes aos serviços de saúde como: eventos, campanhas e produtos de acordo com as políticas públicas de saúde que serão instruídas por técnicos da SES - MA em conjunto com a **CONTRATADA**, tendo como fonte de orientação e consulta as informações contidas na base de dados da saúde, bem como os conhecimentos e as habilidades pessoais;
- II. Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) às áreas competentes internas para o tratamento e solução.

10.5.2.2 O serviço de teleatendimento ativo envolve a execução das seguintes atividades:

- I. Retorno aos usuários das Unidades de Saúde, informando sobre a disponibilidade do atendimento preterido, fila de espera para atendimento, confirmação de consulta, pós-atendimento e outros esclarecimentos que se fizerem necessários;
- II. Pesquisa de satisfação com o usuário.

10.5.2.3 A divisão do quantitativo de operadores nas posições de ativos e receptivos, ficará de acordo com a necessidade da **CONTRATANTE**, independente de dia ou turno, sem qualquer impedimento ou



manifestação contrária da **CONTRATADA**, no qual o não acatamento da solicitação supra estará sujeito a sanções e penalidades constante neste Termo.

10.6. DOS SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO

10.6.1 Prestação de serviço ininterrupto, incluindo toda a infraestrutura, e recursos tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação, insumos e encargos por parte da **CONTRATADA**. Os Atendimentos serão realizados conforme segue:

- I. O atendimento telefônico será utilizado para atender aos usuários das Unidades de Saúde da Rede Pública do Estado do Maranhão através da modalidade teleatendimento e que irão solicitar os serviços conforme **item 5.1**;
- II. O atendimento deverá ser realizado de segunda a domingo, das 07h às 19h obedecendo a seguinte carga horária das 7h às 13h para a primeira turma de atendentes e das 13h às 19h para a segunda turma de atendentes, conforme preconiza as leis trabalhistas vigentes. O espaço a ser utilizado será da **CONTRATADA**, as quais funcionarão nos dois turnos, perfazendo uma carga horária total de trabalho de 12 horas corridas diárias.

10.7. DO DIMENSIONAMENTO, PERFIL E QUALIFICAÇÃO DO CORPO TÉCNICO

10.7.1. Todo o dimensionamento da operação cabe à **CONTRATADA**, visando o atendimento da qualidade exigida no presente Termo de Referência;

10.7.2. Os cargos da equipe de operação e suas lideranças deverão ser consoantes às descrições dos serviços ao longo deste Termo de Referência;

10.7.3. Todo o recurso humano é de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo obedecer ao Código Brasileiro de Ocupação – CBO e todas as legislações trabalhistas;

10.7.4. Para os cargos de agentes receptivos, ativos e multiperfil, a escolaridade mínima aceita é de Ensino Médio concluído;

10.7.5. Para a equipe de supervisão, a escolaridade mínima aceita é de Ensino Superior concluído na área da saúde e com experiência em ambulatório;

10.7.6. A **CONTRATADA** deverá manter uma equipe de suporte à Operação qualificada em Coordenação, Gerência, Monitoria, Treinamento/Multiplicador, Qualidade, Técnico de Informática, Planejamento, Engenharia e quaisquer outras que a operação necessitar para desempenhar e garantir o serviço e a qualidade exigidos neste Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

O ambiente da **CONTRATADA** deverá ser composto de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede, informática e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações modernas e mobiliárias adequadas, conforme a versão vigente ao disposto na NR-17, Portaria SIT nº 09/2007.

11.1. A ARQUITETURA DE SISTEMAS

11.1.1. O sistema contratado deverá estar hospedado em Data Center. Com as características mínimas abaixo:

- I. Servidores (aplicativos, Internet e Banco de Dados) trabalhando com componentes que ofereçam redundância no ambiente acessado pelas empresas e também quanto às questões relativas às Seguranças Física e Tecnológica e Backups.
- II. Possuir Firewall de alta disponibilidade e performance, possibilitando o controle das sessões de usuários nos servidores.
- III. Links de comunicação de alto desempenho com banda compatível com a demanda e com garantia de alta disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via WEB a todas as unidades solicitantes contempladas no projeto.
- IV. Conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografada do Transporte das Informações -



HTTPS.

- V. Sistemas de antivírus/spywares, para proteção contra eventuais vírus, evitando paradas e perdas de dados.
- VI. Softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra “roubo de informações” que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado.
- VII. Sistemas gerenciadores de banco de dados.
- VIII. Sistemas para gerenciamento de cópias de segurança (backups), em ambiente seguro da CONTRATADA e disponibilizado também para a CONTRATANTE realizar cópias de segurança adicionais a qualquer momento.
- IX. Testes periódicos em conjunto com a Contratante referentes à restauração dos backups para validação do método utilizado para garantir a segurança na restauração em casos de desastre.
- X. É de responsabilidade da CONTRATADA o gerenciamento dos recursos de hardware necessários para o bom funcionamento do sistema assim como a sua expansão de recursos como memória, processador e espaço de armazenamento.
- XI. O acesso das informações e gerenciamento deverá ser compartilhado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, em tempo real, considerando a natureza do serviço.
- XII. A contratada deverá dispor os dados solicitados pela SES seja por meio de Web Services ou por meio de troca de arquivos ou compartilhamento de tabelas para integração de sistemas legados da Administração Estadual. Não deverá incidir nenhum ônus a Contratante este tipo de serviço e deverão ser estabelecidos os prazos condizentes com o trabalho e a necessidade da SES para a disponibilização dos dados;
- XIII. O sistema deverá estar concebido integralmente em plataforma de tecnologia WEB, tendo sua linguagem de programação interpretada e/ou orientada a objetos devendo todas as suas funcionalidades ser operacionalizadas unicamente através do navegador browser de internet, não sendo aceito o acesso ao sistema através de executáveis, serviços de terminal e/ou através de emuladores de terminal.
- XIV. O SGBD – Sistema Gerenciador de Banco de Dados - deverá ser do tipo relacional com suporte à linguagem estruturada de consulta SQL, multiplataforma, preferencialmente livre de licenças. No caso de licenças pagas deverá a contratada prever em seu fornecimento quantidade necessária em número suficiente para atender ao projeto, sem ônus para contratante. Não serão aceitas SGBD que possuam limitações.
- XV. O sistema deverá manter a integridade referencial entre as tabelas que compõem a base de dados em nível do SGBD.
- XVI. Deverá garantir a integridade referencial, consistência, atualidade e inviolabilidade dos dados.
- XVII. Deverá ser integralmente baseado no conceito de controle de transações, mantendo a integridade do banco de dados, em caso de quedas de energia e falhas de software/hardware.
- XVIII. Deverá garantir a atualização on-line dos dados de entrada, permitindo o acesso às informações atualizadas imediatamente após o término da transação.
- XIX. O Sistema deverá controlar senhas de acesso que garanta armazenamento destas de forma criptografada em nível do banco de dados.
- XX. O sistema deverá permitir rastreabilidade das operações realizadas pelos usuários do sistema, através da auditoria dos registros de dados – Log.
- XXI. O sistema deverá conter segurança nas conexões estabelecidas com seus usuários, assim, deve ser utilizado o Certificado Digital para Servidor Web que garanta a identificação, autenticação, verificação, privacidade e a integridade dos dados trafegados entre o navegador de internet do usuário e o sistema aplicativo hospedado no Centro de Hospedagem de Dados. Garantia mínima:



Canal criptográfico seguro com os usuários – clientes – do sistema utilizando os protocolos seguros SSL/TLS 1.2; Criptografia de 128 bits; Compatibilidade com os principais navegadores de internet.

- XXII. As nomenclaturas das funcionalidades podem sofrer alterações entre os sistemas ofertados, porém, devem atender na íntegra a estrutura mínima e obrigatória dos requisitos funcionais. A macro funcionalidade e suas respectivas sub funcionalidades solicitadas deverão estar contidas em um único banco de dados, não sendo aceito uma ou várias macros funcionalidades e/ou sub funcionalidades de trabalho e/ou parte do sistema tenha seu funcionamento em banco de dados desagregados.
- XXIII. A CONTRATANTE e CONTRATADA deverão observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, garantindo a proteção adequada das informações cadastrais no sistema. É essencial que o prazo de retenção de 24 meses esteja justificado e alinhado às diretrizes da LGPD, garantindo a proteção dos dados pessoais e a conformidade com a legislação vigente.
- XXIV. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e em mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.
- XXV. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

11.1.2. A Arquitetura para o teleatendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de utilização de softwares de plataforma de maior desempenho e que interaja com qualquer Sistema que a **SES-MA** tenha em funcionamento e aqueles que surgirem ao longo da vigência contratual vindo a se incorporar como elemento difusor de informações dos serviços ofertados e que serão usados pelos colaboradores;
- c) Escalabilidade dos componentes do teleatendimento nos seguintes aspectos:
 - I - Capacidade de processamento;
 - II - Armazenamento de dados;
 - III - Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
 - IV - Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- d) Capacidade, de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade do teleatendimento;
- e) Capacidade de integração com os sistemas de atendimento e os sistemas utilizados pela **CONTRATANTE**;
- f) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;
- g) Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou que venham ser agregados pela equipe técnica da **Secretaria Estadual de Saúde do Maranhão** durante a vigência contratual.

11.2. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS



11.2.1. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da **CONTRATADA** deverá gerenciar todas as posições receptivas, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios em tempo real e histórico com informações de monitoramento do sistema ocorrido na operação do teleatendimento, tais como:

a) Relatórios em Tempo Real:

- Relatório de Operadores
- Relatório de Grupo de Operadores
- Relatório de Informações de Operador
- Relatório de Grupo/Especialidade
- Relatório de Gráfico – informações
- Relatório de Grupo de Troncos

b) Relatórios Históricos:

- Relatório de Operadores
- Relatório de Operadores em PAUSA
- Relatório de Participação do Operador
- Relatório de Resumo do Grupo de Operadores
- Relatório de Grupo/Especialidade de Operadores
- Relatórios de Resumo do Operador
- Relatórios de Registros de Chamadas
- Relatório de Grupo/Especialidade
- Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade

c) Relatórios integrados (tempo real e histórico):

- Relatórios de Operadores;
- Relatório Gráfico - Informações do Operador;
- Relatório de Informações do Operador;
- Relatórios de Grupo/Especialidade;
- Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade;
- Os relatórios deverão ser customizados de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**.

11.3. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA

11.3.1. As Características para resposta audível deverão obedecer às seguintes prerrogativas:

- a) Suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- b) A programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração;
- c) Capacidade, de acordo com a demanda futura da **SES- MA**, de ser integrada com os sistemas de regulação de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da **SES- MA**, conforme demanda;
- d) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA;
- e) Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);



- f) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- g) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

11.4. DO SISTEMA DE GRAVAÇÃO

11.4.1. O Sistema de Gravação deverá ser disponibilizado no pacote ofertado pela **CONTRATADA** e ter as seguintes características:

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;
- b) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Operadores;
- c) Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores e Supervisores no momento de atendimento;
- d) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador;
- e) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente sendo que a **SES- MA** poderá, a qualquer momento, solicitar as gravações necessárias à **CONTRATADA**, devendo ser prontamente atendida.

11.5. APARELHOS TELEFÔNICOS E HEADSETS

11.5.1. A **CONTRATADA** deverá utilizar “*headsets*” individuais, confortáveis e adaptáveis aos aparelhos dos Operadores;

11.5.2. A **CONTRATADA** deverá obedecer a versão vigente ao disposto na NR-17 do TEM;

11.5.3. Os Equipamentos de *Headsets*, a serem disponibilizados pela **CONTRATADA**, deverão ser de última geração, novos, vir em embalagem lacrada de fábrica e deverão ser retirados da embalagem original;

11.5.4. Os Equipamentos de *Headsets*, a serem disponibilizados pela **CONTRATADA**, deverão ser trocados periodicamente a cada 6 (seis) meses ou sempre que houver necessidade técnica a fim de evitar comprometimento da qualidade do atendimento.

11.6. INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE

11.6.1. Rede Física e Lógica

11.6.1.1. A Rede Física e Lógica deverá conter um sistema de cabeamento estruturado de Categoria 6 e/ou 6A ou superior, com protocolo TCP/IP, utilizando-se dos padrões *Fast Ethernet*, velocidade 10/100/1000 Mbps, com utilização de ativos de rede (switches/Roteadores/Firewall) que possuam certificados e tecnologias atuais de mercado.

11.6.2. Computadores, Impressoras e Scanner

11.6.2.1. Os Equipamentos de Tecnologia da Informação constantes neste item a serem disponibilizados pela **CONTRATADA** deverão ser de última geração reconhecido no mercado especializado, serem novos, vir em embalagem lacrada de fábrica e deverão ser retirados da embalagem original.

11.6.3. Sistema de Energia / No Breaks / Ar-Condicionado

11.6.3.1. Disponibilização contínua de energia elétrica com estrutura de contingência para os equipamentos tecnológicos e posições de atendimento e supervisão.

11.6.3.2. Disponibilização contínua de climatizador de ar com estrutura de contingência no ambiente do teleatendimento.

11.6.3.3. Os climatizadores de ar deverão estar regulados para temperatura ambiente e estarem com as devidas manutenções pertinentes atualizadas.



11.6.3.4. A **CONTRATADA** neste item deverá obedecer a versão vigente ao disposto na NR-17, a fim de propiciar um ambiente climatizado conforme prescreve o estabelecido na Norma Supra.

11.7. MOBILIÁRIO

11.7.1. Todo mobiliário necessário será de responsabilidade da **CONTRATADA**, cabendo à mesma arcar com todas suas expensas (encargos, tributos, taxas, tarifas, emolumentos, traslados, montagem, montadores etc.) que poderão vir a incidir sob os serviços.

11.7.2. As posições de atendimento deverão ser do tipo *Box*, acusticamente isoladas entre si, e serem aprovadas por técnicos da **CONTRATANTE**.

11.7.3. Todas as mobílias ofertadas pela **CONTRATADA** para prestação dos serviços e disponibilizadas aos atendentes deverão obedecer a versão vigente aos padrões estabelecidos na NR-17.

11.8. ESPAÇO FÍSICO

11.8.1. O Espaço ofertado pela **CONTRATADA** deverá ser dedicado, exclusivo, fechado e com acesso restrito, com identificação do serviço e logos institucionais, sendo somente utilizado para fins do objeto proposto neste Termo, sendo vedado todo e qualquer tipo de serviço que não seja inerente ao preterido pela **CONTRATANTE**;

11.8.2. Sala de teleatendimento receptivo e ativo projetado com tratamento acústico, iluminação e espaço físico adequado, conforme a versão vigente ao disposto na NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego (**MTE**);

11.8.3. As posições de atendimento (PA) deverão ser do tipo *Box* com regulagem de altura, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone tipo *hands free* com opção de entrada USB, previamente aprovado pelos técnicos da **CONTRATANTE**;

11.8.4. Todo o ambiente da operação deverá ser monitorado por câmeras de vigilância, por todo o tempo de operação, no qual a **CONTRANTE** terá acesso em tempo real;

11.8.5. Os Supervisores terão mesas isoladas e estrategicamente colocadas em função de seu grupo de operadores para facilitar as intervenções e orientações diretas;

11.8.6. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento para os operadores e supervisão;

11.8.7. A sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão) para os operadores e supervisores;

11.8.8. Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de operadores e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;

11.8.9. A gerência dos serviços deverá ter ambiente e mobiliário independente e apropriado às suas funções, inclusive estação de trabalho, armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança;

11.8.10. Todas as prerrogativas citadas neste item deverão obedecer aos critérios a versão vigente constantes na NR-17 do MTE;

11.8.11. A inobservância da **CONTRATADA** em relação ao disposto, estará sujeito a sanções e glosas na sua fatura mensal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA

12.1 Atender obrigatoriamente aos requisitos mínimos da Segurança da Informação em cumprimento às normas que sejam pertinentes a prestação do serviço objeto desta contratação;



12.2 A **CONTRATADA** compromete-se a treinar todos os **colaboradores** envolvidos na prestação dos serviços, de forma que todos possam se atentar as normas e protocolos de segurança das Informações;

12.3 A **CONTRATADA** deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas. Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos **operadores, supervisores e gerentes** utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através disto serão de responsabilidade do **COLABORADOR** da **CONTRATADA**;

12.4 Todo acesso as informações de atendimentos, gravações devem obedecer a níveis de segurança e só poderão ser transmitidas com autorização da **CONTRATANTE** através de documentação formal e validação do **Fiscal do Contrato**;

12.5 O acesso às instalações onde serão realizados os serviços propostos neste **Termo de Referência** deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas, portando crachás ou autorizadas por superiores sendo de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** quaisquer ingerências cometidas no âmbito do trabalho, ocasionadas por terceiros;

12.6 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE**, não devendo a empresa **CONTRATADA**, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada;

12.7 Todos os computadores disponibilizados no Teleatendimento deverão ter vacina antivírus, capazes de impedir quaisquer vírus que venham tentar infectar as estações de trabalho da **CONTRATADA**, evitando transtornos e paralisação parcial ou total dos serviços e possuir também controle de Firewall e acessos.

12.8 A **CONTRATADA** deverá apresentar o **termo de confidencialidade e sigilo (Anexo C)**, devidamente assinado por todos os funcionários envolvidos nos serviços, assegurando a ciência das responsabilidades assumidas;

12.9 A **CONTRATADA** deverá realizar auditorias internas, periodicamente, para coibir agendamentos irregulares, e apresentar os resultados à **CONTRATANTE**;

12.10 A **CONTRATADA** deverá apresentar plano de contingência contra irregularidades de agendamentos (Improbidade Administrativa), e substituição imediata de profissional - contendo ações para coibir; período de auditorias; prazo e forma de afastamento do profissional insubordinado.

CLAÚSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PROGRAMA DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

13.1. A **CONTRATADA** deverá garantir que os serviços disponibilizados em sua Central de Agendamentos tenham por base os princípios de responsabilidade ambiental.

13.2. A **CONTRATADA** deverá, obrigatoriamente, conforme a versão vigente ao disposto na NR-17, realizar os exames admissão e demissão, pertinentes para os seus **COLABORADORES**, devendo ser entregue cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional – ASO e cópia dos demais exames que forem requisitados, ao representante da Central Integrada de Regulação Ambulatorial do Maranhão - CIRAM para realizar tal verificação e se estão em conformidade com a legislação vigente.

13.3. A **CONTRATADA** deverá entregar cópia do Laudo de Análise Ergonômica ao representante da Central Integrada de Regulação Ambulatorial do Maranhão - CIRAM, o qual analisará e verificará, se o ambiente de trabalho estará de acordo com a versão vigente ao disposto na NR-17 em seu item 8.4.1.

13.4. A **CONTRATADA** deverá apresentar, quando solicitado, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras nº. 07 e 09, instalando e mantendo os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SEESMT) e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), considerando o número de trabalhadores em serviço.



13.5. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

13.6. A **CONTRATADA** deverá observar o solicitado neste Termo de Referência, para caso as condições ambientais de trabalho e outras exigências formais constantes na NR-17, não estejam de acordo, com o estabelecido nos ditames deste documento.

13.7. Caso não haja conformidade nas condições ambientais de trabalho, a **CONTRATADA** obrigatoriamente deverá adequar-se no prazo máximo de **10 (dez) dias uteis**, a não adequação acarretará as sanções conforme estabelecido pela Lei nº 14.133/2021.

13.8. Todas as adequações devidas, deverão ser fiscalizadas pela **CONTRATANTE** através de um profissional habilitado que validará as condições ambientais de trabalho ofertadas aos **COLABORADORES**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES

14.1. Além das obrigações resultantes da observância da Lei 14.133/2021, são obrigações da **CONTRATADA**:

- a) A **CONTRATADA** deverá manter seus colaboradores convenientemente treinados e capacitados para o serviço executado, com equipamentos de proteção individual e coletiva em conformidade com o previsto na legislação;
- b) A **CONTRATADA** deverá orientar e acompanhar seus colaboradores quanto ao nível de relacionamento e polidez com os usuários do Sistema de Saúde Pública, de modo a evitar queixas ou reclamações em decorrência do atendimento inadequado;
- c) A **CONTRATADA** deverá fazer o processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro de colaboradores dentro dos critérios de avaliação, dos padrões exigidos ou a equivalência da legislação;
- d) A **CONTRATADA** deverá solicitar à SES - MA e manter seus colaboradores devidamente ativos, respeitando o tempo de inclusão e ativação, em todos os cadastros e sistemas necessários para o efetivo atendimento das solicitações dos usuários;
- e) A **CONTRATADA** deverá assumir todos os encargos relativos à pessoal e demais obrigações estabelecidas na CLT, inclusive os referentes a acidentes de trabalho, quando as vítimas forem seus colaboradores durante o desempenho de suas funções ou em conexões com a mesma.
- f) A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações pertinentes e relativas da CLT, da Previdência Social e outras vigentes no País;
- g) A **CONTRATADA** deverá afastar imediatamente qualquer colaborador que porventura não se adeque a rotina do trabalho, e que incorra em falta grave prejudicial à SES- MA;
- h) A **CONTRATADA** deverá substituir imediatamente, qualquer colaborador que por ventura que não atenda às recomendações da SES/MA;
- i) A **CONTRATADA** deverá manter suas certidões em dias junto aos órgãos municipais, federais e estaduais, sobre pena de atraso de pagamento, não podendo ser cobrado custos adicionais (juros, mora, etc.), nos respectivos casos;
- j) A **CONTRATADA** será responsável por todas as despesas e obrigações relativas aos proventos mensais e demais encargos trabalhistas, obrigações trabalhistas, obrigações sociais, previdenciárias, em obediência ao fiel cumprimento dos dispositivos das leis trabalhistas e legislação, eximindo a **CONTRATANTE** de qualquer ônus;
- k) A **CONTRATADA** será obrigada a proceder com os exames audiométricos completos, semestralmente e nos demais exames exigidos no periódico anual a todos os seus colaboradores, sem nenhum ônus a **CONTRATANTE**.



- l) A CONTRATADA deverá substituir IMEDIATAMENTE, a ausência ou falta de funcionário na Posição de Atendimento (PA) para não acarretar mau funcionamento e desempenho dos serviços prestados.
- m) A CONTRATADA será responsável perante a Justiça quanto ao pagamento de depósito recursal nos casos em que a SES/MA for considerada pela justiça como subsidiária e necessite recorrer. O valor correspondente ao depósito será descontado na fatura e/ou caução que será conhecida na fase editalícia.
- n) A CONTRATADA deverá obedecer fielmente aos critérios dispostos no Instrumento de Medição de Resultados e nos índices de desempenho mensurados neste Termo de Referência, pois, o não acatamento ensejará às sanções e penalidades;
- o) Deverá fornecer mão-de-obra qualificada, especializada e habilitada a executar os serviços pleiteados neste Termo, com índice de satisfação e prazos estabelecidos no ANS;
- p) Deverá entregar a central de agendamentos com toda infraestrutura devida para o seu bom funcionamento;
- q) É de inteira responsabilidade da CONTRATADA, nos casos de manutenção por falha da plataforma, providenciar os reparos necessários, às suas expensas, de forma rápida, em prazo estabelecido anteriormente, após a notificação por parte do CONTRATANTE;
- r) Deverá responsabilizar-se por todo e qualquer transporte para instalação ou remoção de equipamentos ou posto de atendimento, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, sem ônus adicional;
- s) Deverá manter devidamente limpo o local onde se realizam os serviços.
- t) Deverá refazer todo e qualquer serviço não aprovado pela CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- u) Deverá sempre que desejado pela CONTRATANTE, realizar a emissão de relatórios solicitados por esta a qualquer tempo;
- v) Deverá responsabilizar-se por qualquer atendimento médico, acidente ou mal súbito que venha ocorrer com seus colaboradores nas dependências da CONTRATADA;
- w) A CONTRATADA deverá manter durante toda a vigência do contrato, em conformidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência;
- x) Deverá informar de imediato a SES/MA qualquer interrupção ou paralisação que houver nos serviços e os motivos que o geraram, obedecendo para o pleno restabelecimento descrito no Acordo de Nível de Serviço;
- y) A CONTRATADA deverá realizar o recrutamento, administração, transporte quando necessário aos colaboradores, ambiente limpo, alimentação e quaisquer outras obrigações relacionadas com a de mão de obra, ficando responsável por todos os atos praticados por seus colaboradores, e sem ônus algum a CONTRATANTE;
- z) Efetuar o pagamento dos salários dos colaboradores utilizados nos serviços contratados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, bem como recolher no prazo legal os encargos decorrentes da contratação deles, exibindo, mensalmente, as comprovações respectivas ao Fiscal do Contrato;
- aa) Responsabilizar-se pelo transporte dos colaboradores, de suas residências até o local da execução das atividades, bem como o retorno por meios próprios, em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações em que se faça necessária a execução de serviços em regime extraordinário;
- bb) Manter sigilo a respeito das informações, dos dados processados e de quaisquer outros assuntos ligados às atividades desenvolvidas na execução do objeto contratado, bem como toda



documentação técnica pelo seu conteúdo e qualquer sistema desenvolvido, de propriedade exclusiva formal da CONTRATANTE;

- cc) Comprovar a qualquer tempo, que seus colaboradores possuem a Carteira de Saúde atualizada, bem como os exames médicos periódicos atualizados a cada 6 (seis) meses;
- dd) A central deverá agregar todo o e qualquer Sistema que a SES/MA estiver operando ou que vier a ser incorporado durante a vigência contratual.
- ee) A CONTRATADA através do seu canal receptivo deverá, durante a execução dos serviços, aceitar ligações de bônus ou franquias, independente das operadoras de telefonia que disponibilizam estes serviços;
- ff) A CONTRATADA deverá dispor dos serviços de mensagem de texto (SMS), com confirmação de leitura, para manter a comunicação com os usuários da Rede do SUS- MA a fim de manter a hegemonia dos serviços ofertados (agenda, remarcação de consultas/exames e afins);
- gg) A CONTRATADA deverá através do seu canal ativo, originar suas ligações aos usuários da Rede do SUS- MA, somente através do código de área (DDD-098) e em conjunto dispor ao usuário codificação literal “SAÚDE” junto ao número que efetua a ligação;
- hh) Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- ii) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação;
- jj) Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE;
- kk) A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;
- ll) Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;
- mm) A CONTRATADA não poderá em hipótese alguma utilizar o espaço físico destinado a operação, sendo de acesso restrito para outras atribuições que não sejam específicas para tais fins dispostos neste Termo de Referência.

14.2. A CONTRATANTE obriga-se a:

- a) A CONTRATANTE será obrigada a exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados.
- b) Disponibilizar a CONTRATADAS informações necessárias para os procedimentos inerentes ao serviço.
- c) Fornecer as especificações técnicas referentes aos serviços contratados.
- d) Responder solicitações da CONTRATADA para as quais não foram estabelecidos fluxo, diretrizes, resolutividades ou clareza.
- e) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATANTE.
- f) Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no desempenho dos serviços ou produza complicações para a supervisão e fiscalização e que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas.



- g) Examinar no ato da efetivação da contratação dos profissionais as carteiras profissionais dos colaboradores colocados a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional.
- h) Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o bom desempenho destes.
- i) Efetuar o pagamento das faturas devidamente atestadas pelo servidor responsável pela fiscalização do contrato, nas condições e preços pactuados.
- j) Solicitar através de preposto, o fornecimento de novas linhas, transferência, desligamento, bloqueio e troca de numeração sempre que for necessário e da conveniência do CONTRATANTE.
- k) Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais operadoras de forma a garantir que aqueles continuem os mais vantajosos para a Administração.
- l) Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais pela Operadora, inclusive quanto a não interrupção os serviços prestados.
- m) Permitir o acesso livre dos empregados da CONTRATADA, quando necessário às suas dependências, para execução de serviços referentes ao Objeto.
- n) Comunicar imediatamente à CONTRATADAS quaisquer anormalidades apresentadas no funcionamento do sistema.
- o) Nos casos de manutenção preventiva, a CONTRATANTE, deverá ser previamente avisada e ainda deverá ocorrer fora do horário de expediente, a fim de evitar paralisações nos serviços.
- p) Exigir, a qualquer tempo, a comprovação das condições da CONTRATADA que ensejaram sua contratação, embora, deva esta manter estas condições durante a execução do contrato.
- q) Cabe a CONTRATANTE assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço.
- r) A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados ao contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus colaboradores, prepostos ou subordinados.
- s) A CONTRATANTE anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA do qual decorreram a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências.
- t) A CONTRATANTE notificará, por escrito, a CONTRATADA sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo.
- u) Estabelecerá normas e padrões a serem cumpridos pela CONTRATADA, incluindo os do Sistema de Gestão da Qualidade, relativos ao escopo de contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS LEI Nº 13.709/2018

15.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

15.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do ART. 6º DA LGPD.

15.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

15.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.



15.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

15.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

15.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

15.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

15.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

15.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

15.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

15.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

15.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DECIMA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO/GESTÃO

16.1. A gestão e fiscalização do contrato será exercida, no que couber, pelas regras gerais estabelecidas no Capítulo VI (Da execução dos Contratos) da Lei nº 14.133/2021.

16.2. A **CONTRATANTE** nomeará formalmente fiscal (is) para acompanhar a execução do contrato, nos termos do art.117 da Lei nº 14.133/ 2021 e IN SEGES/ME Nº 98/ 2022.

16.3. A SES - MA designará para acompanhar os serviços:

- a) **Gestor do contrato:** servidor designado para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual;
- b) **Fiscal técnico do contrato:** servidor com formação específica para fiscalização de itens da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nos moldes do que determina o art.25 c/c art.14 do Decreto 39.217/2024.
- c) **Fiscal administrativo do contrato:** servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização dos aspectos administrativos do contrato.

16.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas à autoridade superior, em tempo hábil, para a adoção das medidas que se fizerem necessárias.

16.5. Os fiscais do Contrato anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à sua execução, indicando dia, mês e ano, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhados à autoridade superior para as providências cabíveis.

16.6. Caberá à **CONTRATADA** prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATANTE** em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação.



16.7. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com os arts.119 e 120 da Lei nº 14.133/ 2021.

16.8. A fiscalização tratada neste item também evita a responsabilização subsidiária pelo inadimplemento das obrigações trabalhistas por parte da **CONTRATADA**, especialmente por ser o objeto do presente termo atividade-meio da **CONTRATANTE**, consoante o entendimento do enunciado da Súmula 331 do TST.

16.9. Caberá aos fiscais do Contrato atestar a realização dos serviços prestados mensalmente, mediante a conferência da Nota Fiscal, comprovante do recolhimento dos Encargos Trabalhistas, impostos, taxas, tributos e demais obrigações compatíveis que deverão estar anexados aos Relatórios apresentados pela **CONTRATADA** e suas próprias anotações e controles, encaminhando em seguida ao setor competente para pagamento.

16.10. Em caso de não conformidade da Nota Fiscal ou ausência de qualquer comprovante relativo a taxas e impostos ou do serviço executado, o fiscal deverá devolver a Nota Fiscal à **CONTRATADA** para as devidas correções ou notificá-la das inconformidades observadas quanto aos serviços executados, ficando o pagamento condicionado à regularização da Nota Fiscal ou dos documentos ou serviços pendentes.

16.11. O recebimento dos serviços mediante atesto nas Notas Fiscais não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução dos serviços, dentro dos limites estabelecidos pela Lei ou pelo contrato.

16.12. Não obstante, a **CONTRATADA** ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao **CONTRATANTE** é reservado os seguintes direitos no exercício da ampla e completa fiscalização dos serviços:

16.13. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de colaboradores da **CONTRATADA** que estiver sem uniforme adequado ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;

16.14. Solicitar a **CONTRATADA** o reparo/correção de eventual imperfeição na execução dos serviços prestados;

16.15. Examinar as Carteiras Profissionais dos prestadores de serviços, para comprovar o registro da função profissional, conforme CBO (Classificação Brasileira de Ocupações);

16.16. Solicitar à **CONTRATADA** a substituição de qualquer equipamento ou objeto do trabalho ou ainda ajuste da mobília que não estiver ergonomicamente nos padrões da NR-17, cujo uso considere prejudicial à atividade laborativa ou, ainda, que não atendam às necessidades;

16.17. Executar mensalmente a consolidação dos índices de desempenho dos serviços efetivamente prestados sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;

16.18. Efetuar a avaliação da qualidade dos serviços, utilizando-se inclusive de notações no Instrumento de Medição de Resultados e de Índice de Satisfação e Desempenho.

16.19. O exercício das atividades de fiscalização do presente termo, não significa em hipótese alguma que haja pessoalidade ou subordinação direta entre os prepostos da **CONTRATANTE** e os colaboradores da **CONTRATADA**.

16.20. Os fiscais do contrato deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

16.21. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

16.22. Propor, à Autoridade Competente, a aplicação de sanções, pelo não cumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais.



16.23. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no artigo 125 da Lei nº 14.133/2021.

16.24. A conformidade dos materiais e equipamentos a serem utilizados na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da **CONTRATADA** que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como, marca, qualidade e forma de uso.

16.25. A fiscalização atentar-se-á a **CONTRATADA**, que a mesma é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, não cabendo a **CONTRATANTE** arcar com os referidos encargos.

16.26. A fiscalização do Contrato deverá informar a **CONTRATADA** que a inadimplência com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

16.27. A **CONTRATADA** em casos de quebra ou paralisação de qualquer tipo de equipamento utilizado pelos funcionários deverão ter em seu acervo, equipamentos reservas que tenham capacidade igualitária ou superior aos que estavam sendo utilizados, a fim de que não haja interrupção dos serviços prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO DAS PENALIDADES

17.1. A verificação da adequação da prestação dos serviços, objeto do Termo de Referência, será realizada com base na **Tabela** a seguir e em caso de defeito na prestação de serviço implicará na aplicação das penalidades verificadas.

17.2. Deverá ser considerado os índices de qualidades para efeito de glosa os objetos descritos na **Tabela** a seguir.

17.3. Deverá ser mensurado mensalmente para efeitos de pagamento os objetos descritos na **Tabela** a seguir.

17.4. Deverá a **CONTRATANTE** sempre receber justificativa quanto ao nível de qualidade, se este, não for atingido.

17.5. Deverá ser considerado para efeitos de glosa, índices retroativos, independente do período.

17.6. Para efeito de cálculo da glosa, a **CONTRATADA** não realizará modificações no quantitativo da operação por um ciclo menor de 30 (trinta) dias.

17.7. Deverá ser levado em consideração o quantitativo de solicitação recebidas em todos os canais para efeito de cálculo da glosa.

17.8. Deverá ser considerado como ligações recebidas, o quantitativo de ligações com discagem direta para o número oficial, e não exclusivamente as atendidas pela URA.

17.9. Deverá ser considerada como solicitação recebida por aplicativo de mensagem/sistema de agendamento, o quantitativo de solicitações concluídas e que somente aguardam status de atendimento.

17.10. Na aplicação das penalidades, a autoridade competente observará:

- a) Os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;
- b) A não reincidência da infração;
- c) A atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;
- d) A execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e
- e) A não existência de efetivo prejuízo material à Administração.



17.11. Situações de exceção deverão ser avaliadas caso a caso pelo fiscal e gestor do contrato, definindo os procedimentos mais adequados para o seu encaminhamento, levando em consideração os critérios do item 17.10, a realidade e conjuntura da Secretária de Estado da Saúde, a natureza da situação e eventuais consequências positivas e negativas que possam surgir, as mesmas, não serão isentas de possíveis aplicações de sanções, penalidade e advertências.

17.12. As penalidades de multa poderão ser aplicadas juntamente com as sanções previstas nos subitens 10.1.1 e 10.3.

17.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

NÍVEL DA PRIORIDADE	OBJETO	ÍNDICE DE BORDA	PENALIDADE
LEVE	TURNOVER	≥5%	Advertência nos 2 primeiros meses. Aplica-se glosa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da Nota Fiscal de competência do mês, a partir do terceiro mês consecutivo; e a partir desse, sempre que o índice não for atingido ou não for justificado.
LEVE	TMA OPERADOR RECEPTIVO POR VOZ	> 360s	Advertência nos 2 primeiros meses. Aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Nota Fiscal de competência do mês, a partir do terceiro mês consecutivo; e a partir desse, sempre que o índice não for atingido ou não for justificado.
LEVE	TMA OPERADOR ATIVO POR VOZ	> 300s	
LEVE	TMA OPERADOR RECEPTIVO POR APLICATIVO/SISTEMA DE SOLICITAÇÃO	> 180s	
LEVE	TMA OPERADOR ATIVO POR APLICATIVO/SISTEMA DE SOLICITAÇÃO	> 120s	
MÉDIA	ESPERA DE ATENDIMENTO	≥ 180s	Advertência nos 2 primeiros meses. Aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Nota Fiscal de competência do mês, a partir do terceiro mês consecutivo; e a partir desse, sempre que o índice não for atingido ou não for justificado.
MÉDIA	ENVIO DE GRAVAÇÃO E TELA DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	≥95%	Calcula-se o número total de solicitação de gravações e telas sobre as não localizadas. Aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Nota Fiscal de competência do mês, a partir do terceiro mês consecutivo; e a partir desse, sempre que o índice não for atingido ou não for justificado.
ALTA	COMUNICAÇÃO DE AGENDAMENTO DE PACIENTES EM FILA DE ESPERA	0%	Desconta-se o valor de cada agendamento não comunicado seguindo o valor vigente da Tabela SIGTAP.
ALTA	INTERRUPÇÃO PARCIAL DO SERVIÇO	0%	Desconta-se o período de inoperância sobre o valor total da nota. Em caso de recorrência no prazo inferior de 30 dias, aplica-se a inoperância de todas as horas multiplicando por 0,5 (cinco décimos por cento).



ALTA	INTERRUPÇÃO TOTAL DO SERVIÇO	0%	Desconta-se o período de inoperância sobre o valor total da nota. Em caso de recorrência prazo inferior de 30 dias, aplica-se a inoperância de todas as horas multiplicando por 2 (dois).
ALTA	ERROS DE AGENDAMENTOS	3%	Cálculo do quantitativo de erros considerando o número de agentes ativos no mês.
ALTA	ATENDIMENTO DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS PELO TELEFONE OFICIAL DO CANAL	≤ 85%	Calcula-se sobre o quantitativo da demanda de solicitações não atendidas sobre a recebida. Aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre a nota.
ALTA	ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES POR APLICATIVO/SISTEMA DE SOLICITAÇÃO	≤ 90%	

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS NOTIFICAÇÕES

18.1. Qualquer comunicação das partes a respeito do Contrato só produzirá efeitos legais se processada por escrito, mediante protocolo ou outro meio de registro, que comprove a sua efetivação, não sendo consideradas comunicações verbais.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS

19.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. As seguintes sanções poderão ser aplicadas aos LICITANTES que participarem do certame ou aos que forem contratados, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados a **CONTRATANTE** pelo infrator, conforme estipula os arts.155 e ss da Lei nº 14.133/2021.

20.2. Multa, nos percentuais e condições indicados abaixo:

- 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso na execução dos serviços, calculados sobre o valor correspondente à parte inadimplente;
- 10% (dez por cento) a incidir sobre a parcela mensal do serviço, em caso de atraso superior em 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial de execução, sem prejuízo da aplicação do subitem anterior;
- 5% (quinze por cento) em caso de recusa parcial na execução do objeto, ou rescisão do contrato, calculado sobre a parte inadimplente;
- 5% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução total do contrato.

20.3. Fica impedido de contratar com a **CONTRATANTE**, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e das demais cominações legais, quando:

- Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- Dar causa à inexecução total do contrato;
- Recusa em assinar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- Atraso na execução dos serviços, contrariando o instrumento contratual, sem motivo justificado;

20.4. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual e será executada após regular processo administrativo, observada a seguinte ordem:

- Mediante quitação do valor da penalidade por parte da **CONTRATADA** em prazo a ser determinado pela autoridade competente;



- b) Mediante desconto no valor da garantia depositada para este contrato;
- c) Mediante desconto no valor das parcelas devidas à **CONTRATADA**;
- d) Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

20.5. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução, se dia de expediente normal na Secretária Estadual de Saúde, ou no primeiro dia útil seguinte.

20.6. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

- a) O atraso não superior a 5 (cinco) dias;
- b) A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

20.7. A Multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

20.8. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o contrato deverá ser rescindido, exceto se houver interesse justificado da Secretária Estadual de Saúde em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias.

20.9. As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que sejam assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

20.10. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

20.11. Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

20.12. Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, será objeto de imediata apuração, observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção e na Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

21.1. A **CONTRATANTE** poderá, nos termos da lei, autorizar a subcontratação parcial do objeto, até o limite máximo de 30% (trinta por cento), do valor total do contrato, objetivando o bom andamento do serviço, mediante justificativa a ser apresentada pela **CONTRATADA**.

21.2. A justificativa deve ser detalhada e conter no mínimo:

21.2.1. Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada;

21.2.2. Cópia do Contrato Social da empresa;

21.2.3. Declaração de responsabilidade quanto à análise da conformidade documental habilitação da subcontratada, inclusive quanto à compatibilidade da empresa frente ao Atestado de Capacidade Técnica apresentado, devendo a Contratada zelar rigorosamente pela execução dos serviços subcontratados.

21.3. Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre a **CONTRATANTE** e a subcontratada, permanecendo a **CONTRATADA** responsável pelo integral cumprimento das obrigações legais e contratuais.

21.4. A **CONTRATADA** deverá informar previamente ao gestor deste contrato a subcontratação a ser realizada no curso da vigência deste instrumento, bem como qualquer substituição de subcontratada, e, se autorizadas, comprovadas com os respectivos contratos e distrato entre as partes ou outro instrumento equivalente.

21.5. A **CONTRATADA** tomará as providências cabíveis e responsabilizar-se-á pelo pleno atendimento, por parte das empresas subcontratadas, às determinações do Projeto Básico, do Contrato e documentos relacionados.



21.6. A CONTRATADA deverá comprovar que a subcontratada atende às condições exigidas no presente Termo de Referência, bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a subcontratada que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.

21.7. Na subcontratação, a CONTRATADA deverá observar a preferência das Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais – MEI, nos termos do art. 8º da Lei Estadual nº 10.403/2015, devendo:

21.7.1. Serem indicadas e qualificadas com a descrição dos bens e serviços a serem fornecidos e seus respectivos valores;

21.7.2. Na habilitação, apresentar em conjunto com a sua, a documentação das Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais - MEI exigida no edital, inclusive a regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais subcontratados, sendo de sua responsabilidade a atualização da referida documentação durante a vigência contratual, sob pena de rescisão;

21.7.3. Que a empresa contratada se compromete a substituir a subcontratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou demonstrar a inviabilidade da substituição, em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;

21.7.4. Que caso seja comprovado que a empresa subcontratada deixou de honrar com seu compromisso contratual em decorrência de imperícia, negligência, má gestão ou em razão de outra prática danosa punida pela legislação aplicada à matéria, a empresa, independente das demais sanções civis e criminais que se fizerem requeridas, será declarada inidônea e impedida de participar diretamente ou como subcontratada de outros certames licitatórios no âmbito da Administração Pública Estadual, nos termos da lei;

21.7.5. Que a empresa contratada se responsabiliza pela padronização, compatibilidade, gerenciamento centralizado e qualidade da subcontratação;

21.8. No caso da CONTRATADA se enquadrar como Microempresas - ME, Empresas de Pequeno Porte - EPP e Microempreendedores Individuais - MEI, não se aplicará a exigência anterior, bem como se a composição total ou parcial de consórcio, com participação igual ou superior ao percentual exigido de subcontratação, for composta por estas categorias.

21.9. É vedada a subcontratação da totalidade dos serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto deste contrato, em que o valor não ultrapasse 30% (trinta) do contrato firmado com a CONTRATANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. Este **CONTRATO** representa todo o acordo entre as partes com relação ao objeto nele previsto.

22.2. Qualquer ajuste complementar que crie ou altere direitos e obrigações há de ser efetuado por escrito e assinado pelos representantes de ambas as partes.

22.3. A omissão ou tolerância quanto à exigência do estrito cumprimento das obrigações contratuais ou ao exercício da prerrogativa decorrente deste **CONTRATO** não constituirá renúncia ou novação nem impedirá a parte de exercer seu direito a qualquer tempo.

22.4. Após a assinatura do contrato a instituição selecionada não poderá se furtar de prestar serviços conforme os valores estabelecidos, ficando esclarecido que a desistência posterior acarretará as sanções previstas no Capítulo IV da Lei nº 14.133 de 2021 e demais legislações aplicáveis.

22.5. A CONTRATADA se obriga a comunicar à CONTRATANTE, qualquer alteração em seu quadro social e em sua representação, no prazo de 05(cinco) dias contado de sua ocorrência.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS VEDAÇÕES

23.1. É vedado à CONTRATADA:



- a) Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
- b) Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA RESCISÃO

24.1. A rescisão poderá ocorrer a qualquer momento, em defesa do interesse público ou pelo descumprimento de quaisquer das cláusulas contratadas, garantidos o direito de defesa e do contraditório.

24.2. Constituem motivos para rescisão deste **CONTRATO**:

- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais;
- b) O não cumprimento de prazos;
- c) O não cumprimento das condições técnicas constantes das especificações e dos projetos;
- d) A lentidão na execução dos SERVIÇOS, que leve a presumir sua não conclusão no prazo contratual;
- e) O atraso injustificado no início dos SERVIÇOS;
- f) A paralisação dos SERVIÇOS, sem justa causa e prévia comunicação;
- g) A subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos SERVIÇOS objeto deste termo de referência, sem a prévia e expressa autorização;
- h) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- i) A dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
- j) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
- k) O descumprimento das determinações emanadas da fiscalização, assim como as de seus superiores;
- l) O cometimento reiterado de faltas na execução dos SERVIÇOS;
- m) Quebra de sigilo sobre as informações e documentos recebidos para a execução dos serviços contratados, bem como sobre os desenvolvidos pela CONTRATADA;
- n) Razões de interesse público;
- o) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do CONTRATO.

24.3. Caso não convenha a CONTRATANTE exercer o direito de rescindir o Contrato, quando a ação ou omissão da CONTRATADA justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, suspendendo o pagamento de faturas pendentes e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

24.4. Na hipótese de ocorrer acréscimos nos preços dos SERVIÇOS, em consequência da adoção das medidas mencionadas neste item, correrão os mesmos por conta da CONTRATADA e o respectivo valor poderá ser descontado dos seus créditos ou da garantia constituída.

24.5. Dar-se-á rescisão do Contrato, nas hipóteses previstas nos artigos 137 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA CONSULTA AO CEI

25.1. A realização de pagamentos feitos em favor da CONTRATADA estabelecida no Maranhão ficam condicionados à consulta prévia pela CONTRATANTE ao **Cadastro Estadual de Inadimplentes - CEI** para verificação da situação da CONTRATADA em relação às obrigações pecuniárias e não pagas, consoante determina o art. 6º da Lei Estadual nº 6.690, de 11 de julho de 1996.

25.2. Constatada a existência de registro no CEI da CONTRATADA estabelecida no Estado do Maranhão, a **CONTRATANTE** não realizará os atos previstos nesta Cláusula, por força do disposto no art. 7º da Lei Estadual nº 6.690, de 11 de julho de 1996.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA PUBLICIDADE

26.1. A **CONTRATANTE** providenciará nos termos do, a publicação do extrato do Contrato no Diário



Oficial do Estado do Maranhão e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos prazos previstos nos incisos I e II do **caput** deste artigo 94 da Lei Federal nº 14.133/2021, sob pena de nulidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DO FORO

27.1. Para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente instrumento, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Justiça Estadual do Termo Judiciário de São Luís - Comarca da Ilha de São Luís, excluído quaisquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estar justo e acordado, depois de lido e achado conforme, as partes assinam o presente instrumento contratual em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

São Luís, ____ de _____ de ____.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1 _____

2 _____