

EDITAL DE LICITAÇÃO
PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO Nº 88/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9/2026 – REGISTRO DE PREÇOS
OBJETO: SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO REMOTO EM SAÚDE /
TELEMEDICINA

O Consórcio Público Interfederativo de Saúde e Serviços do Vale Europeu - CISAMVE, consórcio público com personalidade jurídica de direito público e natureza autárquica interfederativa, inscrita no CNPJ sob o nº 03.269.695/0001-08, com sede na Rua Engenheiro Paul Werner, 403, Bairro Itoupava Seca, CEP 89030-100, em Blumenau/SC, neste ato representado por sua Diretora Executiva, Sra. Vanessa Fernanda Schmitt, no uso de suas atribuições, comunica aos interessados que fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO** em sua forma **ELETRÔNICA**, pelo **SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL** para futura e eventual contratação de empresa especializada na implantação, disponibilização, operação e manutenção de serviço continuado de teleatendimento remoto em saúde, conforme condições, quantidades, especificações e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

A licitação observará a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e alterações posteriores, a Lei Federal nº 11.107/2005, a Lei Federal nº 14.510/2022, a Lei Federal nº 13.709/2018, a Lei Federal nº 13.787/2018, as normas profissionais aplicáveis, as Resoluções do CISAMVE pertinentes e demais normas aplicáveis.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: Início às 08h00min. do dia 22/10/2026 até às 08h00min. do dia 05/11/2026.

DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO: Na mesma data e horário do recebimento das propostas, encerrada a fase de lances, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar poderá complementar ou substituir a documentação apresentada, dentro do prazo fixado pelo(a) pregoeiro(a), prazo este que não poderá ser inferior a 02 (duas) horas.

ABERTURA E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS: Das 08h01min. às 08h30min. do dia 05/11/2026.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: a partir das 08h31min. do dia 05/11/2026.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Horário de Brasília (DF).

TIPO DE JULGAMENTO: Menor preço global.

ORÇAMENTO SIGILOSO: Não.

TRATAMENTO DA FASE DE LANCES: Aberto e fechado.

COMPOSIÇÃO DO PREÇO UNITÁRIO E TOTAL: até 02 (duas) casas após a vírgula.
PLATAFORMA ELETRÔNICA: www.portaldecompraspublicas.com.br “Acesso Identificado”.

OBTENÇÃO DO EDITAL NA ÍNTEGRA: www.diariomunicipal.sc.gov.br

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS/ENCAMINHAMENTOS:

<https://www.portaldecompraspublicas.com.br>

PREGOEIRO(A): Marcos Daniel França Rios

E-MAIL: licitacao3@cisamve.sc.gov.br e/ou gestao.licitacao@cisamve.sc.gov.br

TELEFONE: (47) 3224-1727 / (47) 3224-1728

INFORMAÇÕES IMPORTANTES, ANTES DE REALIZAR PROPOSTA, FIQUE SABENDO:

- Leia atentamente o descritivo do item no qual deseja realizar proposta observando se seu produto atende ao que é solicitado, devendo o produto apresentado na proposta atender integralmente às exigências que o descritivo solicita.
- Observar se o item não solicita alguma documentação extra como: Registro na ANVISA, certificado INMETRO, ficha técnica, manual, bula, entre outras.
- A Prova de Conceito – POC será realizada exclusivamente com a licitante provisoriamente vencedora, antes da adjudicação, na forma e nos prazos estabelecidos neste Edital e no Termo de Referência.
- Tenha convicção de que pretende apresentar proposta para o item. Caso a empresa o arremate e posteriormente solicite seu cancelamento por ter cotado “errado”, registraremos em nosso histórico um termo de ocorrência interno detalhando o ocorrido. Em caso de reincidência, o fato será encaminhado à Comissão Processante para abertura de processo administrativo, para possível aplicação de advertência, sempre garantido o contraditório e ampla defesa.
- Possuímos 16 (dezesseis) entes consorciados e possíveis locais de entrega, sendo eles:



Apiúna



Ascurra



Benedito Novo



Blumenau



Botuverá



Brusque



Doutor Pedrinho



Gaspar



Guabiruba



Ilhota



Indaial



Luiz Alves



Pomerode



Rio dos Cedros



Rodeio



Timbó

1. DO OBJETO

- 1.1. O presente Pregão Eletrônico, pelo Sistema de Registro de Preços, tem por objeto a futura contratação de empresa especializada para implantação, disponibilização, operação e manutenção de serviço continuado de teleatendimento remoto em saúde, contemplando pronto atendimento digital, teletriagem de enfermagem, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica por clínico geral e/ou médico de Família e Comunidade e teleagendamento de consultas presenciais na Atenção Primária à Saúde – APS, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, mediante disponibilização de plataforma tecnológica
- 1.2. A contratação será destinada aos Municípios consorciados ao CISAMVE, na condição de Órgãos Participantes, observada a cobertura populacional e os quantitativos estimados constantes do Termo de Referência – ANEXO I
- 1.3. Integram o objeto a infraestrutura tecnológica, plataforma web e aplicativo, suporte 24/7, implantação, integração com prontuários municipais, manutenção, atualização, treinamento, relatórios, indicadores, mecanismos de segurança da informação, proteção de dados, interoperabilidade e demais funcionalidades descritas no Termo de Referência
- 1.4. O objeto é classificado como serviço comum de natureza continuada, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, nos termos do Termo de Referência.
- 1.5. A contratação será realizada em item único/lote único, em razão da necessidade de solução unificada e integrada, da responsabilidade técnica unificada, da interoperabilidade dos módulos e da redução de riscos decorrentes do fracionamento, conforme justificativa constante do Termo de Referência.

2. DO REGIME DE EXECUÇÃO E DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 2.1. O regime de execução e os critérios de aceitação do objeto observarão integralmente o Termo de Referência – ANEXO I, especialmente quanto à implantação, integração, níveis de serviço, indicadores, recebimento provisório mensal, recebimento definitivo, continuidade operacional e segurança, devendo a Contratada disponibilizar solução apta à execução integral das funcionalidades e serviços previstos neste Termo de Referência.
- 2.2. A execução dos serviços nos Municípios consorciados será facultativa e dependerá de formalização da contratação pelo Município participante, nos termos estabelecidos no item 3.2 deste Termo de Referência, não sendo obrigatória a participação de todos os Municípios integrantes do Consórcio.
- 2.3. Para cada Município participante que formalizar a contratação mediante celebração do respectivo contrato, a implantação da plataforma deverá ser concluída em até 60 (sessenta) dias, observadas as condições e o marco inicial estabelecidos neste Edital e no Termo de Referência.
- 2.4. A integração com os sistemas municipais deverá ser concluída em até 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços no respectivo Município aderente, admitida uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa técnica formal da Contratada e aceite da Contratante, nos termos deste Termo de Referência.
- 2.5. O atendimento deverá observar os níveis de serviço, indicadores de desempenho, critérios de medição e tempos de resposta estabelecidos no Termo de Referência, incluindo disponibilidade mensal mínima de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), cuja apuração observará a metodologia, as fontes de aferição e as hipóteses de exclusão expressamente estabelecidas no item 4.7.2 do Termo de Referência.
- 2.6. O recebimento definitivo da parcela mensal dependerá da consolidação dos relatórios de desempenho e qualidade e da verificação da conformidade da execução dos serviços efetivamente prestados aos Municípios aderentes.

3. DO CADASTRO DE RESERVA, ESTIMATIVA DE CONSUMO E REMANEJAMENTO

- 3.1. O Cadastro de Reserva será formado pelos licitantes classificados, conforme a ordem de classificação e as regras da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação interna do CISAMVE.
- 3.2. Os quantitativos populacionais são estimativos e não obrigam o CISAMVE ou os Municípios Consorciados à contratação integral.
- 3.3. Cada Município que optar pela contratação deverá definir, no instrumento contratual, a cobertura populacional pretendida, observados os quantitativos e limites registrados na Ata.

- 3.4. Eventuais remanejamentos entre Órgãos Participantes observarão a legislação aplicável e a regulamentação do CISAMVE, sem alteração do preço registrado.

4. DAS BOAS PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS E ANTICORRUPÇÃO

- 4.1. O licitante, ao participar do presente certame, declara ter ciência do dever de conduzir os seus negócios de maneira legal, ética e transparente, conforme os requisitos das Normas Anticorrupção, incluindo, mas não se limitando, à Lei Federal nº 12.846/2013, e de estender a todos os seus dirigentes, empregados, contratados, colaboradores e terceiros que a representem a obrigação de cumprir as diretrizes estabelecidas na legislação indicada.
- 4.2. O CISAMVE não tolerará qualquer ato que infrinja ou possa infringir as Normas Anticorrupção, cabendo aos licitantes, em caráter irrevogável e irretratável:
- 4.2.1. Tomar conhecimento das Normas Anticorrupção, especialmente a Lei Federal nº 12.846/2013, e o Decreto Federal nº 11.129/2022, e divulgá-las a seus acionistas/sócios, administradores, diretores, empregados, contratados, representantes e terceiros;
- 4.2.2. Abster-se de praticar atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra os princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, conforme definidos no artigo 5º, da Lei Federal nº 12.846/2013.

5. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 5.1. O Pregão, na forma Eletrônica, será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases através do Sistema de Pregão, na Forma Eletrônica (licitações) do Portal de Compras Públicas.
- 5.2. A sessão eletrônica e todos os demais Atos Administrativos serão conduzidos pelo Consórcio Público Interfederativo de Saúde e Serviços do Vale Europeu - CISAMVE, por intermédio de seu(ua) Pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para plataforma digital constante da página eletrônica do Portal de Compras Públicas (www.portaldecompraspublicas.com.br).
- 5.3. O credenciamento no sistema eletrônico implica responsabilidade legal pelos atos praticados e aceitação das regras deste Edital.
- 5.4. O acompanhamento do sistema eletrônico durante todas as fases do certame é de responsabilidade do licitante.

6. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

- 6.1. O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa, no site www.portaldecompraspublicas.com.br.
- 6.2. As propostas deverão ser cadastradas exclusivamente no sistema eletrônico (www.portaldecompraspublicas.com.br), podendo ser enviadas, substituídas e excluídas até a data e horário previstos no preâmbulo.
- 6.3. O licitante deverá declarar, em campo próprio, o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação e a conformidade de sua proposta.
- 6.4. Não será admitida identificação indevida do licitante em campo próprio destinado à proposta, quando a regra do sistema exigir sigilo de identidade.
- 6.5. A validade da proposta será de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados da abertura das propostas.

7. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 7.1. Poderão participar desta Licitação todas as empresas ou sociedades regularmente estabelecidas no País, que sejam especializadas e compatíveis com o objeto desta licitação, e que atendam às exigências, especificações e normas contidas neste Edital, seus Anexos e nos demais regramentos/normativas existentes no Brasil sobre a área de fornecimento.
- 7.2. Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que apresentarem toda a documentação por ele exigida para respectivo cadastramento junto ao Portal de Compras Públicas.
- 7.3. Como requisito para participação no Pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, o licitante deverá manifestar o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.
- 7.4. É permitida a participação de empresa em forma de consórcios ou grupos de empresas e deverá observar o disposto no art. 15, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, observadas as seguintes normas:

I – comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

II – indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

III – admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores e resultados admitidos pela legislação e estabelecidos neste Edital, observadas as disposições no art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021;

IV – impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;

V – responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.

VI – O licitante vencedor é obrigado a promover, antes da celebração da ata de registro de preços, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no item I acima, no prazo de até **30 (trinta) dias**, após a homologação.

VII – A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo Órgão Gerenciador e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio neste processo licitatório que originou o contrato, quando exigido.

VIII - Para fins da Prova de Conceito, a comprovação do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES e dos vínculos dos médicos no respectivo cadastro deverá ser apresentada pela empresa consorciada responsável pela execução da parcela dos serviços de saúde correspondente, observada a divisão de responsabilidades estabelecida entre as consorciadas.

- 7.5. Não poderá participar da licitação pessoa jurídica cuja falência tenha sido decretada. No caso de empresas em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, estas poderão participar do certame desde que atendam à legislação vigente e apresentem o plano de recuperação judicial aprovado/homologado pelo juízo competente quando da entrega da documentação de habilitação
- 7.6. O licitante deverá ter feito a adesão ao Portal de Compras Públicas, sendo sua a responsabilidade pela tramitação prévia neste sentido.
- 7.7. Não poderá participar da licitação 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.
- 7.8. Não poderá participar da licitação 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.

8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

8.1. O certame será conduzido pelo(a) Pregoeiro(a), com o auxílio da Equipe de Apoio, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) coordenar o processo licitatório;
- b) receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao Edital, apoiado pelo responsável pela sua elaboração;
- c) conduzir a sessão pública na internet;
- d) verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;
- e) dirigir a etapa de lances;
- f) verificar e julgar as condições de habilitação;
- g) analisar a admissibilidade dos recursos, podendo, em tal caso, exercer o juízo de retratação no prazo de 03 (três) dias úteis (§ 2º do art. 165 da Lei Federal nº 14.133, de 2021), findo o qual deverá encaminhar o recurso, devidamente instruído, à deliberação da autoridade superior;
- h) indicar o vencedor do certame;
- i) conduzir os trabalhos da Equipe de Apoio;
- j) sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- k) encaminhar à Equipe de Apoio os documentos de habilitação, caso verifique a possibilidade de sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica; e
- l) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a adjudicação, homologação e confecção das atas de registro de preços.

8.1.1. O(a) Pregoeiro(a) poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros agentes públicos, de setores da entidade ou dos entes consorciados, a fim de subsidiar sua decisão.

8.1.2. O(a) Pregoeiro(a) Substituto(a) suprirá as faltas, impedimentos e/ou afastamentos, permanentes, temporários ou eventuais, do(a) Pregoeiro(a) titular, com as mesmas atribuições previstas neste item.

8.2. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, ambas intransferíveis e de responsabilidade única do Usuário, obtidas junto ao Portal de Compras Públicas.

- 8.3. A chave de identificação e a senha dos operadores poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do Usuário ou por iniciativa do Portal de Compras Públicas.
- 8.4. É de exclusiva responsabilidade do Usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Portal de Compras Públicas ou o CISAMVE a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 8.5. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados, a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico, bem como a aceitabilidade no que se refere às regras dos editais eletrônicos que escolher participar.
- 8.6. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio de digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços e os documentos de habilitação exigidos no Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.
- 8.7. Caberá ao licitante 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.
- 8.8. A participação do licitante nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital, e obrigará o proponente vencedor a entrega do item nas condições, locais e prazos definidos.
- 8.9. O encaminhamento de proposta e os documentos de habilitação exigidos no Edital, para o sistema eletrônico, pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e execução da Ata de Registro de Preços previstas no Edital. O Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, lances e aceitação das regras de cumprimento de suas obrigações.
- 8.10. No preenchimento da proposta eletrônica deverão ser informadas, campo próprio, a descrição do serviço ofertado, o preço unitário mensal por habitante e o valor total correspondente, observadas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e no Termo de Referência.
- 8.11. O objeto deverá estar totalmente e estritamente dentro das especificações contidas para o item do Edital.
- 8.12. Fica vedada a identificação da empresa em qualquer campo da proposta, tal como timbres, abreviações (relacionadas à empresa), telefones e etc., o descumprimento desta regra ensejará a desclassificação da proposta, observando o disposto na legislação aplicável.

- 8.13. O licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário indicados no preâmbulo deste Edital, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.
- 8.14. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.
- 8.15. A licitante enquadrada como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/06, para fazer jus aos benefícios previstos em lei.
- 8.16. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.
- 8.17. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.
- 8.18. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 8.19. Até a data limite para a apresentação das propostas, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.
- 8.20. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do(a) Pregoeiro(a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- 8.21. No preço proposto deverão estar incluído todos os custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do objeto, entregas nos municípios consorciados, encargos sociais e inclusive as despesas com materiais e/ou equipamentos fornecidos, mão de obra especializada ou não, fretes, seguros em geral, equipamentos auxiliares, ferramentas, encargos da Legislação Tributária, Social, Trabalhista e Previdenciária, da infortunistica do trabalho e responsabilidade civil por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de impostos, taxas, regulamentos e posturas municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa do objeto desta licitação.
- 8.22. Para composição do preço unitário e total do item, os participantes deverão considerar até 2 (duas) casas decimais após a vírgula, observadas as regras de arredondamento aplicáveis. A totalização do valor mensal e do valor global da proposta deverá observar igualmente 2 (duas) casas decimais.
- 8.23. A apresentação de proposta importa no compromisso, pelo licitante, com o cumprimento dos respectivos métodos de controle de qualidade e da sistemática de certificação de conformidade de cada item.

9. ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES

- 9.1. A partir do horário previsto no Edital e no sistema eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br, terá início a sessão pública do Pregão, na forma eletrônica, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o(a) Pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das propostas.
- 9.2. Serão verificadas as propostas apresentadas e desclassificadas, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 9.3. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.
- 9.4. Todas as propostas classificadas serão consideradas lances na fase de disputas e ordenadas por valor, de forma decrescente.
- 9.5. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor, mantendo-se em sigilo a identificação de todos os demais ofertantes.
- 9.6. Durante a sessão pública, a comunicação entre o(a) Pregoeiro(a) e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.
- 9.7. A etapa de disputa poderá, se necessário, ser suspensa e retomada em data e horário previamente comunicados pelo(a) Pregoeiro(a) no sistema eletrônico.
- 9.8. Poderão ser ofertados lances intermediários, na impossibilidade de cobrir o menor preço, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer lance válido para o item.
- 9.9. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 9.10. Fica a critério do(a) Pregoeiro(a) a autorização da correção de lances com valores digitados errados ou situação semelhante.
- 9.11. No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, na forma Eletrônica, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados.
- 9.12. Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão, na forma Eletrônica, será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos operadores representantes dos participantes, através de mensagem eletrônica (e-mail) divulgando data e hora da reabertura da sessão.
- 9.13. A etapa competitiva deste Pregão Eletrônico observará as regras do modo de disputa ABERTO/FECHADO, no qual a etapa ABERTA de lances terá duração de 15 (quinze) minutos, encerrado o prazo de 15 minutos, inicia-se o período aleatório de até 10

minutos, com fechamento iminente dos lances. Encerrada a etapa aberta, o autor da oferta mais vantajosa aqueles com valores até 10% superiores a essa oferta serão convocados pelo sistema para que ofertem um lance final e fechado. Não havendo no mínimo 3 ofertas, nas condições acima, o sistema convocará os autores dos melhores valores subsequentes, no máximo de 3, para ofertarem lance final e fechado. Ou seja, chamam-se mais 3, se houver. O licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar valor menor, em até 5 minutos após a convocação.

- 9.14. Não havendo novos lances na forma estabelecida no subitem anterior a Sessão Pública será encerrada automaticamente.
- 9.15. Encerrada a Sessão Pública, poderá o(a) Pregoeiro(a), assessorado(a) pela Equipe de Apoio e mediante justificativa, admitir o reinício da Sessão Pública de lances em prol da consecução do melhor preço.
- 9.16. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) Pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 9.17. O não cumprimento do envio dos documentos de habilitação exigidos neste Edital no prazo fixado, acarretará a aplicação das sanções previstas neste Edital, podendo o(a) Pregoeiro(a) convocar a empresa que apresentou a proposta ou o lance subsequente.
- 9.18. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor não atender às exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor.
- 9.19. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e valor estimado para a contratação.
- 9.20. O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo mínimo de **02 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.
 - 9.20.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo(a) Pregoeiro(a) por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo(a) Pregoeiro(a).
 - 9.20.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), em caráter complementar, poderão ser requeridos documentos e informações técnicas necessários ao esclarecimento e à verificação da conformidade da solução integrada ofertada para execução do objeto, incluindo, quando pertinente, documentos técnicos, memoriais descritivos, declarações, metodologia de execução, descrição das funcionalidades, arquitetura ou características da

solução, comprovações técnicas e demais elementos necessários à aferição do atendimento às especificações e requisitos estabelecidos neste Edital, no Termo de Referência e seus anexos. Os documentos deverão ser encaminhados pelo sistema eletrônico, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), observado o disposto na legislação aplicável, sendo vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta, ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas.

- 9.21. Concluídas as etapas de julgamento da proposta e de habilitação, a licitante provisoriamente melhor classificada será submetida à Prova de Conceito - POC, nos termos e condições estabelecidos neste Edital e no Termo de Referência.

9.21.1. A adjudicação do objeto somente ocorrerá após a aprovação da licitante na Prova de conceito e o processamento de eventuais recursos administrativos cabíveis, observada a competência da autoridade responsável pela adjudicação.

9.21.2. Caso a licitante provisoriamente melhor classificada não seja aprovada na Prova de Conceito, será desclassificada, prosseguindo-se com a convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a realização da POC, observadas as condições estabelecidas neste Edital.

9.21.3. Somente será adjudicado o objeto à licitante que atender cumulativamente às exigências de aceitabilidade da proposta, habilitação e aprovação na Prova de Conceito, observado o processamento dos recursos eventualmente interpostos.

- 9.22. Quando for constatado o empate, conforme estabelece os artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, o(a) Pregoeiro(a) aplicará os critérios para o desempate em favor da ME/EPP, desde que o fornecedor tenha declarado esta opção no Cadastramento junto ao Portal de Compras Públicas. Após o desempate, poderá o(a) Pregoeiro(a) ainda negociar um melhor preço caso ela não atinja o valor de referência definido pela administração pública. Se aceita a referida diminuição para o valor estimado, será Declarada Vencedora no Pregão, do contrário, poderá ser negociado valor com as empresas subsequentes.

- 9.22.1. O tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006 não será concedido nos itens cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, assim como às empresas que, no ano-calendário de realização da licitação, tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do art. 4º, § 1º, I, e § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

- 9.23. Persistindo empate serão utilizados os critérios previstos no art. 60, da Lei Federal nº 14.133/2021.

10. DA PROPOSTA READEQUADA

- 10.1. A licitante classificada em primeiro lugar deverá apresentar proposta final readequada ao último lance, após negociação, no prazo estipulado pelo(a) Pregoeiro(a).
 - 10.1.1. O prazo previsto para apresentação da proposta final poderá ser dilatado, devidamente justificado e a critério do(a) Pregoeiro(a).
- 10.2. A falta de registro de propostas readequadas pode resultar na desclassificação do licitante.
- 10.3. A proposta deverá conter, no mínimo, valor mensal por habitante, cobertura populacional estimada, valor mensal estimado, valor estimado para 12 meses, validade da proposta e declaração de inclusão de todos os custos.
 - 10.3.1. A empresa vencedora deverá apresentar proposta final em documento em formato PDF, com data e assinatura, preferencialmente digitalmente.
 - 10.3.2. Não serão admitidos valores superiores ao preço máximo estimado pela Administração.

11. DA PROVA DE CONCEITO - POC

- 11.1. A Prova de Conceito - POC será realizada após a declaração da licitante provisoriamente vencedora e antes da adjudicação, exclusivamente para a melhor classificada, convocando-se as remanescentes somente se a primeira for desclassificada por não atender aos requisitos da POC.
- 11.2. A convocação ocorrerá com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis.
- 11.3. A POC será realizada na sede do CISAMVE ou em local previamente informado, podendo utilizar videochamadas para acompanhamento dos testes.
- 11.4. A demonstração compreenderá, no mínimo, 3 (três) atendimentos simulados, com cenários clínicos distintos, percorrendo a triagem e o pronto atendimento médico.
- 11.5. Todos os dados utilizados deverão ser fictícios, anonimizados ou expressamente destinados à simulação, sendo vedado o uso de dados reais de pacientes, salvo hipótese juridicamente fundamentada e previamente autorizada.
- 11.6. A Comissão Técnica avaliará objetivamente os requisitos constantes do Termo de Referência, mediante os critérios “Atende” e “Não Atende”.
- 11.7. A licitante deverá atender integralmente a 100% (cem por cento) dos requisitos classificados como “Obrigatório e Eliminatório” na tabela de avaliação da Prova de Conceito – POC, sendo o não atendimento de qualquer requisito dessa categoria causa de reprovação, independentemente do percentual de atendimento dos demais requisitos.

11.8. A licitante deverá atender a, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos requisitos classificados como “Obrigatório, não Eliminatório”, calculados exclusivamente sobre o total de requisitos dessa categoria, conforme metodologia estabelecida no Termo de Referência – Anexo I.

11.8.1. Para aprovação na POC, deverão ser atendidos cumulativamente os critérios previstos nos itens 11.7 e 11.8, não sendo admitida a compensação do não atendimento de requisito eliminatório pelo atendimento de outros requisitos.

11.8.2. O número mínimo de requisitos não eliminatórios a serem atendidos será calculado mediante o arredondamento para o número inteiro imediatamente superior de 90% (noventa por cento) do total de requisitos dessa categoria, vedado o arredondamento que resulte em quantitativo inferior ao mínimo exigido.

11.8.3. O resultado da avaliação deverá indicar separadamente os quantitativos e percentuais de atendimento de cada categoria, bem como a conclusão fundamentada quanto à aprovação ou reprovação da licitante, observados os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

11.8.4. Para fins de avaliação da Prova de Conceito – POC, a licitante deverá comprovar a existência de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES ativo e atualizado do estabelecimento de saúde responsável pela execução dos serviços.

11.8.5. Além da comprovação prevista no item anterior, a licitante deverá comprovar que os médicos indicados para a prestação dos serviços de telemedicina possuem registro ativo no Conselho Regional de Medicina – CRM competente e vínculo ativo e atualizado no CNES do estabelecimento de saúde responsável pela execução dos serviços.

11.8.6. A comprovação dos vínculos dos médicos no CNES deverá ser realizada mediante consulta ou documento oficial extraído do CNES, permitindo a identificação do profissional e do estabelecimento ao qual se encontra vinculado.

11.8.7. No caso de consórcio, a comprovação do CNES e dos vínculos dos médicos deverá observar a empresa consorciada responsável pela execução da respectiva parcela dos serviços, conforme divisão de responsabilidades apresentada pelo consórcio.

11.9. A ausência injustificada da licitante na data e horário da POC implicará reprovação.

11.10. A licitante será responsável por todos os custos da POC, inclusive equipamentos, deslocamento e equipe técnica.

- 11.11. A íntegra da tabela de requisitos e procedimentos de teste consta do Termo de Referência – ANEXO I e integra este Edital para todos os fins.

12. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL

- 12.1. Para habilitação jurídica e fiscal na presente licitação será exigido o encaminhamento via sistema dos seguintes documentos:

a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor (de acordo com as exigências do Novo Código Civil), a alteração contratual referente à mudança de razão social, na hipótese de haver a referida mudança, bem como a última alteração, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores;

b) Caso seja representada por procurador, este deverá apresentar procuração ou documento equivalente, com firma reconhecida do Outorgante, cópia do respectivo RG - Registro Geral e CPF/MF – Cadastro de Pessoa Física do Ministério da Fazenda, a fim de comprovar os poderes do outorgante;

c) A condição de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, para efeito de tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverá ser comprovada mediante apresentação da seguinte documentação:

c.1) Empresas optantes pelo Sistema Simples de Tributação:

I - Comprovação de opção pelo Simples obtido através do site da Secretaria da Receita Federal;

II - Declaração firmada pelo representante legal da empresa ou seu procurador, de não haver nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da Lei Complementar 123/06, conforme modelo (**ANEXO III**); ou

III - Os documentos relacionados nos subitens anteriores, para efeito de comprovação da condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, poderão ser substituídos pela Certidão expedida pela Junta Comercial, nos termos da Instrução Normativa do DNRC nº 103, publicado no D.O.M do dia 22/05/2007.

IV - Declaração de que não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (**ANEXO III**).

c.2) O tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/06 não será concedido nos itens em que os valores estimados são superiores à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como Empresa de Pequeno Porte, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021).

d) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ**;

e) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a **Tributos Federais** e à Dívida Ativa da União;

f) Prova de Regularidade com a **Fazenda Estadual**. As empresas sediadas em Estados que façam a divisão entre certidões negativas de débitos inscritos e não inscritos na dívida ativa, para fins de comprovação de regularidade fiscal com a Fazenda Estadual, somente serão consideradas habilitadas e regulares aquelas que juntarem ambas as certidões;

g) Prova de Regularidade com a **Fazenda Municipal**, do domicílio ou sede do licitante;

h) A **inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal**, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

i) Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS (**Certificado de Regularidade do FGTS**);

j) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a **Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de Certidão Negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440/11;

12.1.1. Os documentos referidos nos itens “d”, “e”, “f”, “g”, “h”, “i” e “j” poderão ser substituídos ou suprimidos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade do licitante, inclusive por meio eletrônico.

12.1.2. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

12.1.2.1. Para fins de comprovação da qualificação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

- a) balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei;
- b) **certidão negativa de feitos sobre falência** expedida pelo distribuidor da sede da licitante, ou certidão positiva com efeito de negativa, quando cabível;
- c) declaração, assinada por profissional habilitado da área contábil, atestando o atendimento aos índices econômico-financeiros exigidos neste Edital, quando adotada pela licitante a apresentação dessa declaração para essa finalidade.

12.1.2.2. Serão considerados aptos, para fins de qualificação econômico-financeira, os licitantes que apresentarem os seguintes índices, calculados com base nas demonstrações contábeis exigíveis:

I - Liquidez Geral - LG: igual ou superior a 1,00;

II - Liquidez Corrente - LC: igual ou superior a 1,00;

III - Solvência Geral - SG: igual ou superior a 1,00.

12.1.2.3. Os índices serão calculados pelas seguintes fórmulas:

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

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

$$SG = \text{Ativo Total} \div (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$$

12.1.2.4. As fórmulas e os resultados dos índices deverão ser apresentados de forma que permitam sua conferência pela Administração, mediante as demonstrações contábeis apresentadas pela licitante.

12.1.2.5. As exigências dos índices previstos neste item estão fundamentadas nas características e nos riscos da contratação, especialmente na necessidade de assegurar a capacidade financeira da futura contratada para suportar a implantação e a execução contínua dos serviços, considerando o funcionamento ininterrupto da solução, a manutenção da infraestrutura tecnológica, o suporte técnico, a integração dos sistemas e a prestação dos serviços assistenciais.

12.1.2.6. Os documentos e critérios de qualificação econômico-financeira observarão as disposições do art. 69 da Lei Federal nº 14.133/2021, inclusive quanto às hipóteses aplicáveis às empresas constituídas há menos de 2 (dois) anos.

12.2. **Os documentos relativos à habilitação técnica estão detalhados no Termo de Referência - ANEXO I deste Edital.**

12.3. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte também deverão apresentar os documentos referentes à regularidade fiscal. Todavia, apresentada a documentação, eventual restrição poderá ser sanada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período a critério da Administração, após a lavratura da Ata, como condição para a assinatura do Contrato, na forma da Lei Complementar nº 123/06 e 147/14.

12.3.1.A não regularização da documentação no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 155 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, sendo facultado ao Órgão Gerenciador convocar os Fornecedores do Cadastro de Reserva, na ordem de classificação, para a assinatura da Ata de Registro de Preços, ou revogar a licitação.

12.4. Os documentos devem apresentar prazo de validade, e poderão ser entregues em via eletrônica. Não serão aceitas cópias de documentos ilegíveis. A verificação nos sítios

oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova para fins de habilitação.

- 12.5. Em todas as hipóteses referidas neste Edital, não serão aceitos documentos com prazo de validade vencido, bem como não serão aceitos, em nenhuma hipótese, “protocolo” de documento necessário à habilitação.

12.5.1. Os documentos apresentados sem prazo de validade serão considerados válidos por **120 (cento e vinte) dias** após a sua expedição.

- 12.6. A documentação referida neste Capítulo poderá ser apresentada em original, por cópia, eletrônico ou por qualquer outro meio expressamente admitido pela Administração.

- 12.7. Após a entrega dos documentos para habilitação na forma prevista no Edital, inclusive após a complementação, em sendo declarado vencedor, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

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

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

- 12.8. Na análise dos documentos de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica.

- 12.9. A habilitação técnica observará integralmente o Item 6 do Termo de Referência, incluindo:

a) Atestado(s) de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando serviços similares de telemedicina/telessaúde, com características, complexidade tecnológica e operacional compatíveis com as parcelas de maior relevância.

b) Comprovação de registro ou inscrição da pessoa jurídica no conselho profissional competente, quando legalmente exigível, e inscrição ativa dos profissionais que atuarão diretamente na execução.

c) Comprovação de Responsável Técnico Médico e, quando houver equipe de enfermagem, de Enfermeiro Responsável Técnico, observadas as exigências de registro e responsabilidade técnica aplicáveis.

d) Regularidade perante o Conselho Regional de Medicina competente e Responsável Técnico Médico regularmente inscrito, quando houver prestação médica por telemedicina.

e) RQE do Médico de Família e Comunidade, quando exigível.

- f) Relação dos profissionais técnicos alocados na execução, com qualificação mínima, infraestrutura tecnológica, ambiente em nuvem, suporte, governança de TI e plano de continuidade.
- g) Declaração de compromisso com LGPD, CFM, COFEN e legislação sanitária aplicável, conforme modelo.
- h) Compromisso de suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva 24/7 durante toda a vigência contratual.
- i) Plano preliminar de capacitação e transferência de conhecimento.

12.9.1. Os requisitos relativos à comprovação do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES do estabelecimento responsável pela execução dos serviços e dos vínculos dos médicos no respectivo CNES serão aferidos especificamente no âmbito da Prova de Conceito – POC, conforme disposto no item 11 deste Edital e na tabela de requisitos do Termo de Referência.

- 12.10. Os documentos poderão ser apresentados em meio eletrônico e verificados nos sítios oficiais, observadas as regras de validade e diligência.
- 12.11. Após a entrega da documentação, a substituição ou apresentação de novos documentos somente será admitida nas hipóteses legalmente permitidas, inclusive diligência para complementação de informações de documentos já apresentados ou atualização de documento cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

- 13.1. Implantar e disponibilizar o serviço conforme as especificações, prazos, níveis de serviço e condições estabelecidos no Termo de Referência.
- 13.2. Disponibilizar e manter a infraestrutura tecnológica necessária à execução dos serviços, com redundância, segurança e continuidade operacional, assegurando disponibilidade mínima mensal de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), cuja aferição observará a metodologia, os critérios de medição, as fontes de dados e as hipóteses de exclusão estabelecidas no item 4.7.2 do Termo de Referência.
- 13.3. Disponibilizar suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 13.4. Manter profissionais legalmente habilitados, regularmente inscritos nos respectivos Conselhos Profissionais e aptos à execução dos serviços.
- 13.5. Observar as normas do CFM, COFEN, Ministério da Saúde, ANVISA, ANPD e demais órgãos competentes.
- 13.6. Assegurar o registro, a rastreabilidade, a integridade e a confidencialidade dos atendimentos.

- 13.7. Implementar medidas de segurança da informação, criptografia, controle de acesso, autenticação multifator, backups e planos de contingência.
- 13.8. Corrigir falhas e substituir componentes ou funcionalidades defeituosas nos prazos definidos no Termo de Referência.
- 13.9. Manter as condições de habilitação e qualificação durante toda a execução contratual.
- 13.10. Responder por perdas e danos causados ao CISAMVE, aos Municípios ou a terceiros por ação ou omissão dolosa ou culposa de seus agentes.
- 13.11. Abster-se de utilizar dados pessoais ou clínicos para finalidades estranhas à execução contratual e não divulgar informações protegidas.
- 13.12. Promover capacitação inicial e continuada dos usuários indicados pelos Municípios e pelo CISAMVE.

14. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E ADJUDICAÇÃO

- 14.1. O julgamento será pelo MENOR PREÇO GLOBAL, considerando-se o item único e o preço mensal por habitante como unidade de remuneração.
- 14.2. Será declarada vencedora a licitante que apresentar a proposta de menor preço, atendidas as exigências da aceitabilidade, habilitação e aprovação na Prova de Conceito.
- 14.3. O preço final não poderá superar o valor máximo estimado pela Administração.
- 14.4. Persistindo empate, serão aplicados os critérios previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021 e, quando cabível, os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006.

15. DA IMPUGNAÇÃO E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

- 15.1. Qualquer pessoa poderá impugnar o Edital até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame, observada a forma eletrônica disponibilizada pelo Portal de Compras Públicas.
- 15.2. O Pregoeiro decidirá a impugnação no prazo legal, podendo ser auxiliado pela equipe técnica.
- 15.3. Os pedidos de esclarecimento deverão ser apresentados pelo meio indicado no preâmbulo e no sistema eletrônico, observados os prazos legais.
- 15.4. Se acolhida a impugnação que implique alteração capaz de afetar a formulação das propostas, será reaberto o prazo do certame, na forma da lei.

16. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E DAS CONTRATAÇÕES

- 16.1. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso, nos termos do art. 84 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação do CISAMVE.

- 16.2. Os contratos decorrentes da Ata terão vigência própria de 12 (doze) meses, contados da assinatura, podendo ser prorrogados quando atendidos os requisitos legais aplicáveis aos serviços contínuos, demonstrada a vantajosidade e observadas as condições do instrumento.
- 16.3. A existência de preços registrados não obriga os Órgãos Participantes a contratar.
- 16.4. Cada contratação deverá definir a cobertura populacional contratada e observar o limite registrado na Ata.
- 16.5. A Ata será assinada digitalmente no prazo de até 03 (três) dias úteis da convocação, admitida prorrogação uma vez, por igual período, mediante justificativa aceita pela Administração.
- 16.6. As contratações decorrentes da Ata serão formalizadas preferencialmente mediante Contrato Administrativo, em razão da natureza continuada e da complexidade do objeto.

17. DO REAJUSTE, REVISÃO E EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 17.1. Os preços registrados na Ata de Registro de Preços permanecerão fixos e irrevogáveis durante a vigência da Ata, salvo nas hipóteses de reequilíbrio econômico-financeiro devidamente comprovadas, nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 17.2. Os contratos poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado, mediante aplicação do INPC/IBGE ou outro índice oficial que o substitua, conforme previsto no Termo de Referência.
- 17.3. O reajustamento será formalizado por apostilamento ou instrumento equivalente, observada a Lei Federal nº 14.133/2021.

18. DOS RECURSOS, RESPONSABILIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1. Dos atos praticados no certame caberão recurso e pedido de reconsideração nos prazos e hipóteses previstos no art. 165 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 18.2. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, quando exigível, sob pena de preclusão.
- 18.3. O recurso terá efeito suspensivo nos casos previstos em lei.
- 18.4. Constituem infrações administrativas aquelas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 18.5. Poderão ser aplicadas as sanções do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021, observados contraditório, ampla defesa, proporcionalidade e devido processo legal.
- 18.6. As glosas e multas decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais observarão os critérios, indicadores, metas, ocorrências, bases de cálculo, fórmulas e

procedimentos previamente estabelecidos no Termo de Referência, neste Edital e neste instrumento contratual.

- 18.7. As penalidades relativas ao certame, à Ata e às obrigações perante o Órgão Gerenciador serão apuradas pelo CISAMVE, observadas as competências legais; as infrações relacionadas à execução do contrato serão apuradas pelo Município contratante, com comunicação ao CISAMVE.

19. DAS ALTERAÇÕES DA ATA E DO CANCELAMENTO DO REGISTRO

- 19.1. A Ata de Registro de Preços poderá sofrer alterações nas hipóteses e condições previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 e na Resolução CISAMVE nº 977/2024 ou outra que vier a substituir.
- 19.2. O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de redução ou elevação comprovada dos preços de mercado, mediante negociação.
- 19.3. O registro poderá ser cancelado nas hipóteses legais e regulamentares, assegurados contraditório e ampla defesa, inclusive por descumprimento das condições da Ata, aplicação de sanção impeditiva, interesse público ou pedido fundamentado do fornecedor.

20. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 20.1. As despesas decorrentes das contratações correrão por conta das dotações específicas dos orçamentos dos respectivos Órgãos Participantes, referentes aos exercícios de 2026 e seguintes.
- 20.2. A classificação orçamentária será indicada pelo Município contratante no momento da contratação/empenhamento.

21. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 21.1. A medição terá por finalidade aferir a execução, os níveis de serviço, a qualidade e a regularidade da prestação, sem alterar o critério de remuneração per capita.
- 21.2. O valor mensal será calculado pela cobertura populacional efetivamente contratada multiplicada pelo preço mensal por habitante registrado na Ata.
- 21.3. Os relatórios mensais serão utilizados para fiscalização e recebimento, devendo conter os indicadores mínimos previstos no Termo de Referência.
- 21.4. Eventuais glosas ou descontos somente poderão ser aplicados quando caracterizada a não execução ou a execução em desconformidade dos serviços, mediante os critérios, indicadores, metas, ocorrências, base de cálculo, fórmulas e procedimentos de apuração previamente estabelecidos no Termo de Referência e neste Edital.

21.4.1. As glosas deverão incidir exclusivamente sobre a parcela da remuneração correspondente aos serviços afetados pelo descumprimento, não

se confundindo com as sanções administrativas previstas neste Edital e na legislação aplicável.

- 21.5. O pagamento será efetuado pelo Município contratante em até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo da parcela mensal e da apresentação da documentação fiscal, observadas as condições de liquidação e as retenções legais.

22. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 22.1. A gestão da Ata de Registro de Preços caberá ao CISAMVE, na condição de órgão gerenciador, que designará servidor responsável pelo acompanhamento e gerenciamento da Ata, nos termos da legislação vigente.
- 22.2. Compete ao gestor da Ata de Registro de Preços acompanhar a manutenção das condições de habilitação do fornecedor registrado, zelar pelo cumprimento das condições estabelecidas na Ata e adotar as providências necessárias em caso de descumprimento das obrigações assumidas.
- 22.3. A fiscalização da execução das contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços será de responsabilidade do ente consorciado que formalizar a contratação, cabendo a este designar servidor ou comissão para atuar como fiscal do contrato ou da autorização de fornecimento, conforme o caso.
- 22.4. O fiscal designado pelo ente consorciado deverá acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado, verificando o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, bem como registrar eventuais ocorrências e adotar as providências necessárias para a regular execução contratual.
- 22.5. A atuação do gestor da Ata de Registro de Preços e dos fiscais designados pelos entes consorciados deverá observar as disposições da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto às atribuições relacionadas à gestão e fiscalização contratual.

23. DA PROTEÇÃO DE DADOS, SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 23.1. As partes deverão observar a Lei Federal nº 13.709/2018, a legislação sobre prontuários, as normas da ANPD e as normas profissionais aplicáveis.
- 23.2. O Município contratante e/ou ente responsável pelo tratamento assistencial definirá, conforme cada atividade, os papéis dos agentes de tratamento, ficando a contratada sujeita às instruções documentadas do contratante para os tratamentos realizados em seu nome.
- 23.3. A contratada deverá tratar dados pessoais sensíveis exclusivamente para as finalidades necessárias à execução do objeto, implementar medidas técnicas e administrativas adequadas e comunicar incidentes de segurança imediatamente ao contratante.
- 23.4. É vedada a utilização de dados clínicos, registros, gravações ou informações dos usuários para publicidade, treinamento de modelos, comercialização ou qualquer finalidade

incompatível com o objeto, salvo hipótese legalmente autorizada e formalmente prevista.

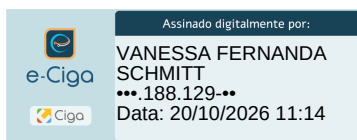
- 23.5. A contratada deverá assegurar rastreabilidade, controle de acesso, registros de auditoria e mecanismos de portabilidade/migração segura dos dados ao término da contratação.

24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 24.1. Caberá ao CISAMVE a prática de todos os atos de controle e administração do Sistema de Registro de Preços.
- 24.2. A Empresa vencedora deverá declarar ao CISAMVE (**ANEXO VII**), o domicílio eletrônico o qual será destinado ao gerenciamento da Ata de Registro de Preços e recebimento dos Termos de Adesão, alerta de avisos, notificações e decisões administrativas.
- 24.3. Nenhuma indenização será devida aos licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentação relativa ao presente Edital.
- 24.4. O resultado desta licitação estará à disposição dos interessados na sede do CISAMVE, logo após sua homologação, e ficará disponível na plataforma eletrônica do Portal de Compras Públicas e no sítio eletrônico oficial: <https://cisamve.sc.gov.br/>
- 24.5. Detalhes não citados referentes ao fornecimento do serviço, mas que a boa técnica leve a presumir a sua necessidade, não deverão ser omitidos, não sendo aceitas justificativas para sua não apresentação.
- 24.6. A Diretora Executiva do CISAMVE poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 24.7. O(a) Pregoeiro(a) e a Equipe de Apoio prestarão os esclarecimentos necessários, enviados em até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via Portal de Compras Públicas indicado neste Edital, bem como excepcionalmente irão dirimir as dúvidas suscitadas, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, através dos telefones: (47) 3224-1727 / 3224-1728, ou e-mail: gestao.licitacao@cisamve.sc.gov.br ou licitacao@cisamve.sc.gov.br.
- 24.7.1. Após a abertura da sessão, eventuais dúvidas existentes e esclarecimentos necessários deverão ser manifestados através da plataforma <https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>.
- 24.7.1.1. Dúvidas ou esclarecimentos solicitados fora dos parâmetros descritos no item 24.7.1. (como, por exemplo, através de “e-mail”), não serão respondidos.

- 24.8. As previsões dos itens 24.7, 24.7.1 e 24.7.1.1 dizem respeito às dúvidas e esclarecimentos, de maneira que eventuais inconformismos, discordâncias ou pedidos de reconsideração [dentre outros requerimentos] com relação a atos praticados nesta licitação deverão ser combatidos através de impugnação ou recurso, respeitando os procedimentos previstos neste Edital.
- 24.9. Não cabe ao Portal de Compras Públicas ou o CISAMVE qualquer responsabilidade pelas obrigações assumidas pelo fornecedor perante o Consórcio ou Municípios contratantes, em especial com relação à forma e às condições da prestação de serviços e quanto à quitação financeira da negociação realizada.
- 24.10. São partes integrantes deste Edital os seguintes ANEXOS:
- 24.10.1. ANEXO I – Termo de Referência;
 - 24.10.2. ANEXO II – Declaração de compromisso com a LGPD e normativos aplicáveis à prestação de serviços de teleatendimento em saúde;
 - 24.10.3. ANEXO III – Declaração Unificada;
 - 24.10.4. ANEXO IV – Declaração de compromisso LGPD - Normas éticas profissionais e legislação sanitária aplicável;
 - 24.10.5. ANEXO V – Declaração de compromisso de suporte técnico, manutenção e sustentação da plataforma;
 - 24.10.6. ANEXO VI – Plano preliminar de capacitação e transferência de conhecimento;
 - 24.10.7. ANEXO VII – Declaração de Dados Cadastrais;
 - 24.10.8. ANEXO VIII – Modelo de Proposta Final;
 - 24.10.9. ANEXO IX – Minuta da Ata de Registro de Preços;
 - 24.10.10. ANEXO X – Minuta de Contrato.

Blumenau (SC), data da assinatura digital.



VANESSA FERNANDA SCHMITT
Diretora Executiva - CISAMVE

[Documento original eletrônico assinado digitalmente nos termos do Artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e Lei Federal nº 14.063/2020]

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO Nº 88/2026

OBJETO: REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO REMOTO EM SAÚDE, CONTEMPLANDO PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL, TELETRIAGEM DE ENFERMAGEM, TELECONSULTA DE ENFERMAGEM, TELECONSULTA MÉDICA E TELEAGENDAMENTO DE CONSULTAS PRESENCIAIS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS), COM FUNCIONAMENTO ININTERRUPTO, 24 (VINTE E QUATRO) HORAS POR DIA, 7 (SETE) DIAS POR SEMANA, MEDIANTE DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. A fase preparatória do processo licitatório é caracterizada pelo planejamento da contratação e deverá ser compatível, quando existente, com o Plano de Contratações Anual do Consórcio Público Interfederativo de Saúde e Serviços do Vale Europeu - CISAMVE e com as leis orçamentárias aplicáveis, bem como contemplar as considerações técnicas, mercadológicas e de gestão que possam interferir na contratação, observadas as conclusões e diretrizes estabelecidas no Estudo Técnico Preliminar (ETP).
- 1.2. O Termo de Referência (TR) é o documento necessário à contratação de bens e serviços, elaborado com fundamento no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e em conformidade com o art. 6º, inciso XXIII, e com o art. 18, ambos da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, contendo os parâmetros e elementos necessários à definição do objeto, dos requisitos da contratação, do modelo de execução e de gestão, dos critérios de medição e pagamento, da forma e dos critérios de seleção do fornecedor, da estimativa do valor de contratação e da adequação orçamentária, conforme aplicável.
- 1.3. O presente Termo de Referência integra o processo licitatório destinado à contratação de empresa especializada para implantação, disponibilização e operacionalização de serviço de teleatendimento remoto em saúde, contemplando pronto atendimento digital, teletriagem de enfermagem, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica e teleagendamento de consultas presenciais na Atenção Primária à Saúde - APS, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, mediante disponibilização de plataforma tecnológica, observadas as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 1.4. Os serviços deverão ser prestados por profissionais legalmente habilitados e regularmente inscritos nos respectivos Conselhos Profissionais, observadas as

exigências legais, éticas, sanitárias e regulamentares aplicáveis ao objeto, bem como os requisitos específicos estabelecidos neste Termo de Referência.

- 1.5. A contratação tem por finalidade ampliar o acesso da população dos Municípios consorciados aos serviços de saúde por meio de atendimento remoto, contribuir para a redução do tempo de resposta assistencial, qualificar os fluxos de triagem e encaminhamento e ampliar a capacidade de atendimento da Atenção Primária à Saúde - APS, em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS.
- 1.6. A contratação encontra-se fundamentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), que integra os autos do processo e apresenta a caracterização da necessidade, a análise das alternativas disponíveis, os requisitos da solução, a estimativa das quantidades e dos valores e a conclusão quanto à viabilidade da contratação, observada a compatibilidade entre os documentos que integram a fase preparatória.

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 2.1. O objeto da presente contratação consiste no registro de preços para futura contratação de empresa especializada para implantação, disponibilização e operacionalização de serviço de teleatendimento remoto em saúde, contemplando pronto atendimento digital, teletriagem de enfermagem, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica e teleagendamento de consultas presenciais na Atenção Primária à Saúde - APS, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, mediante disponibilização de plataforma tecnológica.

2.1.1. A prestação dos serviços compreenderá a disponibilização, operação, manutenção e suporte da infraestrutura tecnológica necessária ao atendimento remoto, mediante plataforma tecnológica acessível por aplicativo e/ou interface web, observados os requisitos funcionais, assistenciais, de interoperabilidade, segurança da informação, proteção de dados pessoais, desempenho e disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

2.1.2. Os serviços serão prestados por profissionais legalmente habilitados e regularmente inscritos nos respectivos Conselhos Profissionais, observadas as exigências legais, éticas, sanitárias e regulamentares aplicáveis ao objeto, bem como os requisitos específicos estabelecidos neste Termo de Referência.

2.1.3. A solução deverá possibilitar a integração com os sistemas de prontuário eletrônico utilizados pelos Municípios consorciados, nos termos dos requisitos de interoperabilidade definidos neste Termo de Referência, permitindo o acesso às informações necessárias à prestação do atendimento e o registro dos atos assistenciais realizados, observadas as regras de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados pessoais.

2.1.4. O teleagendamento de consultas presenciais na Atenção Primária à Saúde será realizado conforme a disponibilidade de agendas e os fluxos definidos pelos respectivos Municípios consorciados, cabendo à contratada disponibilizar os recursos tecnológicos necessários à operacionalização do agendamento.

2.1.5. A prestação dos serviços será disponibilizada aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS abrangidos pela contratação, sem limitação artificial quanto ao número de atendimentos individuais e sem cobrança adicional por atendimento realizado dentro da cobertura populacional contratada, independentemente da modalidade assistencial utilizada, observados os níveis de serviço, a capacidade operacional, os protocolos assistenciais e os demais parâmetros estabelecidos neste Termo de Referência.

2.2. A contratação será destinada aos Municípios consorciados ao Consórcio Público Interfederativo de Saúde e Serviços do Vale Europeu – CISAMVE, que participarão do Sistema de Registro de Preços na condição de Órgãos Participantes, cabendo ao CISAMVE, na condição de Órgão Gerenciador, a condução dos procedimentos necessários à formação e ao gerenciamento da Ata de Registro de Preços, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação interna aplicável.

2.3. O objeto é classificado como serviço comum da natureza continuada, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme os requisitos funcionais, assistenciais, tecnológicos e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

2.4. A presente contratação está fundamentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), que integra os autos do processo e contempla a caracterização da necessidade, a análise das alternativas disponíveis, a definição da solução, os requisitos da contratação, os parâmetros de utilização, a estimativa dos quantitativos e valores, a análise dos riscos e a demonstração da viabilidade da contratação, observada a compatibilidade entre os documentos que integram a fase preparatória.

3. DOS DESCRITIVOS E QUANTITATIVOS

3.1. Nos termos do art. 6º, inciso XXIII, e do art. 18, da Lei Federal nº 14.133/2021, os quantitativos estimados para a contratação encontram-se definidos na Tabela 1 – Descritivo e Quantitativo Total do Item e discriminados por Município na Tabela 2, considerando-se a cobertura populacional e o modelo de remuneração mensal per capita previsto neste Termo de Referência.

3.2. A definição dos parâmetros de atendimento, funcionalidades exigidas da plataforma tecnológica, forma de execução do serviço e capacidade de resposta foram estabelecidas a partir da consolidação da demanda apresentada pelos Municípios consorciados ao CISAMVE.

- 3.3. Os serviços contratados deverão ser prestados de forma contínua, ininterrupta e compatível com a realidade local de cada ente participante, devendo observar os requisitos mínimos de qualidade, disponibilidade, integrabilidade com o prontuário eletrônico municipal, proteção de dados, regularidade técnica dos profissionais de saúde, além dos indicadores de desempenho pactuados.
- 3.4. A tabela a seguir apresenta os quantitativos estimados com base nos dados populacionais apresentados pelo <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/>> Acesso em 12 ago. 2026, referente aos entes consorciados, os quais nortearão a projeção da demanda potencial de usuários a serem atendidos pela solução de telemedicina:

Tabela 1 – Descritivo e Quantitativo total do item.

Item	Descrição	Unidade	Número da população	Valor Unitário Mensal	Valor Máximo Mensal Estimado	Valor Máximo Estimado 12 meses
1	Registro de preços para implantação e operacionalização de serviço de teleatendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo teletriagem com acolhimento, escuta qualificada, classificação de risco e teleconsulta de enfermagem e médica de clínico geral ou médico de família e comunidade 24 horas por dia, 7 dias da semana, por meio de plataforma própria de videochamada (aplicativo e plataforma digital online), realizado por profissionais de saúde registrados em seus conselhos de classe, vinculados ao Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) para atender usuários do Sistema Único de Saúde dos municípios consorciados ao CISAMVE.	Habitante	741.217	R\$ 0,91	R\$ 674.507,47	R\$ 8.094.089,64

Fonte: Dados populacionais do Censo Demográfico de 2022, consultados no Portal do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE em 12 de agosto de 2026.

Tabela 2 – Discriminação dos Quantitativos por Município

N	UF	Município	População	Valor Unitário Mensal (por habitante)	Valor mensal Estimado	Valor Estimado para 12 meses
1	SC	Apiúna	9.811	R\$ 0,91	8.928,01	107.136,12
2	SC	Ascurra	8.319	R\$ 0,91	7.570,29	90.843,48
3	SC	Benedito Novo	10.520	R\$ 0,91	9.573,20	114.878,40
4	SC	Blumenau	361.261	R\$ 0,91	328.747,51	3.944.970,12
5	SC	Botuverá	5.363	R\$ 0,91	4.880,33	58.563,96

6	SC	Brusque	141.385	R\$ 0,91	128.660,35	1.543.924,20
7	SC	Doutor Pedrinho	3.637	R\$ 0,91	3.309,57	39.716,04
8	SC	Guabiruba	24.543	R\$ 0,91	22.334,13	268.009,56
9	SC	Indaial	71.549	R\$ 0,91	65.109,59	781.315,08
10	SC	Luiz Alves	11.684	R\$ 0,91	10.632,44	127.589,28
11	SC	Pomerode	34.289	R\$ 0,91	31.202,99	374.435,88
12	SC	Rodeio	12.757	R\$ 0,91	11.608,87	139.306,44
13	SC	Timbó	46.099	R\$ 0,91	41.950,09	503.401,08

Fonte: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/>>. Acesso em 12 ago. 2026.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO SISTEMA

4.1. Multiusuários, multitarefas, integrados.

- 4.1.1. A solução deverá operar integralmente em ambiente Web, mediante infraestrutura própria da CONTRATADA ou infraestrutura de terceiros, inclusive em ambiente de computação em nuvem, assegurando disponibilidade, redundância, segurança da informação, continuidade operacional, integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e sistemas.
- 4.1.2. A infraestrutura deverá apresentar característica de disponibilidade, redundância, segurança da informação e continuidade operacional compatíveis com padrão TIER III ou solução tecnicamente equivalente, mediante comprovação por documentação técnica idônea. A solução deverá assegurar disponibilidade mensal mínima de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), observada a metodologia de medição, os critérios de apuração e as hipóteses de exclusão de indisponibilidade estabelecidos no item 4.7 deste Termo de Referência.
- 4.1.3. A solução deverá ser desenvolvida para ambiente Web, utilizando tecnologias compatíveis com padrões atuais de mercado, permitindo acesso por navegadores de internet (Chrome, Firefox, Edge e Safari), sem necessidade de instalação de componentes adicionais no equipamento do usuário, ressalvadas as funcionalidades específicas que, justificadamente, dependam de aplicativo ou recurso tecnológico próprio.
- 4.1.4. A solução deverá permitir o cadastramento e o atendimento da população abrangida pela contratação, sem limitação artificial quanto ao número de usuários cadastrados ou acessos decorrentes de cobertura populacional contratada, observados os limites e condições estabelecidos neste Termo de Referência.
 - 4.1.4.1. A solução deverá permitir a realização de atendimentos sucessivos pelo mesmo usuário, sempre que necessários e compatíveis

com os fluxos assistenciais e protocolos aplicáveis, sem limitação artificial de quantidade de atendimentos e sem cobrança adicional por utilização, enquanto vigente a cobertura populacional contratada.

- 4.1.5. Treinamento e assessoria aos usuários dos sistemas (técnicos municipais).
- 4.1.6. Suporte técnico e operacional, programação/desenvolvimento para atendimento de solicitações específicas, desde que relacionadas às funcionalidades e aos processos previstos neste Termo de Referência e não impliquem alteração ou ampliação do objeto contratado.
- 4.1.7. Manutenção e atualização dos sistemas, com fornecimento sistemático das versões atualizadas, garantindo o funcionamento e a disponibilização dos serviços web 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 4.1.8. Para os atendimentos médicos realizados por telemedicina, o Sistema de Registro Eletrônico em Saúde utilizado deverá atender aos requisitos do Nível de Garantia de Segurança 2 (NGS2), conforme regulamentação aplicável, assegurando a autenticidade, integridade, confidencialidade, rastreabilidade e segurança das informações de saúde. Os documentos médicos deverão ser assinados pelo profissional responsável mediante assinatura eletrônica qualificada ou outro meio legalmente aceito, observadas as normas do Conselho Federal de Medicina e a legislação vigente.

4.2. Demais especificações do sistema

- 4.2.1. Acesso via aplicativo Android e iOS e website responsivo.
- 4.2.2. Cadastro com autenticação segura vinculada ao CPF e prontuário municipal.
- 4.2.3. Chat de texto com scripts para atendimento inicial (chatbot + humano).
- 4.2.4. A solução deverá disponibilizar recurso de videochamada com qualidade e estabilidade adequada à realização dos atendimentos, devendo ser assegurado nível de disponibilidade compatível com os indicadores de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, mediante critérios objetivos de medição e apuração.
- 4.2.5. Emissão de documentos médicos com assinatura digital qualificada.
- 4.2.6. Histórico de atendimento acessível ao usuário e profissionais.
- 4.2.7. Avaliação de satisfação do usuário pós-atendimento.
- 4.2.8. Acessibilidade digital compatível com padrões de inclusão.

- 4.2.9. A solução deverá possibilitar, quando aplicável e tecnicamente adequado, a integração com canais de comunicação amplamente utilizados pela população, inclusive aplicativos de mensagens, para envio seguro de links, orientações e documentos, observados os requisitos de segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais.
- 4.2.10. A solução deverá disponibilizar mecanismos estruturados de apoio à triagem, incluindo funcionalidade de Inteligência Artificial, destinada à coleta estruturada, organização e análise inicial das informações fornecidas pelo usuário, identificação preliminar de sinais de alerta e apoio ao direcionamento assistencial, sem substituição da avaliação, do julgamento ou da responsabilidade do profissional de saúde responsável pelo atendimento.
- 4.2.11. A solução deverá apresentar, quando aplicável ao fluxo assistencial, recomendações de apoio ao direcionamento com base nos protocolos previamente definidos e parametrizados, devendo qualquer encaminhamento assistencial ser submetido à validação do profissional de saúde responsável. É vedada a utilização da Inteligência Artificial para tomada autônoma de decisão clínica ou assistencial.
- 4.2.12. A solução deverá atender os níveis de serviço e aos tempos de resposta estabelecidos no item 4.7 deste Termo de Referência, observados os critérios objetivos de medição, apuração e avaliação dos indicadores.
- 4.2.13. Registro completo e síncrono dos atos assistenciais no prontuário eletrônico municipal (leitura e escrita), mediante mecanismos de interoperabilidade que permitam leitura e escrita, observados os requisitos de segurança, integridade e rastreabilidade.
- 4.2.14. Painel gerencial em tempo real com indicadores chave.
- 4.2.15. APIs documentadas para integração, com autenticação, autorização, controle de acesso e mecanismos de segurança compatíveis com a natureza dos dados tratados.
- 4.2.16. Sincronização diária das bases de cadastro.
- 4.2.17. Importação massiva de usuários fornecidos pela contratante.
- 4.2.18. Os logs de auditoria deverão ser mantidos pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, sem prejuízo da observância de prazo legal ou regulamentar superior eventualmente aplicável, assegurando rastreabilidade dos acessos, operações e alterações realizadas no sistema.
- 4.2.19. A solução deverá possibilitar o registro do consentimento ou da manifestação de concordância do usuário quando legalmente exigível,

inclusive para a realização de teleatendimento e, quando houver, para gravação de áudio ou vídeo, mantendo o respectivo registro vinculado ao atendimento.

- 4.2.20. Havendo gravação de áudio ou vídeo dos atendimentos, a solução deverá assegurar armazenamento seguro, criptografia, controle de acesso, rastreabilidade e observância dos prazos de retenção definidos de acordo com a finalidade do tratamento, a legislação aplicável e as normas profissionais pertinentes, vedada a retenção por prazo superior ao necessário.
- 4.2.21. Suporte técnico 24/7 com Service Desk e SLAs de atendimento.
- 4.2.22. Exportação de dados em formatos abertos (CSV/JSON) para BI.
- 4.2.23. Compatibilidade com ferramentas de Business Intelligence (BI), tais como Power BI, Tableau ou equivalentes, quando aplicável.
- 4.2.24. Módulo educacional para pacientes com vídeos e materiais interativos.
- 4.2.25. Sistema de notificação e alertas para reincidência e casos graves.
- 4.2.26. A solução deverá permitir a parametrização, atualização e customização dos protocolos assistenciais, fluxos, regras operacionais, listas e demais parâmetros definidos pela CONTRATANTE ou pelos Municípios contratantes, mediante procedimento controlado, com registro das alterações, identificação do responsável, data e hora da alteração e possibilidade de auditoria. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE e ao respectivo Município qualquer alteração, atualização, indisponibilidade ou inconsistência identificada nos protocolos, fluxos ou parâmetros configurados na solução, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado da ciência do fato.
- 4.2.27. Dashboard georreferenciado de atendimentos por município e unidade.
- 4.2.28. Suporte multilíngue ou linguagem simplificada para populações vulneráveis.
- 4.2.29. Disponibilizar indicadores de desempenho e qualidade dos atendimentos realizados pelos profissionais, exclusivamente para fins de gestão, acompanhamento e melhoria da qualidade assistencial, vedada a utilização de mecanismos de ranqueamento individual de profissionais que possam interferir na autonomia ou na decisão assistencial.
- 4.2.30. Mecanismo de portabilidade e migração segura dos dados ao término do contrato.

4.3. Requisitos complementares do sistema:

- 4.3.1. A solução deverá permitir o acesso da população abrangida pela contratação aos serviços disponibilizados, sem limitação artificial quanto ao número de atendimentos individuais e sem cobrança adicional por atendimento realizado dentro da cobertura populacional contratada, observados os parâmetros operacionais, os níveis de serviço, os protocolos assistenciais e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 4.3.2. O sistema deverá incluir mecanismo de busca facilitada por sintoma, condição clínica ou sinônimo, com acesso rápido por profissionais de saúde.
- 4.3.3. Os painéis gerenciais deverão contemplar, no mínimo, os seguintes indicadores:
 - 4.3.3.1. Número total de atendimentos por tipo (enfermagem, médico);
 - 4.3.3.2. Tempo médio de resposta por etapa (cadastro, triagem, consulta);
 - 4.3.3.3. Taxa de resolatividade clínica;
 - 4.3.3.4. Taxa de encaminhamento para atendimento presencial;
 - 4.3.3.5. Taxa de desistência e abandono;
 - 4.3.3.6. Avaliação de satisfação média por usuário;
 - 4.3.3.7. Conformidade com os tempos máximos definidos;
 - 4.3.3.8. Distribuição geográfica dos atendimentos por município e unidade vinculada.
- 4.3.4. Os logs de auditoria deverão ser mantidos pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, sem prejuízo de prazo superior previsto em legislação ou regulamentação aplicável, garantindo rastreabilidade dos acessos e operações realizadas na solução.
- 4.4. **As atualizações legais, corretivas e evolutivas necessárias à manutenção da conformidade da solução com as especificações e condições previstas neste Termo de Referência, inclusive aquelas decorrentes de alterações normativas aplicáveis ao objeto, deverão ser fornecidas sem ônus adicional, desde que não impliquem alteração ou ampliação do objeto contratado.**
- 4.5. **O sistema deverá contemplar os seguintes módulos integrados de atendimento e suporte clínico digital:**

Os atendimentos poderão ser solicitados:

- 4.5.1. Diretamente pelo usuário: Por meio de plataforma, fornecida e operacionalizada pela empresa contratada, de forma autônoma; ou
- 4.5.2. Via Unidades de Saúde: Através de plataforma, fornecida e operacionalizada pela empresa contratada, acessível via website, por meio das Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou Unidades de Pronto Atendimento, em espaços previamente disponibilizados pela CONTRATANTE.
 - 4.5.2.1. Para os atendimentos dentro de unidades de saúde, o acesso será diretamente ao Pronto Atendimento Virtual, sem a teletriagem, assegurando ao paciente o serviço adequado para seu caso.
- 4.5.3. Via Totens de Autoatendimento: Por meio de totens de autoatendimento em pontos estratégicos quando houver nos municípios.
- 4.5.4. **Teletriagem**
 - 4.5.4.1. A teletriagem consiste em processo estruturado de acolhimento, escuta qualificada e avaliação inicial das informações relacionadas à demanda de saúde apresentada pelo usuário, realizado remotamente por profissional de enfermagem legalmente habilitado, mediante utilização de protocolos assistenciais previamente definidos.
 - 4.5.4.2. A solução tecnológica deverá disponibilizar recursos de algoritmos, automação e Inteligência Artificial como ferramentas de auxiliares ao atendimento inicial, destinados à coleta estruturada, organização e análise preliminar das informações fornecidas pelo usuário, inclusive para identificação preliminar de sinais de alerta e apresentação de recomendações, sem substituir a avaliação, o julgamento profissional ou a responsabilidade do enfermeiro.
 - 4.5.4.3. A teletriagem compreenderá a avaliação inicial da demanda apresentada pelo usuário, incluindo a classificação de risco e a priorização da assistência pelo Enfermeiro, quando aplicáveis, mediante utilização de protocolo assistencial previamente definido e adotado pela CONTRATANTE. A classificação de risco e a priorização da assistência deverão ser realizadas por enfermeiro legalmente habilitado e capacitado para o protocolo adotado, observadas as normas profissionais aplicáveis. A partir da avaliação realizada, o usuário deverá ser direcionado para a modalidade assistencial compatível com sua condição clínica, podendo compreender teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica, atendimento presencial ou serviço de urgência e emergência, conforme o caso.

- 4.5.4.4. Durante o processo de triagem, deverão ser registrados eletronicamente, no sistema de prontuário digital, os seguintes dados:
 - 4.5.4.4.1. Identificação do profissional de enfermagem responsável pelo atendimento;
 - 4.5.4.4.2. Identificação e dados do paciente;
 - 4.5.4.4.3. Data e hora de início e término do atendimento;
 - 4.5.4.4.4. Histórico clínico e observações relevantes;
 - 4.5.4.4.5. Desfecho do caso clínico (alta, encaminhamento ou teleconsulta);
 - 4.5.4.4.6. Orientações de autocuidado e encaminhamentos realizados, quando aplicável.
- 4.5.4.5. Esses registros deverão garantir rastreabilidade, auditoria e conformidade com as normas de proteção de dados pessoais e regulamentos profissionais vigentes.
- 4.5.4.6. Auto-triagem com apoio de Inteligência Artificial
 - 4.5.4.6.1. A solução deverá disponibilizar funcionalidade de Inteligência Artificial destinada ao apoio à coleta estruturada de informações, identificação preliminar de sinais e sintomas relatados pelo usuário e organização das informações necessárias à continuidade do atendimento.
 - 4.5.4.6.2. A funcionalidade poderá permitir, quando aplicável ao fluxo assistencial, que o usuário descreva seus sintomas em linguagem natural, por texto ou voz, possibilitando a apresentação de perguntas complementares, informações gerais e orientações iniciais de caráter não diagnóstico, em linguagem clara e adequada à finalidade do serviço.
 - 4.5.4.6.3. A Inteligência Artificial deverá atuar exclusivamente como ferramenta de apoio, sendo vedada a realização autônoma de diagnóstico, prescrição, definição de conduta clínica, classificação definitiva de risco ou encaminhamento assistencial. As informações e recomendações produzidas pela solução deverão ser submetidas à análise e validação do profissional de saúde responsável, quando houver participação profissional no fluxo.
 - 4.5.4.6.3.1. A solução poderá utilizar perguntas estruturadas e dinâmicas, definidas a partir dos protocolos assistenciais aprovados pela CONTRATANTE, para auxiliar na identificação de informações relevantes e sinais de alerta.
 - 4.5.4.6.3.2. Os algoritmos utilizados poderão correlacionar as informações fornecidas pelo usuário com protocolos e critérios previamente definidos,

exclusivamente para fins de apoio à avaliação profissional, sendo vedada a substituição da decisão clínica.

- 4.5.4.6.3.3. As recomendações geradas pela solução deverão ser apresentadas de forma a permitir sua análise crítica e validação pelo profissional responsável, que poderá aceitá-las, modificá-las ou rejeitá-las conforme seu julgamento profissional.
- 4.5.4.6.3.4. O uso da Inteligência Artificial e os resultados relevantes produzidos pela funcionalidade deverão ser registrados e vinculados ao atendimento, observadas as regras de segurança, confidencialidade, rastreabilidade e proteção de dados pessoais.
- 4.5.4.6.3.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar informações técnicas suficientes para permitir a avaliação, auditoria e acompanhamento do funcionamento da funcionalidade de Inteligência Artificial, incluindo, quando aplicável, identificação da solução utilizada, versão ou mecanismo do modelo, finalidade de uso, protocolos parametrizados, registros de alterações, mecanismos de supervisão e controles de segurança.
- 4.5.4.6.4. Requisitos mínimos da Auto-triagem com IA:
 - 4.5.4.6.4.1. Triagem automatizada de apoio: aplicação de perguntas estruturadas e dinâmicas, ajustadas conforme os sintomas descritos pelo usuário, destinadas à coleta de informações, identificação preliminar de sinais de alerta e organização das informações para subsidiar a avaliação do profissional de saúde.
 - 4.5.4.6.4.2. Processamento e análise de apoio: utilização de algoritmos para correlacionar sintomas, histórico e demais informações fornecidas pelo usuário com protocolos e critérios previamente definidos, podendo produzir recomendações e alertas destinados exclusivamente a subsidiar a avaliação do profissional.
 - 4.5.4.6.4.3. Direcionamento assistencial: a solução poderá apresentar sugestões de direcionamento com base nos protocolos parametrizados, sem estabelecer autonomamente classificação de risco, prioridade assistencial, diagnóstico, conduta ou encaminhamento definitivo, cabendo ao profissional de saúde responsável analisar e validar as informações e recomendações apresentadas.
 - 4.5.4.6.4.4. Registro e integração sistêmica: os dados e os resultados produzidos durante a auto-triagem deverão ser registrados e, quando tecnicamente disponível, automaticamente integrados ao prontuário eletrônico do paciente, assegurando rastreabilidade das informações e a continuidade do cuidado, observados os requisitos de segurança, confidencialidade e proteção de dados pessoais.

4.5.4.6.4.5. Disponibilidade e acessibilidade: a ferramenta deverá operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, acessível via aplicativo, portal web, canal telefônico (URA) e WhatsApp®, garantindo inclusão digital e atendimento universal.

4.5.4.6.4.6. Gestão de dados e indicadores: os dados coletados deverão alimentar automaticamente os painéis de controle (dashboards) do sistema, permitindo o monitoramento de indicadores epidemiológicos, tempos médios de atendimento e demanda assistencial em tempo real.

4.5.4.6.4.7. Essa funcionalidade deverá contribuir para o desafogamento das unidades de saúde, melhor alocação dos recursos clínicos, aumento da resolutividade no primeiro contato e melhoria da experiência do usuário, que receberá atendimento mais rápido e personalizado.

4.5.4.7. Teletriagem com Algoritmos Clínicos e Suporte de Enfermagem

4.5.4.7.1. Após a etapa de auto-triagem, o paciente poderá ser direcionado à teletriagem conduzida por profissional de enfermagem, utilizando um sistema estruturado de perguntas e respostas parametrizadas por algoritmos clínicos alinhados aos protocolos da CONTRATANTE.

4.5.4.7.2. Etapas do processo:

4.5.4.7.2.1. Acesso: o usuário poderá acionar o serviço por meio do aplicativo, site, WhatsApp® ou ligação gratuita para o número 0800 disponibilizado pelo contratado.

4.5.4.7.2.2. Coleta de informações: o enfermeiro registrará as respostas do paciente em sistema digital, alimentando o algoritmo clínico, que ajustará as perguntas subsequentes conforme os sintomas relatados.

4.5.4.7.2.3. Análise e classificação: com base nas informações coletadas, o sistema poderá auxiliar o profissional a identificar sinais de alerta e avaliar riscos, cabendo ao profissional de enfermagem definir o desfecho apropriado, conforme o caso, ou o encaminhamento para teleconsulta médica, a orientação de autocuidado ou o atendimento presencial, conforme as condições clínicas apresentadas e os protocolos assistenciais aplicáveis.

4.5.4.7.2.4. Tomada de decisão supervisionada: o profissional de enfermagem manterá autonomia para interpretar o contexto clínico e adaptar condutas, utilizando as recomendações do algoritmo como apoio à decisão.

4.5.4.7.2.5. Registro e rastreabilidade: todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema eletrônico integrado, assegurando a continuidade do cuidado

e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as regulamentações do CFM e do COFEN.

- 4.5.4.7.3. A teletriagem deverá garantir padronização dos fluxos assistenciais, agilidade na resposta clínica e segurança nas decisões, contribuindo para a eficiência do atendimento remoto e a qualificação da atenção básica.

4.5.5. **Pronto Atendimento Virtual**

- 4.5.5.1. O serviço de Pronto Atendimento Virtual deverá ser disponibilizado de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo à população abrangida pela contratação, observados os requisitos de segurança, identificação do usuário, proteção de dados, capacidade operacional e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 4.5.5.2. O acesso ao serviço será realizado por meio de número telefônico gratuito (DDG), a partir do qual o usuário receberá um link via SMS ou mensagem de WhatsApp®, direcionando-o automaticamente para uma plataforma de videoconferência acessível pelo navegador do celular, tablet ou computador. O atendimento também poderá ter continuidade pela própria ligação de voz, conforme a preferência ou limitação tecnológica do usuário, assegurando inclusão digital e acessibilidade plena.
- 4.5.5.3. O profissional médico responsável pelo atendimento deverá executar todos os procedimentos técnicos compatíveis com a consulta remota, conforme as normas éticas e regulatórias do Conselho Federal de Medicina, incluindo:
- 4.5.5.3.1. Avaliação clínica da queixa principal e dos sintomas relatados;
- 4.5.5.3.2. Prescrição e emissão de receitas de medicamentos, quando necessário;
- 4.5.5.3.3. Emissão de atestados, laudos e encaminhamentos eletrônicos;
- 4.5.5.3.4. Encaminhamento imediato do paciente para o Pronto Atendimento físico de referência do município, nos casos em que forem identificados sintomas graves, risco iminente ou necessidade de exame físico presencial.
- 4.5.5.4. As receitas e documentos médicos deverão ser emitidos diretamente no prontuário eletrônico do município, ou, na impossibilidade, em sistema disponibilizado pela CONTRATADA, desde que este:
- 4.5.5.4.1. Permita a emissão de documentos médicos assinados eletronicamente pelo profissional responsável, mediante certificado digital qualificado no

- padrão ICP-Brasil ou outro meio legalmente aceito, assegurando a autenticidade, integridade e validade jurídica do documento.
- 4.5.5.4.2. Permita a integração automática ou anexação posterior ao prontuário do paciente no sistema municipal;
- 4.5.5.4.3. Assegure que o paciente receba cópia do documento emitido, preferencialmente por meio eletrônico (e-mail, SMS ou WhatsApp®).
- 4.5.5.5. O atendimento será prestado exclusivamente por médicos devidamente habilitados e registrados nos seus respectivos Conselhos Regionais (CRM), os quais deverão constar em listagem formal encaminhada pela CONTRATADA à CONTRATANTE, com comprovação da regularidade profissional e especialidade.
- 4.5.5.6. Em conformidade com a Resolução CFM nº 2.314/2022, paciente e médico têm autonomia para interromper a teleconsulta a qualquer momento e optar pelo atendimento presencial, devendo o sistema possibilitar o encaminhamento imediato para agendamento presencial.
- 4.5.5.7. Antes da realização da teleconsulta médica, deverá ser assegurada a manifestação de consentimento livre e esclarecido do paciente ou de seu representante legal, nos termos da legislação e das normas profissionais aplicáveis, devendo o respectivo registro ser incorporado ao prontuário ou sistema de registro eletrônico de saúde utilizado no atendimento.
- 4.5.5.7.1. O consentimento deverá ser registrado de forma eletrônica ou por outro meio legalmente admitido, possibilitando sua vinculação ao respectivo atendimento.
- 4.5.5.7.2. A gravação de áudio ou vídeo do atendimento não será obrigatória para a realização da teleconsulta, devendo, caso realizada, observar finalidade específica, informação prévia ao usuário, base legal aplicável, medidas de segurança e regras de retenção estabelecidas para o tratamento de dados.
- 4.5.5.7.3. O usuário deverá ser informado, de forma clara e acessível, sobre a realização do atendimento por meio remoto, as limitações inerentes à modalidade, o tratamento dos dados pessoais e as hipóteses de compartilhamento das informações, observadas as normas aplicáveis.
- 4.5.5.7.4. Quando houver gravação de áudio ou vídeo do atendimento, a CONTRATADA deverá assegurar o armazenamento seguro, a criptografia, o controle de acesso, a rastreabilidade, a integridade e a confidencialidade dos registros, observadas a finalidade do tratamento, a legislação aplicável, as normas profissionais e os prazos de retenção legalmente estabelecidos.

4.5.6. Padrões de Atendimento e Registro Clínico

- 4.5.6.1. Todas as informações referentes às consultas deverão ser registradas integralmente no prontuário eletrônico do paciente, garantindo rastreabilidade, integridade e segurança das informações.
- 4.5.6.2. A CONTRATADA deverá assegurar que os sistemas utilizados sejam interoperáveis com os prontuários eletrônicos municipais e o e-SUS AB, observando as normas de segurança da informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).
- 4.5.6.3. Todos os atos clínicos realizados deverão estar alinhados aos protocolos, insumos e fluxos assistenciais disponíveis nos municípios consorciados, de forma a garantir coerência entre a prescrição digital e a capacidade operacional da rede local.

4.6. Cadastramento de Usuários

- 4.6.1. O cadastramento de usuários será realizado de forma passiva e integrada ao fluxo de atendimento, a partir do primeiro contato estabelecido pelo cidadão por meio dos canais disponíveis (telefone, WhatsApp®, aplicativo ou web).
- 4.6.2. Durante o atendimento inicial, o operador da CONTRATADA deverá proceder à identificação do usuário e à verificação da existência e completude do seu registro no Prontuário Eletrônico do município consorciado, assegurando a rastreabilidade do histórico clínico e a correta vinculação à equipe de referência da Atenção Primária à Saúde.
- 4.6.3. Fluxo de Cadastramento e Atualização
 - 4.6.3.1. Usuário já cadastrado: O operador deverá confirmar os dados cadastrais existentes e atualizar eventuais informações divergentes, garantindo que o registro no Prontuário Eletrônico contenha CPF válido, equipe e profissional de acompanhamento vinculados ao território de residência do usuário.
 - 4.6.3.2. Usuário não cadastrado: Nos casos em que o usuário não possua cadastro ativo no sistema municipal, o operador realizará um cadastro provisório, com inclusão obrigatória de CPF, endereço completo, município de residência, equipe de referência e profissional de acompanhamento (quando identificável).
 - 4.6.3.3. Esse cadastro deverá ser realizado diretamente no Prontuário Eletrônico municipal ou, quando tecnicamente inviável, em ambiente de integração homologado pela CONTRATANTE.

- 4.6.3.4. O operador deverá ainda orientar o usuário quanto à necessidade de validação presencial ou remota do cadastro junto à unidade de saúde de referência, conforme definido no Protocolo de Atendimento e Regulação.
- 4.6.3.5. Usuário com cadastro incompleto: Quando identificada a ausência de informações obrigatórias (como CPF, equipe de acompanhamento ou profissional de referência), o operador deverá proceder à complementação imediata dos dados, garantindo a integridade do registro no Prontuário Eletrônico. Após a atualização, o usuário deverá ser instruído a validar as informações junto à equipe local, seguindo o mesmo protocolo previsto para novos cadastros.
- 4.6.3.6. Finalização do processo: Concluída a etapa de cadastro provisório ou atualização, o operador verificará se o usuário possui outras demandas de atendimento, direcionando-o para o fluxo adequado (teletriagem ou teleconsulta), conforme as regras definidas pela CONTRATANTE.
- 4.6.3.7. O sistema da CONTRATADA deverá assegurar integração plena com os prontuários eletrônicos municipais e com o e-SUS AB, garantindo que todos os cadastros realizados sejam sincronizados automaticamente e fiquem disponíveis para as equipes de Atenção Básica, Regulação e Vigilância em Saúde, respeitando os princípios e as bases legais aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, bem como os requisitos de finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, confidencialidade e proteção de dados pessoais previstos na legislação vigente.
- 4.6.4. Este serviço também deve proceder com o agendamento de consultas na rede municipal conforme preconizado pelo município CONTRATANTE, orientação ao usuário sobre a rede de saúde, serviços, fluxos e protocolos de atenção à saúde e vigilância epidemiológica do território, para adequado direcionamento de usuários, quando necessário.

4.7. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- 4.7.1. A CONTRATADA deverá garantir padrões mínimos de disponibilidade, qualidade e desempenho dos serviços de teleatendimento, teletriagem e teleconsulta, conforme os indicadores e critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência.
- 4.7.2. Disponibilidade da Solução

4.7.2.1. A solução deverá assegurar disponibilidade mensal mínima de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), considerando o funcionamento ininterrupto dos serviços, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

4.7.2.2. Para fins de apuração do indicador, será considerada como disponibilidade o período em que a plataforma e os serviços tecnológicos essenciais ao atendimento estiverem acessíveis e operacionais, permitindo a utilização das funcionalidades necessárias à prestação dos serviços contratados.

4.7.2.3. A disponibilidade mensal será calculada pela seguinte fórmula:

Disponibilidade (%) = [(Tperíodo – Texclusões – Tindisponibilidade imputável à CONTRATADA) ÷ (Tperíodo – Texclusões)] × 100

Onde:

Tperíodo = tempo total do período mensal de referência, considerando o funcionamento ininterrupto da solução, expresso em horas;

Texclusões = períodos de indisponibilidade que, nos termos deste Termo de Referência, não serão considerados para fins de apuração do indicador, desde que devidamente caracterizados, registrados e comprovados;

Tindisponibilidade imputável à CONTRATADA = período, expresso em horas, durante o qual a solução permanecer indisponível ou inoperante por falha, defeito, interrupção ou outro evento cuja responsabilidade seja atribuível à CONTRATADA.

4.7.2.4. Para fins de cálculo, os períodos caracterizados como Texclusões serão retirados do tempo total do período de referência, de modo que o percentual de disponibilidade seja apurado exclusivamente sobre o período efetivamente sujeito à avaliação do SLA.

4.7.2.5. A apuração da disponibilidade será realizada mensalmente, considerando o período compreendido entre 00h00min00s do primeiro dia e 23h59min59s do último dia do mês de referência, observado o número de horas efetivamente correspondente ao respectivo mês.

4.7.2.6. Constituirão fonte primária de aferição os registros automatizados de monitoramento da própria solução, incluindo logs de disponibilidade, registros de início e término de incidentes, eventos de indisponibilidade e demais dados técnicos necessários à apuração. Esses registros deverão ser mantidos de forma íntegra, rastreável e auditável e disponibilizados à CONTRATANTE sempre que solicitados.

4.7.2.7. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório de disponibilidade contendo, no mínimo:

I - período de referência;

II - tempo total do período considerado;

III - tempo total de indisponibilidade identificado;

IV - identificação de cada ocorrência, com data e hora de início e término;

V - causa ou motivo da indisponibilidade;

VI - classificação da ocorrência quanto à responsabilidade;

VII - períodos eventualmente excluídos da apuração, com a respectiva justificativa;

VII - disponibilidade mensal calculada;

IX - registros, logs, chamados técnicos e demais evidências que fundamentem a apuração.

4.7.2.8. Para fins de apuração do SLA, será considerada indisponibilidade imputável à CONTRATADA qualquer interrupção total ou parcial da plataforma ou dos serviços tecnológicos essenciais que impeça ou comprometa de forma relevante a utilização das funcionalidades necessárias à prestação dos serviços contratados, quando decorrente de falha de infraestrutura, software, banco de dados, servidores, serviços de nuvem, rede, integrações ou demais componentes que sejam sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.2.9. Não serão computados como indisponibilidade imputável à CONTRATADA, para fins de cálculo do SLA, os períodos expressamente caracterizados como exclusão, desde que devidamente comprovados e registrados, compreendendo:

I - períodos de manutenção preventiva ou corretiva programada, previamente comunicados à CONTRATANTE e realizados em janela previamente estabelecida, desde que não ultrapassem a duração previamente informada, ressalvadas situações emergenciais devidamente justificadas;

II - interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas;

III - indisponibilidades decorrentes exclusivamente de falhas na infraestrutura, conectividade, energia elétrica ou sistemas de responsabilidade da CONTRATANTE ou do Município contratante, quando comprovadamente alheias à infraestrutura e aos sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA;

IV - indisponibilidades decorrentes de atos ou falhas de terceiros que não estejam sob responsabilidade ou controle da CONTRATADA, desde que devidamente comprovadas e desde que a CONTRATADA tenha adotado as medidas razoáveis para mitigação e restabelecimento do serviço.

4.7.2.10. A exclusão prevista no inciso I do item anterior ficará condicionada à comunicação prévia à CONTRATANTE, contendo, no mínimo, a data e horário previstos para início e término da manutenção, os serviços ou funcionalidades potencialmente afetados e as medidas de contingência eventualmente adotadas.

4.7.2.11. As manutenções programadas deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, salvo situações emergenciais que demandem intervenção imediata, as quais deverão ser justificadas e comunicadas à CONTRATANTE tão logo seja possível.

4.7.2.12. As indisponibilidades deverão ser registradas em sistema de chamados ou mecanismo equivalente, com identificação da ocorrência, data e hora de início, data e hora de restabelecimento, causa, providências adotadas e responsável pelo atendimento.

4.7.2.13. A aferição mensal do indicador será realizada pela fiscalização do contrato, com base nos registros de monitoramento, nos relatórios apresentados pela CONTRATADA e nas demais evidências disponíveis, podendo a CONTRATANTE solicitar dados, logs, evidências técnicas ou informações complementares necessários à validação dos cálculos.

4.7.2.14. A CONTRATADA deverá manter os registros e evidências relacionados às indisponibilidades e à apuração do SLA durante todo o período de vigência contratual e pelo prazo estabelecido para guarda da documentação contratual, disponibilizando-os à CONTRATANTE sempre que solicitados.

4.7.2.15. Divergências quanto à apuração do indicador deverão ser formalmente registradas e analisadas pela fiscalização contratual, assegurado à CONTRATADA o direito de apresentar justificativas e evidências técnicas antes da adoção de medidas contratuais decorrentes de eventual descumprimento do SLA.

4.7.2.16. O não atingimento do percentual mínimo de disponibilidade estabelecido neste item será considerado descumprimento do nível de serviço contratado, sujeitando a CONTRATADA às medidas previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual, observados o contraditório e a ampla defesa.

4.7.3. Tempo de Espera e Atendimento

Os parâmetros de tempo a seguir estabelecidos refletem níveis mínimos de desempenho esperados, baseados nas necessidades assistenciais e operacionais da contratação, devendo ser observados pela CONTRATADA durante toda a execução dos serviços.

4.7.3.1. O atendimento inicial de acolhimento e teletriagem deverá ser iniciado em até 30 (trinta) segundos em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos casos, não podendo o tempo de espera dos demais atendimentos ultrapassar 180 (cento e oitenta) segundos, ressalvadas as situações decorrentes de indisponibilidade de infraestrutura sob responsabilidade da CONTRATANTE, caso fortuito ou força maior, devidamente registradas e justificadas.

4.7.3.2. Após o acolhimento e a teletriagem, o usuário será submetido, quando aplicável, à classificação de risco e à priorização da assistência pelo enfermeiro, conforme protocolo assistencial adotado pela CONTRATANTE. A partir da classificação realizada, o usuário deverá ser direcionado para o desfecho assistencial correspondente, que poderá compreender orientação e condutas de enfermagem compatíveis com as atribuições profissionais, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica, atendimento presencial ou

encaminhamento para serviço de urgência e emergência, conforme a condição clínica identificada e os protocolos aplicáveis.

4.7.2.2.1. A classificação de risco e a priorização da assistência constituem atribuições exclusivas do enfermeiro, não podendo ser realizadas autonomamente por sistemas automatizados, algoritmos ou recursos de Inteligência Artificial.

4.7.3.3. A CONTRATADA deverá manter registros automatizados dos tempos de espera e atendimento, permitindo a verificação estatística e auditoria dos indicadores pela CONTRATANTE e pelos Municípios consorciados, com apresentação mensal de relatórios consolidados.

4.7.3.4. Atendimento de Urgência e Situações Críticas

4.7.3.4.1. Nos casos em que, durante o atendimento remoto, forem identificados sinais de risco iminente de morte ou emergência médica, a equipe da CONTRATADA deverá proceder imediatamente com uma das seguintes ações:

4.7.3.4.1.1. Acionar o serviço de remoção municipal, por meio dos canais institucionais de contato definidos pela Secretaria de Saúde do município; ou,

4.7.3.4.1.2. Orientar e auxiliar o paciente ou seus familiares a entrar em contato direto com o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU (192), permanecendo em linha até a confirmação da comunicação.

4.7.3.4.2. Essas ocorrências deverão ser registradas de forma detalhada no prontuário eletrônico do paciente, com registro do horário da triagem, do acionamento e das orientações prestadas.

4.8. Emissão de Receitas, Atestados e Documentos Médicos

4.8.1. Quando houver necessidade de emissão de receitas médicas, atestados ou outros documentos clínicos, estes deverão:

4.8.1.1. Ser emitidos digitalmente, mediante assinatura eletrônica qualificada (certificação ICP-Brasil) ou outro meio legalmente aceito, observadas as normas do Conselho Federal de Medicina e a legislação vigente;

4.8.1.2. Ser encaminhados ao endereço eletrônico e/ou número de WhatsApp® informado pelo paciente;

4.8.1.3. Estar em conformidade com as normas do Conselho Federal de Medicina, da Anvisa e demais legislações aplicáveis;

4.8.1.4. Ser anexados ao prontuário eletrônico do paciente, garantindo o registro, a integridade e a rastreabilidade do ato clínico, observados os prazos legais e regulamentares de guarda.

4.8.2. Poderá ser realizada a renovação de receitas de uso contínuo, desde que haja avaliação médica e sejam observadas as condições clínicas do paciente, os critérios de segurança assistencial e as normas profissionais e regulamentares aplicáveis, inclusive quanto à necessidade de atendimento presencial.

4.9. Registros Clínicos e Integração de Sistemas

4.9.1. Todos os registros dos atendimentos, incluindo triagens, evoluções, prescrições, desfechos clínicos e regulações, deverão ser inseridos obrigatoriamente no sistema de Prontuário Eletrônico da CONTRATANTE, seja por:

4.9.2. Preenchimento direto pelo profissional da CONTRATADA, ou Integração automatizada entre os sistemas da CONTRATANTE e da CONTRATADA. Os dados deverão ser gravados em tempo real, assegurando confiabilidade, integridade, rastreabilidade e disponibilidade das informações assistenciais.

4.9.3. A plataforma deverá disponibilizar mecanismos adequados para o atendimento aos direitos dos titulares previstos na Lei Federal nº 13.709/2018, conforme aplicável à atividade de tratamento, incluindo confirmação da existência de tratamento, acesso aos dados, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação, bem como portabilidade, observada a regulamentação aplicável. Quando o tratamento estiver baseado no consentimento, deverá ser assegurado mecanismo para sua revogação, observadas as hipóteses legais de conservação dos dados.

4.10. Acesso, Perfis de Usuário e Treinamento

4.10.1. Os profissionais da CONTRATADA terão acesso ao sistema de prontuário eletrônico via internet, utilizando login e senha pessoais e intransferíveis fornecidos pela Secretaria Municipal de Saúde dos municípios consorciados.

4.10.2. Antes do início das atividades, a CONTRATADA deverá promover capacitação obrigatória (presencial e virtual) para todos os profissionais médicos e de enfermagem designados, abrangendo:

4.10.2.1. Uso do sistema de prontuário eletrônico;

- 4.10.2.2. Procedimentos de registro e sigilo da informação;
- 4.10.2.3. Padrões de tempo de resposta e conduta em situações emergenciais;
- 4.10.2.4. Protocolos de atendimento e fluxos definidos pela CONTRATANTE.
- 4.10.3. O acesso dos profissionais deverá ser monitorado por logs de sistema, garantindo segurança, rastreabilidade e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

4.11. Integração com o Sistema de Informação da CONTRATANTE

- 4.11.1. O sistema de informações da CONTRATADA deverá possibilitar integração com o sistema de Prontuário Eletrônico utilizado pela CONTRATANTE, mediante mecanismos de interoperabilidade que permitam, conforme as funcionalidades disponibilizadas pelo sistema municipal, a leitura das informações necessárias à identificação e continuidade do atendimento e o registro automático dos atos assistenciais realizados, observados os perfis de acesso, as regras de segurança da informação, a confidencialidade e a proteção de dados pessoais.
- 4.11.2. A integração com os sistemas municipais deverá ser concluída em até 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, podendo ser prorrogada uma única vez, por igual período, mediante justificativa técnica formalmente apresentada e aceita pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE.
 - 4.11.2.1 Durante o período de implantação, a CONTRATADA deverá assegurar o registro integral, seguro e rastreável de todos os atendimentos realizados em sua própria solução, bem como garantir a posterior disponibilização e integração desses registros ao Prontuário Eletrônico municipal, sem perda, alteração ou comprometimento da integridade das informações.
 - 4.11.2.2. A impossibilidade de integração decorrente de limitações técnicas, indisponibilidade ou ausência de colaboração do sistema municipal ou de terceiro responsável deverá ser formalmente documentada e não poderá ser imputada à CONTRATADA quando comprovadamente não estiver sob sua responsabilidade.
- 4.11.3. Compete à CONTRATANTE intermediar e priorizar, junto à empresa fornecedora do sistema de Prontuário Eletrônico, as tratativas necessárias para a integração dos sistemas, garantindo celeridade e efetividade ao processo.
- 4.11.4. Todos os custos decorrentes da customização, adequação técnica e desenvolvimento de rotinas de integração entre o sistema da

CONTRATADA e o sistema de informação utilizado pela Secretaria Municipal de Saúde dos Municípios Consorciados correrão integralmente por conta da CONTRATADA.

- 4.11.5. Após concluída a integração, a comunicação entre os sistemas deverá ocorrer via web service online e em tempo real (on time), assegurando sincronização contínua e disponibilidade das informações.
- 4.11.6. Após efetiva conclusão da integração, todos os atendimentos realizados pela CONTRATADA deverão ser registrados automaticamente no sistema de Prontuário Eletrônico da Secretaria Municipal de Saúde dos Municípios Consorciados, por meio de integração via API ou outro mecanismo de interoperabilidade tecnicamente equivalente, observados os requisitos de segurança, integridade, rastreabilidade e disponibilidade das informações.
- 4.11.7. Até a efetiva conclusão do processo de integração, os Municípios Consorciados poderão utilizar a solução disponibilizada pela CONTRATADA, para registro e acompanhamento dos atendimentos, desde que garantida a totalidade das informações e funcionalidades previstas neste Termo de Referência e assegurada a posterior disponibilização dos registros para integração ao Prontuário Eletrônico da CONTRATANTE.
- 4.11.8. O sistema operacionalizado pela CONTRATADA deverá permitir a leitura da base de dados cadastral dos usuários mantida pela CONTRATANTE, de modo a identificar o paciente atendido e limitar o uso do serviço de teleatendimento exclusivamente à população coberta.
- 4.11.9. A plataforma deverá, ainda, ser compatível com a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS), viabilizando o intercâmbio de informações clínicas e laboratoriais com a rede nacional, para evitar duplicidade de exames e melhorar a continuidade do cuidado, conforme diretrizes do Ministério da Saúde.

5. DA PROVA DE CONCEITO (POC)

- 5.1. A Prova de Conceito (POC) é um mecanismo de avaliação amplamente utilizado em processos licitatórios, permitindo verificar se o objeto ofertado pelo licitante atende aos requisitos técnicos estabelecidos no edital e no termo de referência. Trata-se de uma etapa do certame em que se aplica metodologia específica para aferir se a solução proposta contempla os critérios necessários à contratação. A proposta de serviço da empresa arrematante será analisada por uma comissão técnica de avaliação, composta por profissionais indicados pelo CISAMVE e pelos municípios consorciados, por meio da Prova de Conceito.
- 5.2. A Comissão Técnica de Avaliação será composta por representantes dos

municípios consorciados e do CISAMVE, incluindo profissionais da área da saúde e tecnologia da informação, indicados formalmente pelos municípios e pelo CISAMVE.

- 5.3. A Prova de Conceito será convocada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis da data agendada para sua realização, garantindo tempo hábil para que a empresa arrematante organize sua participação.
- 5.4. A demonstração do objeto ofertado será realizada na sede do CISAMVE ou em local previamente definido e comunicado aos licitantes. A Administração designará data, horário e local, assegurando prazo de 15 (quinze) dias para preparação, admitida alteração excepcional mediante justificativa e decisão da Administração.
- 5.5. Após a declaração da LICITANTE provisoriamente vencedora e antes do encaminhamento para adjudicação, será realizada Prova de Conceito – POC, que consiste na avaliação das informações da proposta declarada vencedora no presente certame licitatório.
- 5.6. A realização da Prova de Conceito limitar-se-á somente à licitante vencedora e previamente ao encaminhamento do processo para adjudicação. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja desclassificada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação.
- 5.7. A Prova de Conceito ocorrerá com videochamadas (objetivando o acompanhamento dos teleatendimentos por todos os presentes), para a Central de Atendimento simulada da LICITANTE, simulando, no mínimo, 3 (três) atendimentos de saúde, com casos clínicos com desfechos possivelmente diferentes, de modo a demonstrar a capacidade da solução de conduzir o usuário por diferentes fluxos assistenciais, conforme a avaliação profissional, incluindo, quando aplicável, orientação de enfermagem, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica e encaminhamento para atendimento presencial ou serviço de urgência e emergência.
- 5.8. A Comissão poderá a qualquer momento da avaliação efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado de modo que possua informações suficientes para o julgamento da adequação ou não da funcionalidade demonstrada àquela definida no Termo de Referência.
- 5.9. A proponente não comparecendo em dia e hora previamente agendados para a realização da prova de conceito será automaticamente reprovada pela Comissão de Avaliação do CISAMVE.
- 5.10. A solução ofertada pela licitante provisoriamente vencedora deverá atender integralmente aos requisitos classificados como obrigatórios e eliminatórios na tabela de avaliação da Prova de Conceito, os quais foram definidos em razão de

sua essencialidade para a execução segura e adequada do objeto, especialmente quanto à prestação dos atendimentos, segurança assistencial, registro dos atos assistenciais, interoperabilidade, proteção de dados pessoais, rastreabilidade das informações, continuidade dos serviços e cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

5.10.1. O não atendimento de qualquer requisito classificado como obrigatório e eliminatório implicará a reprovação da solução na Prova de Conceito, independentemente do percentual global de atendimento obtido.

- 5.11. Eventuais requisitos não essenciais, expressamente identificados na tabela de avaliação como passíveis de implementação posterior, poderão ser objeto de ajuste ou implementação no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, desde que sua ausência não impeça o início e a execução segura dos serviços e não comprometa as funcionalidades essenciais do objeto.
- 5.12. Serão de responsabilidade da licitante melhor classificada:
- 5.12.1. Todos os custos envolvidos para a realização da prova de conceito, inclusive os equipamentos necessários, deslocamento, e técnicos presentes no local da prova;
- 5.12.2. Os ajustes e parametrizações necessários para a apresentação e realização da prova de conceito, bem como a base de dados;
- 5.12.3. A disponibilização dos profissionais necessários para a realização da prova de conceito, limitado o mínimo possível a estes profissionais, que deverão ser previamente identificados no dia da realização da prova de conceito.
- 5.13. Na fase de apresentação da prova de conceito pela licitante melhor classificada, a comissão poderá, a qualquer momento, solicitar a consulta, a inclusão, a alteração e a exclusão de dados, a execução de rotinas, a emissão de relatórios, como também, fazer questionamentos, sempre relacionados aos requisitos previstos na prova de conceito.
- 5.14. Para fins de avaliação, será verificado objetivamente o atendimento aos requisitos e funcionalidades descritas na tabela abaixo, utilizando-se os critérios “Atende” e “Não Atende”, bem como a classificação de cada requisito quanto ao seu caráter obrigatório e eliminatório.

Item	Requisito a ser demonstrado	Procedimento objetivo de teste	Evidência mínima	Classificação	Atende	Não Atende
1	Auto-triagem assistida por IA, com interação em linguagem natural e atendimento imediato.	Inserir situação clínica simulada e realizar interação por texto e/ou voz, demonstrando a coleta estruturada das informações, formulação de perguntas complementares, identificação preliminar de sinais de alerta e apresentação de recomendações de apoio ao fluxo assistencial.	Demonstração da interação funcional da solução, com registro das informações coletadas e apresentação das recomendações de apoio, sem realização autônoma de diagnóstico, prescrição, classificação definitiva de risco, definição de conduta ou encaminhamento assistencial.	Obrigatório e Eliminatório		
2	Clareza e objetividade nas informações de desfecho da auto-triagem.	Concluir o fluxo do cenário simulado.	Tela/resultado apresentado ao usuário.	Obrigatório e Eliminatório		
3	Tempo até o primeiro atendimento (IA ou enfermagem) $\leq$ 30 segundos.	Cronometrar o intervalo entre o registro da solicitação e o início do atendimento.	Registro de horário/log do sistema.	Obrigatório e Eliminatório		
4	Identificação do profissional de enfermagem (nome e categoria profissional).	Iniciar atendimento simulado de enfermagem.	Exibição do nome e categoria profissional.	Obrigatório e Eliminatório		
5	Perguntas e respostas do profissional de enfermagem baseadas em scripts e algoritmos (visíveis na tela do profissional, compartilhadas com a comissão).	Executar cenário de teletriagem.	Demonstração do roteiro/protocolo utilizado pelo profissional.	Obrigatório e Eliminatório		

6	Visualização, pelo profissional de enfermagem, das informações, alertas e recomendações gerados pelos algoritmos, como apoio à avaliação profissional, sem substituição da decisão clínica ou assistencial do profissional.	Executar cenário contendo sinal de alerta.	Tela do profissional demonstrando as informações geradas.	Obrigatório e Eliminatório		
7	Clareza e objetividade no desfecho do atendimento de enfermagem.	Concluir cenário de teletriagem.	Fluxo de validação/intervenção profissional.	Obrigatório e Eliminatório		
8	Demonstração do fluxo assistencial após a teletriagem, permitindo evidenciar que o sistema possibilita diferentes desfechos, conforme avaliação do profissional de enfermagem, incluindo orientação de enfermagem, autocuidado, teleconsulta médica quando indicada ou solicitada pelo usuário, e encaminhamento para atendimento presencial ou serviço de urgência e emergência, quando necessário.	Concluir cenário de teletriagem.	Resultado final apresentado no sistema	Obrigatório e Eliminatório		
9	Identificação do médico com nome e categoria profissional.	Iniciar teleconsulta simulada.	Exibição do nome e categoria profissional.	Obrigatório e Eliminatório		
10	Execução completa da consulta médica (do link ao encerramento).	Executar consulta desde o ingresso até o encerramento.	Videochamada funcional e registro do atendimento.	Obrigatório e Eliminatório		

11	Comprovação de capacidade de integração com prontuário eletrônico, mediante demonstração técnica em ambiente de teste ou homologação ou, quando tecnicamente inviável na POC, mediante declaração ou documento comprobatório emitido por empresa ou órgão público que utilize a integração.	Demonstrar integração em ambiente de teste ou homologação ou apresentar documentação comprobatória da integração previamente realizada, quando não houver ambiente de teste disponível.	Registro de leitura, envio ou sincronização de informação em ambiente de teste/homologação ou documentação comprobatória da integração realizada.	Obrigatório e Eliminatório		
12	Simulação do enfermeiro acionando o sistema para uma teleconsulta dentro da unidade de saúde.	Simular acionamento pelo profissional da unidade.	Fluxo de acesso e encaminhamento demonstrado.	Obrigatório e Eliminatório		
13	Realizar cadastro do paciente (nome, CPF, endereço, e-mail/telefone).	Criar usuário fictício com dados simulados.	Cadastro realizado e localizado no sistema.	Obrigatório e Eliminatório		
14	A plataforma apresenta fila de espera e confirma automaticamente o médico disponível.	Inserir solicitação e demonstrar fila.	Fila de atendimento e indicação do profissional.	Obrigatório e Eliminatório		
15	Realização de consulta por áudio e vídeo em tempo real, mediante recurso de comunicação integrado à própria plataforma da licitante, sem exigir que o usuário, paciente ou profissional acesse ou opere aplicativo, site ou sistema externo para iniciar ou realizar o atendimento.	Iniciar uma videochamada a partir da própria solução apresentada pela licitante, demonstrando o estabelecimento da comunicação por áudio e vídeo em tempo real, sem redirecionamento do usuário ou do profissional para aplicativo, site ou sistema externo.	Videochamada funcional, iniciada e realizada a partir da própria solução, com comunicação bidirecional de áudio e vídeo, sem necessidade de utilização ou operação de aplicação externa pelo usuário ou profissional.	Obrigatório e Eliminatório		

16	Simular a consulta com protocolos clínicos integrados e invisíveis ao paciente.	Executar cenário previamente configurado.	Protocolo aplicado no fluxo de atendimento.	Obrigatório e Eliminatorio		
17	Simular prescrição médica de medicamentos da RENAME, com assinatura digital qualificada (ICP-Brasil).	Realizar prescrição fictícia e assinatura.	Documento simulado assinado digitalmente.	Obrigatório e Eliminatorio		
18	Simular registro de CID pelo médico mesmo sem integração de prontuário.	Simular atendimento em ambiente sem integração ativa.	Registro do atendimento preservado na solução.	Obrigatório e Eliminatorio		
19	Simular o acesso do paciente ao histórico de consultas e documentos com login/senha – disponibilizar esses dados.	Acessar área do usuário utilizando dados fictícios.	Histórico/documentos disponíveis conforme perfil.	Obrigatório e Eliminatorio		
20	Usuários administrativos devidamente autorizados poderão acessar os registros e informações necessários ao desempenho de suas atribuições, observados os perfis de acesso, a finalidade do tratamento, o sigilo profissional, a LGPD e as normas aplicáveis.	Utilizar perfis administrativo, médico e/ou enfermagem.	Demonstração de permissões diferenciadas.	Obrigatório e Eliminatorio		
21	Relatório de consultas por médico, especialidade e paciente (dia/mês/ano).	Gerar relatório com dados simulados.	Relatório contendo os filtros e informações solicitados.	Obrigatório, não Eliminatorio na POC		
22	Relatório de tempo médio das consultas por períodos do dia (manhã, tarde e noite).	Gerar relatório por período.	Indicador demonstrado no sistema.	Obrigatório, não Eliminatorio na POC		

23	Relatório de consultas realizadas, canceladas e não realizadas.	Criar dados simulados e gerar relatório.	Relatório correspondente.	Obrigatório, não Eliminatório na POC		
24	Cadastro da lista de materiais padronizados da Secretaria na plataforma	Cadastrar, em ambiente de teste, itens fictícios constantes de lista previamente fornecida pela CONTRATANTE e demonstrar a consulta e disponibilização dos itens cadastrados durante a execução da POC.	Lista de materiais cadastrada, disponível para consulta e vinculada ao fluxo de atendimento, quando aplicável.	Obrigatório, não Eliminatório na POC		
25	Possibilitar a inclusão e disponibilização dos protocolos clínicos da contratante.	Inserir protocolo fictício previamente fornecido pela CONTRATANTE e demonstrar sua disponibilização e aplicação no fluxo de atendimento.	Protocolo cadastrado, disponível para consulta e aplicado no fluxo demonstrado.	Obrigatório e Eliminatório		
26	Comprovação de regularidade sanitária da solução de IA, quando aplicável.	A licitante deverá apresentar documentação que permita verificar o enquadramento regulatório da solução e de suas funcionalidades de Inteligência Artificial perante a ANVISA, quando houver incidência da regulamentação sanitária, incluindo, conforme o caso, registro, notificação ou outro instrumento de regularização sanitária aplicável, ou documentação técnica / declaração fundamentada que demonstre a não sujeição da solução à regularização sanitária específica.	Comprovação da regularidade sanitária da solução quando sujeita à regulamentação da ANVISA, ou apresentação de documentação suficiente para demonstrar seu enquadramento regulatório e, quando cabível, sua não sujeição à regularização sanitária.	Obrigatório e Eliminatório		

27	Comprovação de CNES ativo e atualizado do estabelecimento de saúde responsável pela execução dos serviços e de vínculo ativo e atualizado dos médicos que atuarão na prestação dos serviços de telemedicina ao respectivo estabelecimento no CNES.	Apresentar, durante a POC, comprovante de CNES ativo e atualizado do estabelecimento de saúde responsável pela execução dos serviços, bem como comprovação dos vínculos ativos e atualizados no CNES dos médicos indicados para a prestação dos serviços de telemedicina.	Comprovante de CNES ativo e atualizado do estabelecimento e consulta ou documento oficial do CNES que permita verificar o vínculo ativo e atualizado dos médicos indicados, com identificação do profissional e do estabelecimento ao qual se encontram vinculados.	Obrigatório e Eliminatório		
28	Acesso via aplicativo Android, iOS e website responsivo.	Demonstrar acesso nos ambientes disponíveis ou, quando não houver dispositivo físico disponível, apresentar ambiente de teste funcional.	Acesso e funcionamento responsivo.	Obrigatório, não Eliminatório		
29	Chat de texto com scripts (chatbot + humano).	Demonstrar fluxo automatizado e transferência para atendimento humano.	Conversação e transferência demonstradas.	Obrigatório, não Eliminatório na POC		
30	Avaliação de satisfação pós-atendimento.	Finalizar atendimento simulado.	Formulário/fluxo de avaliação disponibilizado.	Obrigatório, não Eliminatório na POC		
31	Painel gerencial com indicadores e dashboards.	Acessar painel e consultar dados simulados.	Dashboard funcional.	Obrigatório, não Eliminatório na POC		
32	APIs documentadas para integração, com mecanismos de autenticação, autorização, controle de acesso e segurança compatíveis com a natureza dos dados tratados.	Apresentar documentação técnica e demonstrar chamada de teste ou ambiente de homologação.	Documentação e teste de API.	Obrigatório e Eliminatório		

33	Importação massiva de usuários fornecidos pela contratante (simular durante a POC o envio de arquivo).	Importar arquivo previamente preparado pela Comissão.	Usuários importados corretamente.	Obrigatório, não Eliminatório na POC		
34	Consentimento eletrônico para gravação e tratamento de dados.	Executar fluxo de consentimento utilizando usuário fictício.	Registro eletrônico vinculado ao atendimento.	Obrigatório e Eliminatório		
35	Demonstração de armazenamento seguro das gravações eventualmente realizadas, com controle de acesso, rastreabilidade, proteção contra acesso não autorizado e aplicação dos prazos de retenção definidos conforme a finalidade do tratamento e as normas aplicáveis.	Realizar gravação simulada e demonstrar controle de acesso e rastreabilidade.	Registro da gravação, controle de acesso e logs.	Obrigatório e Eliminatório		
36	Customização de protocolos clínicos, alterando situações exemplificativas, no momento da POC.	Demonstrar a parametrização de protocolo clínico previamente definido pela CONTRATANTE, em ambiente de homologação, mediante alteração de parâmetros previamente estabelecidos no roteiro da POC, sem necessidade de desenvolvimento de código ou alteração estrutural da solução.	Protocolo clínico parametrizado e alteração demonstrada em ambiente de homologação, com aplicação efetiva da configuração no fluxo assistencial.	Obrigatório e Eliminatório		

37	Comprovação de titularidade do software (INPI) ou licença válida.	Apresentar documentação comprobatória da titularidade do software ou, quando a solução não for de titularidade da licitante, documento que comprove a existência de licença válida para utilização, disponibilização e exploração da solução durante a execução contratual.	Certificado, registro ou documento de titularidade do software perante o INPI ou contrato/licença válida que comprove o direito de uso e disponibilização da solução pela licitante.	Obrigatório e Eliminatório		
----	---	---	--	----------------------------	--	--

5.14.1. Os representantes da Comissão Técnica deverão ter acesso imediato aos registros do atendimento, áudio e/ou vídeo ao término da POC, para fins de avaliação.

5.14.2. Todos os dados utilizados na Prova de Conceito deverão ser fictícios, anonimizados ou expressamente destinados à simulação, sendo vedada a utilização de dados pessoais ou dados pessoais sensíveis reais de pacientes, salvo hipótese juridicamente fundamentada e previamente autorizada pela CONTRATANTE.

5.15. É facultado aos demais licitantes o direito de acompanhar a POC na qualidade de observadores, desde o início do processo, mediante indicação de um único representante, que não poderá interferir ou interromper a apresentação. A data e o horário da POC serão rigorosamente respeitados, e atrasos não serão admitidos.

5.15.1. Justificativa dos requisitos essenciais e do percentual mínimo de aprovação

5.15.1.1. Os requisitos classificados como obrigatórios e eliminatórios na tabela de avaliação da Prova de Conceito correspondem às funcionalidades consideradas essenciais para a execução segura, adequada e regular do objeto, especialmente quanto à continuidade e disponibilidade dos serviços, segurança assistencial, realização e registro dos atendimentos, interoperabilidade com os sistemas dos Municípios Consorciados, proteção de dados pessoais, rastreabilidade das informações e observância dos fluxos assistenciais previstos neste Termo de Referência.

5.15.1.2. A classificação dos requisitos como obrigatórios e eliminatórios decorre da necessidade de assegurar que a solução tecnológica apresentada seja apta a suportar, desde o início da execução contratual, as funcionalidades indispensáveis ao atendimento da população e ao cumprimento das obrigações técnicas e assistenciais estabelecidas neste Termo de Referência.

5.15.1.3. Para aprovação na Prova de Conceito - POC, serão adotados os critérios distintos e cumulativos de avaliação, conforme a classificação dos requisitos constantes da tabela de avaliação, observa-se:

I - atendimento de 100% (cem por cento) dos requisitos classificados como “Obrigatório e Eliminatório”;

II - atendimento de, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos requisitos classificados como “Obrigatório, não Eliminatório”.

5.15.1.4. O não atendimento de qualquer requisito classificado como “Obrigatório e Eliminatório” implicará a reprovação da licitante na Prova de Conceito, independentemente do resultado obtido na categoria dos requisitos não eliminatórios.

5.15.1.5. Os requisitos classificados como “Obrigatório, não Eliminatório” serão avaliados individualmente, sendo admitido o não atendimento de até 10% (dez por cento) dos requisitos dessa categoria durante a POC, desde que observado o percentual mínimo de atendimento previsto no inciso II do subitem 5.15.1.2. e as condições estabelecidas neste Termo de Referência para eventual implementação ou ajuste posterior.

5.16. Critérios de Aprovação da Prova de Conceito:

5.16.1. A avaliação da Prova de Conceito será realizada mediante verificação objetiva do atendimento dos requisitos constantes da tabela de avaliação, utilizando-se os critérios “Atende” e “Não Atende”, respeitada a classificação individual de cada requisito.

5.16.2. Para cada requisito avaliado será registrado o resultado “Atende” ou “Não Atende”, considerando-se atendido o requisito somente quando demonstrado o cumprimento das respectivas especificações e condições de avaliação.

5.16.3. O percentual de atendimento dos requisitos classificados como “Obrigatório, não Eliminatório” será calculado mediante a divisão do número de requisitos atendidos nessa categoria pelo número total de requisitos classificados nessa mesma categoria, multiplicado por 100 (cem), conforme a seguinte fórmula:

Percentual de Atendimento dos Requisitos Não Eliminatórios = (Número de Requisitos Não Eliminatórios Atendidos ÷ Número Total de Requisitos Não Eliminatórios Avaliados) × 100.

5.16.4. Para fins de aprovação, a licitante deverá atender cumulativamente os seguintes critérios:

I - atendimento integral, correspondente a 100% (cem por cento), dos

requisitos classificados como “Obrigatório e Eliminatório”;

II - atendimento mínimo de 90% (noventa por cento) dos requisitos classificados como “Obrigatório, não Eliminatório”

- 5.16.5. O número mínimo de requisitos não eliminatórios a serem atendidos será obtido pelo arredondamento para o número inteiro imediatamente superior do resultado correspondente a 90% (noventa por cento) do total de requisitos dessa categoria. Não será admitido arredondamento que resulte em quantitativo inferior ao mínimo exigido.
- 5.16.6. O resultado da POC deverá registrar, separadamente, o número total de requisitos eliminatórios e não eliminatórios, o número de requisitos atendidos e não atendidos em cada categoria, os respectivos percentuais de atendimento e a conclusão quanto à aprovação ou reprovação da licitante.
- 5.16.7. A aprovação na POC dependerá do cumprimento simultâneo dos critérios estabelecidos neste item, não sendo admitida a compensação do não atendimento de requisito eliminatório pelo atendimento de requisitos não eliminatórios.
- 5.17. O CISAMVE, na qualidade de consórcio público multifinalitário, garantirá a transparência e isonomia do processo, assegurando que a contratação atenda aos padrões de qualidade e eficiência exigidos para o atendimento aos municípios consorciados.

6. HABILITAÇÃO TÉCNICA

- 6.1. **Atestados de Capacidade Técnica.** A licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços similares ao objeto desta licitação, com características e complexidade tecnológica e operacional compatíveis com as parcelas de maior relevância do objeto, especialmente quanto à prestação de serviços de telemedicina, telessaúde ou teleatendimento remoto em saúde.
- 6.1.1. Para fins de comprovação da qualificação técnico-operacional, o(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 6.1.1.1. Nome empresarial ou razão social da instituição emitente, CNPJ, endereço completo, telefone e endereço eletrônico para contato;
- 6.1.1.2. Nome empresarial ou razão social da empresa contratada, com o respectivo CNPJ;

6.1.1.3. Identificação e descrição dos serviços executados, de forma clara e suficientemente detalhada para demonstrar sua compatibilidade com o objeto desta licitação;

6.1.1.4. Período de execução dos serviços, com indicação das datas de início e término, ou, tratando-se de serviços em andamento, a data de início e a informação de que permanecem em execução;

6.1.1.5. Quantitativos executados, abrangência populacional dos serviços, características operacionais e demais informações necessárias à aferição da compatibilidade dos serviços prestados com o objeto licitado;

6.1.1.6. Declaração ou informação de que os serviços foram executados satisfatoriamente, quando aplicável;

6.1.1.7. Nome completo, cargo ou função, assinatura e identificação do responsável pela emissão do atestado, bem como telefone e endereço eletrônico para contato, quando disponíveis;

6.1.1.8. Local e data de emissão do documento.

6.1.2. Além dos requisitos acima, a licitante deverá comprovar, na fase de habilitação, experiência prévia na execução de serviços de telemedicina, telessaúde ou teleatendimento remoto em saúde, com abrangência populacional correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da população total dos Municípios consorciados ao CISAMVE, estimada em 741.217 (setecentos e quarenta e um mil, duzentos e dezessete) habitantes, equivalente a 370.609 (trezentos e setenta mil, seiscentos e nove) habitantes, durante período de 12 (doze) meses consecutivos.

6.1.3. Para comprovação do requisito previsto no subitem 6.1.2, o(s) atestado(s) deverá(ão) informar expressamente a população abrangida pelos serviços e o respectivo período de execução, de forma a permitir a verificação objetiva do quantitativo mínimo exigido e do período de 12 (doze) meses consecutivos.

6.1.4. Será admitida a apresentação de um ou mais atestados para comprovação da experiência técnica, desde que observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e que a documentação permita verificar, de maneira objetiva, o atendimento aos quantitativos e ao período mínimos exigidos, vedada a duplicidade na contabilização da mesma população abrangida.

6.1.5. A Administração poderá realizar diligências para confirmar a autenticidade e a consistência das informações constantes dos atestados, inclusive mediante solicitação de documentos complementares relacionados à execução dos serviços, observados os limites legais aplicáveis à fase de habilitação.

6.2. A licitante deverá apresentar, quando legalmente exigível, comprovação de registro ou inscrição da pessoa jurídica no respectivo órgão ou conselho

profissional, bem como comprovação de inscrição ativa dos profissionais que atuarão diretamente na execução dos serviços nos respectivos Conselhos Profissionais. Os médicos deverão possuir registro ativo no Conselho Regional de Medicina competente e os profissionais de enfermagem deverão possuir inscrição ativa no respectivo Conselho Regional de Enfermagem – Coren, observadas as normas aplicáveis ao exercício profissional por meio de telessaúde.

- 6.2.1. A licitante deverá comprovar a existência de Responsável Técnico Médico e, quando houver atuação de equipe de enfermagem, de Enfermeiro Responsável Técnico, observadas as exigências de registro e Anotação/Certidão de Responsabilidade Técnica aplicáveis.
- 6.2.2. Quando a execução do objeto envolver a prestação de serviços médicos por telemedicina, a licitante deverá comprovar sua regularidade perante o Conselho Regional de Medicina competente, bem como a existência de Responsável Técnico Médico regularmente inscrito no respectivo Conselho, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.510/2022, da Resolução CFM nº 2.314/2022 e demais normas aplicáveis.
- 6.2.3. Quando houver atuação de Médico de Família e Comunidade como especialista, deverá ser apresentado o respectivo Registro de Qualificação de Especialidade – RQE, quando exigível.
- 6.3. Declaração formal contendo a relação dos profissionais técnicos que serão alocados na execução do serviço, incluindo a qualificação mínima de cada membro da equipe clínica (médico clínico geral, enfermeiros etc.), bem como comprovação de que dispõe de infraestrutura tecnológica adequada para execução do objeto, incluindo ambiente em nuvem, suporte técnico, governança em TI e plano de continuidade do serviço (modelo ANEXO I do Termo de Referência).
- 6.4. Documento assinado por representante legal da empresa contratada, comprometendo-se com a estrita observância da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), das resoluções do Conselho Federal de Medicina (CFM), do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), bem como demais normativos sanitários aplicáveis à prestação de serviços em ambiente digital no âmbito do SUS (modelo ANEXO II do Termo de Referência).
- 6.5. Compromisso formal da empresa em prestar suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva da plataforma durante toda a vigência contratual, com atendimento remoto ininterrupto (24/7), incluindo atualizações, correções e atendimento emergencial em caso de falhas ou vulnerabilidades (modelo ANEXO V do Termo de Referência).
- 6.6. Documento que demonstre a metodologia e a previsão de ações de capacitação voltadas aos servidores municipais que atuarão como interlocutores locais do serviço (médicos, enfermeiros, profissionais da área de TI e regulação),

garantindo a correta utilização da plataforma, a aplicação dos protocolos clínicos e o cumprimento das diretrizes de segurança da informação (modelo ANEXO V do Termo de Referência).

- 6.7. Demais documentos correspondentes à regularidade fiscal e qualificação jurídica constam do Instrumento Convocatório.
- 6.8. Os licitantes que, por sua natureza ou por força de Lei, estiverem dispensados da apresentação de determinados documentos de habilitação, deverão apresentar declaração identificando a situação, citando os dispositivos legais pertinentes e comprovando o seu enquadramento na situação.
- 6.9. Os documentos devem apresentar prazo de validade, e poderão ser entregues em via eletrônica. Não serão aceitas cópias de documentos ilegíveis. A verificação nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova para fins de habilitação.
- 6.10. Em todas as hipóteses referidas neste Termo de Referência, não serão aceitos documentos com prazo de validade vencido, bem como não serão aceitos, em nenhuma hipótese, “protocolo” de documento necessário à habilitação.
- 6.10.1. Os documentos apresentados sem prazo de validade serão considerados válidos por **120 (cento e vinte) dias** após a sua expedição.
- 6.11. A documentação referida neste Capítulo poderá ser apresentada em original, por cópia, eletrônico ou por qualquer outro meio expressamente admitido pelo CISAMVE.
- 6.12. Após a entrega dos documentos para habilitação na forma prevista, inclusive após a complementação, em sendo declarado vencedor, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:
 - a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
 - b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
- 6.13. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica.

7. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

- 7.1. Não se mostra vantajoso ou tecnicamente indicado efetuar o parcelamento do objeto, visto que se pretende contratar um sistema unificado e integrado de serviço de teleatendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo

teletriagem com acolhimento, escuta qualificada, classificação de risco por profissional da enfermagem, teleconsulta de enfermagem e teleconsulta médica por clínico geral ou médico de família e comunidade e teleatendimento de consultas médicas na Atenção Primária à Saúde dos municípios, 24 horas por dia, 7 dias da semana, por meio de plataforma própria de videochamada (aplicativo e plataforma digital online). A adoção de um único lote assegura a coerência do fluxo de informações, a economia de escala, a padronização dos procedimentos e a redução de riscos que poderiam advir de uma solução multifracionada. Essa decisão encontra respaldo legal no art. 18, §1º, inciso VIII, e no art. 47, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando a necessidade de integração entre os módulos assistenciais e tecnológicos, a responsabilidade técnica unificada, a interoperabilidade dos sistemas, a padronização dos fluxos e a busca de economia de escala, sem prejuízo de competitividade do certame.

8. PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

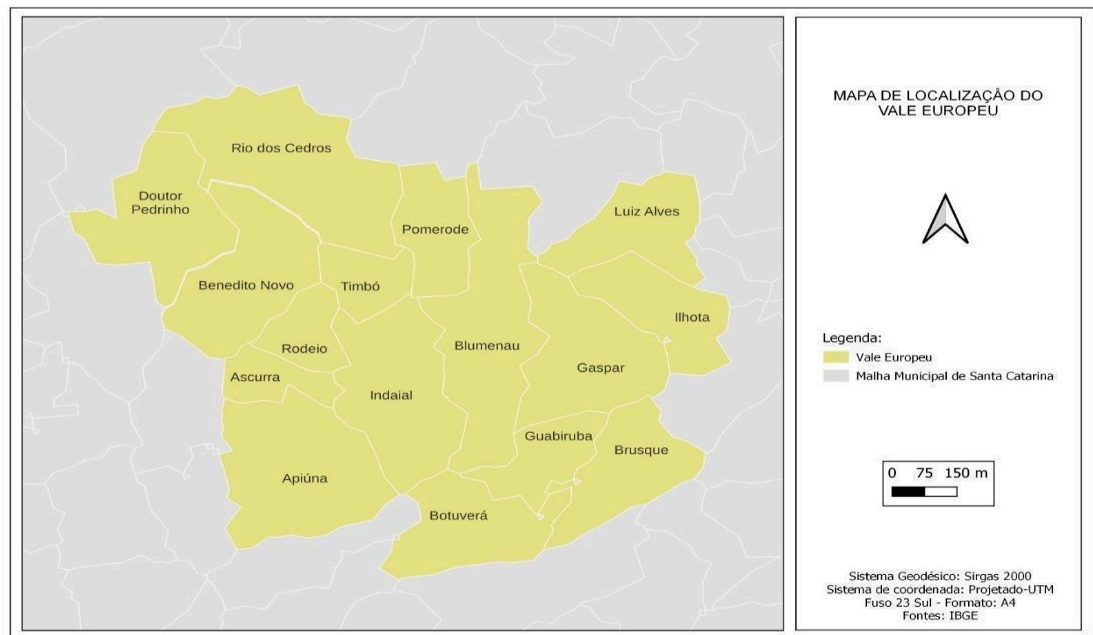
- 8.1. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado preço vantajoso, nos termos do art. 84, caput, da Lei Federal nº 14.133/2021 e do art. 4º, da Resolução CISAMVE nº 977, de 21 de março de 2024.
- 8.2. Em caso de prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços, o valor inicialmente contratado e as quantidades inicialmente registradas poderão ser renovadas na sua totalidade, independentemente do quantitativo utilizado no período de vigência, não sendo possível cumular com as quantidades não utilizadas, conforme art. 4º, § 1º, da Resolução CISAMVE nº 977/2024.
- 8.3. A opção pela metodologia acima – renovação dos quantitativos em razão da prorrogação da Ata, a despeito de devidamente regulamentada pelo CISAMVE, justifica-se pelo fato de que o planejamento de compras deverá considerar a expectativa de consumo anual e, dessa forma, a estimativa feita para a Ata de Registro de Preços é anual. Nesse contexto, sendo vantajosa a manutenção da Ata, a prorrogação é adequada para administração, podendo prorrogar, por mais um ano, o quantitativo anual anteriormente previsto.
- 8.4. Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços terão vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogados, desde que atendidos os requisitos legais aplicáveis aos serviços contínuos, demonstrada a vantajosidade para a Administração e observadas as condições estabelecidas na Ata, no contrato e na legislação vigente.

9. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. Inicialmente, destaca-se que o CISAMVE é um Consórcio Público, multifinalitário, constituído na forma de Associação Pública, com personalidade jurídica de direito público e natureza autárquica interfederativa, nos termos da Lei

Federal nº 11.107/2005. A área de abrangência do CISAMVE atualmente contempla 14 (catorze) Municípios da região do Vale Europeu e mais 02 (dois) Municípios pertencentes à região da Foz do Rio Itajaí, prestando serviços que contribuem para a melhoria da qualidade de vida de aproximadamente 841.698 (oitocentos e quarenta e um mil e seiscentos e noventa e oito) habitantes, conforme mapa abaixo:

Figura 1 – Área de abrangência do CISAMVE.



Fonte: CISAMVE (2025).

9.2. Dentre os objetivos deste consórcio, tem-se o que é objeto deste Termo de Referência, a Licitação Compartilhada, nos termos do art. 8º, do Contrato de Consórcio Público, conforme abaixo se extrai:

Art. 8º. O Consórcio Público tem por finalidade a realização dos interesses comuns dos entes consorciados, destacando-se os seguintes objetivos, sem prejuízo daqueles que vierem a ser estabelecidos em Assembleia Geral: (Redação dada pela 1ª alteração do contrato de consórcio) [...]

XII. realizar licitação da qual decorram contratos administrativos celebrados por órgãos ou entidades dos entes da Federação consorciados, podendo entre outros: (Redação dada pela 1ª alteração do contrato de consórcio)

a) realizar licitações compartilhadas em favor dos entes consorciados, acompanhar a execução, bem como proceder à aquisição, administração ou gestão compartilhada de bens e serviços de interesse dos entes consorciados, inclusive para a execução de ações ou programas Federais e Estaduais transferidos ou conveniados com os entes da federação; (Redação dada pela 1ª alteração do contrato de consórcio)

- 9.3. O que se busca é uma gestão compartilhada e mais eficaz aos Entes da Federação consorciados, visando minorar os gastos públicos, potencializando a eficiência administrativa, através da racionalização administrativa e otimização de processos repetitivos.
- 9.4. A contratação compartilhada realizada por meio de consórcios públicos tem se revelado uma estratégia crucial para otimizar recursos e promover uma gestão pública eficiente. Ao unir os quantitativos demandados pelos participantes, os consórcios possibilitam uma economia em escala, facilitando a administração dos envolvidos.
- 9.5. Neste modelo, as demandas que são comuns e recorrentes entre os Municípios consorciados são agregadas por meio de um processo licitatório conduzido pelo CISAMVE. Isso confere um maior “poder de compra” e fomenta a “economia de escala”, resultando em significativa economia de recursos públicos e assegurando racionalidade, economicidade e eficiência nas contratações públicas.
- 9.6. É importante ressaltar que o processo licitatório em questão não se destina a um único município, mas sim aos 16 (dezesseis) municípios que compõem o consórcio. A realização deste procedimento é motivada pela demanda contínua desses municípios no contexto da prestação de serviços públicos de saúde e atendimento às necessidades populacionais. Este é um direito social garantido pelo art. 6º, caput, da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB), e sua execução também é responsabilidade dos municípios, conforme estabelecido nos arts. 23, inciso II, e 30, inciso VII, da CRFB.
- 9.7. Por meio dessa abordagem, será possível melhorar significativamente a qualidade e o tempo resposta dos cuidados de saúde da população, ampliando a capacidade de atendimento dos municípios e reforçando o trabalho das unidades de saúde na prevenção e no controle de doenças.
- 9.8. Desse modo, para que os Municípios logrem êxito em arcar com seus deveres de promover a saúde de todos, bem como para que os municípios tenham assegurado o seu direito previsto pela Constituição Federal, e ainda a manifestação dos gestores municipais em reunião ordinária da CIR - Comissão Intergestores Regional, mostra-se necessária a realização da presente licitação.
- 9.9. O caput do artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 prevê os princípios da administração pública, sendo eles a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Somado a isso, a Lei nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos, é regida pelos princípios já mencionados e cita-se pelo princípio da motivação, do interesse público e da eficácia, dentre outros. E, como forma de cumprimento desses princípios em prol da sociedade, há meios eficazes, como os processos licitatórios públicos para aquisição de bens e serviços, de forma que se dê de maneira mais vantajosa para a administração pública e que atenda às necessidades sociais.

10. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 10.1. A presente contratação visa à implantação e operacionalização de serviço de teleatendimento remoto em saúde, contemplando pronto atendimento digital, teletriagem com acolhimento e escuta qualificada por profissional da enfermagem, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica por clínico geral e/ou médico de Família e Comunidade e teleagendamento de consultas presenciais na Atenção Primária à Saúde dos municípios consorciados, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de plataforma tecnológica própria ou disponibilizada pela CONTRATADA. A prestação dos serviços será destinada à população abrangida pela contratação, sem limitação artificial do número de atendimentos individuais, observada a cobertura populacional contratada, a capacidade operacional e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência. O objetivo principal da contratação é ampliar o acesso aos serviços de saúde por meio de atendimento remoto, possibilitando a avaliação clínica e a definição da conduta pelo profissional de saúde responsável pelo atendimento, observadas as competências profissionais, os protocolos assistenciais e as normas aplicáveis.
- 10.2. A solução completa abrange a disponibilização de uma plataforma digital integrada, com acesso via aplicativo e versão online, que reunirá:
- 10.2.1. Acolhimento, Teletriagem e Classificação de Risco: atendimento inicial realizado por profissionais de enfermagem, destinado ao acolhimento, escuta qualificada e avaliação da demanda apresentada pelo usuário, incluindo, quando aplicável, a classificação de risco e a priorização da assistência pelo enfermeiro, mediante utilização de protocolo assistencial adotado pela CONTRATANTE. A partir da avaliação realizada, o usuário deverá ser direcionado para a modalidade assistencial adequada à sua condição clínica.
 - 10.2.2. Teleconsulta Médica: atendimento remoto realizado por médico clínico geral ou médico de família e comunidade, com acesso integral aos dados do paciente e registro eletrônico dos atendimentos, possibilitando avaliação clínica, definição da conduta pelo profissional médico responsável, emissão de prescrições, solicitação de exames e realização de encaminhamentos, quando necessários e legalmente cabíveis.
 - 10.2.3. Teleagendamento: realização do agendamento de consultas médicas presenciais na Atenção Primária à Saúde dos Municípios consorciados, conforme disponibilidade das agendas municipais e protocolos estabelecidos pelo respectivo Município, observando-se o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para disponibilização da consulta, quando esse parâmetro estiver previsto no protocolo municipal aplicável.

- 10.2.4. Integração de Prontuário Eletrônico: registro unificado dos atendimentos, que assegure a continuidade do histórico clínico do paciente e a interoperabilidade com os sistemas municipais de saúde.
 - 10.2.5. Suporte Técnico e Manutenção: garantia de manutenção contínua da plataforma, suporte técnico especializado e atualização dos sistemas, assegurando o funcionamento adequado e a continuidade do serviço.
 - 10.2.6. Capacitação: treinamento inicial e contínuo das equipes de saúde dos municípios consorciados para a correta utilização da plataforma e melhor orientação aos usuários.
- 10.3. Com essa solução integrada, os municípios consorciados ao CISAMVE poderão otimizar seus processos de atendimento, melhorar a eficiência na prestação dos serviços de saúde e fortalecer a capacidade de resposta do SUS, contribuindo para a promoção da saúde e o bem-estar da população.

11. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 11.1. Como requisito para a contratação, o serviço licitado deve atender à legislação vigente e às normas técnicas, sanitárias, éticas e profissionais aplicáveis ao objeto, incluindo, quando pertinentes, a Lei Federal nº 14.133/2021, a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a Lei Federal nº 14.510/2022, a Lei Federal nº 13.787/2018, a Lei Federal nº 15.378/2026 (Estatuto dos Direitos do Paciente) e as normas expedidas pelos respectivos Conselhos Profissionais, pelo Ministério da Saúde, pela ANVISA, pela ANPD e demais órgãos competentes.
- 11.2. Conforme disposto no Estudo Técnico Preliminar – ETP, poderão participar desta licitação todas e quaisquer empresas ou sociedades, regularmente estabelecidas no País – inclusive consórcios de empresas, desde que atendidas as disposições do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021, que sejam especializadas e credenciadas no objeto desta licitação e que satisfaçam todas as exigências, especificações e normas previstas nos documentos deste processo licitatório – em especial neste Termo de Referência e no Edital e seus anexos – e nos regimentos e normativas existentes no Brasil sobre a área de fornecimento.
- 11.3. A contratação pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e execução do Contrato a ser formulado. É necessário manter as condições de habilitação exigidas na licitação e comprovar a regularidade fiscal e trabalhista junto ao Órgão Gerenciador.
- 11.4. A empresa vencedora do processo licitatório, por sua natureza ou por força de Lei, se estiver dispensada da apresentação de determinados documentos de habilitação, deverá apresentar declaração identificando a situação, citando os dispositivos legais pertinentes e comprovando o seu enquadramento na situação.

12. DA GESTÃO DE RISCO DA CONTRATAÇÃO

- 12.1. A execução contratual deverá observar os riscos identificados no Estudo Técnico Preliminar, especialmente quanto à indisponibilidade da plataforma, variação de demanda, falhas de integração e segurança da informação, devendo a contratada adotar medidas de mitigação e planos de contingência.

13. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 13.1. O valor total estimado para a contratação dos serviços, calculado com base na Tabela 1 – Descritivos e Quantitativos, é de R\$ 8.094.089,64 (oito milhões, noventa e quatro mil, oitenta e oito reais e sessenta e quatro centavos), conforme a pesquisa de preços realizada.
- 13.2. Cabe destacar que, em conformidade com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e a Resolução CISAMVE nº 977, de 21 de março de 2024, que regulamenta o procedimento auxiliar da licitação denominado Registro de Preços no âmbito do CISAMVE, cada município participante não está obrigado a contratar o serviço da Ata de Registro de Preços. Porém, para esta licitação específica, ao optar pela contratação, o Município deverá definir no respectivo instrumento de contratação a cobertura populacional pretendida, observados os quantitativos e limites registrados na Ata.
- 13.3. Para a composição do PREÇO MÁXIMO foram utilizados os seguintes parâmetros: Atas de Registros de Preços e termos de homologações firmadas por outras administrações públicas, publicadas em veículos oficiais, amplamente encontrados na rede mundial de computadores, onde foi retirado a média de cada item, de acordo com a Resolução CISAMVE nº 987, de 04 de abril de 2024, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral no âmbito do CISAMVE.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 14.1. As despesas decorrentes das contratações, objeto do presente certame, correrão à conta de dotação específica dos orçamentos de cada Órgão Participante referente ao exercício de 2026 e seguintes.
- 14.2. O Órgão Participante quando da contratação/empenhamento especificará a classificação orçamentária, nos termos do art. 7, § 1º, da Resolução nº 976/2024 do CISAMVE.

15. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO CONTRATADO

- 15.1. Através da licitação compartilhada a ser realizada na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, e auxiliada pelo Sistema de Registro de Preços, devidamente

regulamentado pela Resolução CISAMVE nº 977/2024, será selecionado como fornecedor do item, aquele que apresentar proposta de MENOR PREÇO, JULGAMENTO GLOBAL, não podendo o valor do item ser superior ao seu valor de referência, modo de disputa ABERTO/FECHADO, nos termos do art. 56 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que atendidas as exigências e disposições dos descritivos, deste Termo de Referência e do Edital a ser publicado.

- 15.2. Após a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação. No caso de o valor da negociação permanecer superior ao máximo estipulado no instrumento convocatório, a desclassificação será automática.
- 15.3. O tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006 não será concedido nos itens cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, assim como às empresas que, no ano-calendário de realização da licitação, tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso I, e § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

16. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 16.1. O objeto desta contratação é o registro de preços para a contratação de empresa especializada na implantação e operacionalização de serviço de teleatendimento contemplando atendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo teletriagem por profissional da enfermagem, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica de clínico geral ou médico de saúde da família e comunidade e teleagendamento de consultas médicas na APS por habitante, 24 horas por dia, 7 dias da semana, por meio de plataforma tecnológica própria ou disponibilizada pela CONTRATADA, acessível por aplicativo e/ou interface web. Esse serviço contempla o atendimento inicial remoto, a teletriagem de enfermagem, a orientação e o esclarecimento de dúvidas, a teleconsulta de enfermagem, quando compatível com a demanda, a teleconsulta médica, quando indicada ou solicitada pelo usuário, e os encaminhamentos assistenciais necessários, conforme avaliação profissional e protocolos aplicáveis. Todos os atendimentos serão realizados por profissionais de saúde devidamente registrados em seus conselhos de classe e vinculados ao CNES da contratada, garantindo o acesso e o registro das informações em prontuário clínico eletrônico municipal, em conformidade com a legislação vigente. A seguir, detalha-se cada item do modelo de execução.

16.1.1. Implantação e Integração Tecnológica

16.1.1.1. Desenvolvimento e Configuração da Plataforma:

- 16.1.1.1.1. A contratada deverá desenvolver, customizar ou adaptar uma plataforma robusta que permita a realização de videochamadas com alta qualidade de áudio e vídeo, assegurando um ambiente de atendimento estável e seguro.
- 16.1.1.1.2. A solução deverá ser compatível com dispositivos móveis (Android e iOS) e navegadores web modernos, garantindo ampla acessibilidade para os usuários, independentemente do equipamento utilizado.
- 16.1.1.1.3. Devem ser realizados testes de usabilidade e performance para validar a escalabilidade, considerando a cobertura dos 16 municípios consorciados, que totalizam aproximadamente 741.217 habitantes.
- 16.1.1.2. **Integração com Sistemas Municipais:**
 - 16.1.1.2.1. A plataforma deverá ser integrada, via APIs ou outros mecanismos de interoperabilidade, com os sistemas de prontuário eletrônico de cada município, possibilitando a importação e o registro em tempo real das informações clínicas geradas durante os atendimentos.
 - 16.1.1.2.2. Essa integração deve seguir protocolos de segurança (por exemplo, criptografia TLS/SSL, autenticação por tokens) e assegurar que os dados clínicos sejam transmitidos de forma confiável e em conformidade com a LGPD.
- 16.1.2. **Módulo de Atendimento: Teletriagem e Teleconsulta**
 - 16.1.2.1. **Teletriagem (Atendimento Pré-clínico Remoto):**
 - 16.1.2.1.1. O módulo de teletriagem deve permitir que profissionais de enfermagem conduzam o atendimento inicial por meio de uma interface interativa.
 - 16.1.2.1.2. A plataforma deverá incorporar algoritmos clínicos padronizados, alinhados com protocolos assistenciais da CONTRATANTE e às regulamentações dos respectivos Conselhos Profissionais, como ferramenta de apoio à coleta e organização das informações, identificação de sinais de alerta e apresentação de recomendações ao profissional de enfermagem, cabendo exclusivamente ao profissional responsável a classificação de risco, a definição da conduta e o encaminhamento assistencial.
 - 16.1.2.1.3. O atendimento inicial deverá ser iniciado em até 30 (trinta) segundos em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos casos, não podendo o tempo de espera dos demais atendimentos ultrapassar 180 (cento e oitenta) segundos.
 - 16.1.2.1.4. Devem ser gerados relatórios mensais que contenham indicadores como: número de atendimentos realizados, tempo médio de espera e porcentagem de encaminhamentos para teleconsulta.

16.1.2.2. Teleconsulta de Pronto Atendimento:

- 16.1.2.2.1. O módulo de teleconsulta possibilitará que médicos clínicos gerais e médicos de família e comunidade realizem consultas por videochamada.
- 16.1.2.2.2. Durante a consulta, o profissional terá acesso ao prontuário eletrônico do paciente (integrado à plataforma) e deverá registrar o atendimento no padrão SOAP (Subjetivo, Objetivo, Avaliação e Plano), incluindo informações, prescrições e encaminhamentos necessários.
- 16.1.2.2.3. A solução deverá suportar o envio de notificações (por e-mail, SMS ou aplicativo) para o paciente, informando sobre o agendamento, início da consulta e orientações pós-atendimento.

16.1.3. **Qualificação e Responsabilidade dos Profissionais**

16.1.3.1. Requisitos de Habilitação:

- 16.1.3.1.1. Os médicos responsáveis pela prestação dos serviços de telemedicina deverão possuir registro ativo no Conselho Regional de Medicina - CRM competente e vínculo ativo e atualizado no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES do estabelecimento de saúde responsável pela execução dos serviços, enquanto os enfermeiros deverão apresentar sua habilitação pelo COFEN.
- 16.1.3.1.2. A licitante deverá possuir CNES ativo e atualizado do estabelecimento de saúde responsável pela execução dos serviços, devendo o cadastro ser compatível com as atividades objeto da contratação.
- 16.1.3.1.3. A comprovação do vínculo dos médicos no CNES deverá corresponder aos profissionais indicados para a execução dos serviços de telemedicina e ser compatível com o estabelecimento responsável pela prestação.
- 16.1.3.1.4. A empresa contratada deverá comprovar, por meio de atestados técnicos ou declarações, experiência na prestação de serviços similares.

16.1.3.2. Treinamento e Capacitação:

- 16.1.3.2.1. Antes da implantação, devem ser realizados treinamentos iniciais para os profissionais que atuarão na plataforma, abrangendo o uso do sistema, protocolos clínicos padronizados e as diretrizes de segurança da informação.
- 16.1.3.2.2. Treinamentos periódicos e atualizações constantes deverão ser programadas, garantindo que todos os colaboradores estejam alinhados com as práticas recomendadas e as atualizações normativas.

16.1.4. **Segurança da Informação e Conformidade Legal**

16.1.4.1. Proteção e Criptografia:

- 16.1.4.1.1. Todas as transmissões de dados, seja durante as videochamadas ou no armazenamento das informações dos atendimentos, deverão ser criptografadas (por exemplo, utilizando TLS/SSL).
- 16.1.4.1.2. A plataforma deverá implementar controles de acesso rigorosos e autenticação multifator, garantindo que somente usuários autorizados tenham acesso às informações sensíveis.
- 16.1.4.2. Conformidade com LGPD e Regulamentações:
 - 16.1.4.2.1. Os papéis e as responsabilidades dos agentes de tratamento de dados pessoais envolvidos na execução do objeto, inclusive quanto à condição de controlador, controlador conjunto ou operador, conforme aplicável a cada atividade de tratamento, serão definidos no instrumento contratual e nos documentos complementares de proteção de dados, observadas a Lei nº 13.709/2018, as normas da ANPD e a legislação aplicável.
 - 16.1.4.2.2. A CONTRATADA deverá observar, quando aplicáveis, as normas, políticas e procedimentos internos do Município contratante relativos à proteção de dados pessoais, segurança da informação e governança de dados, desde que compatíveis com as condições estabelecidas no procedimento licitatório, no Termo de Referência e no instrumento contratual.
 - 16.1.4.2.3. A definição da condição e das responsabilidades de controlador, controlador conjunto ou operador deverá ser realizada em cada contratação municipal, de acordo com as operações de tratamento efetivamente executadas, os sistemas utilizados, as integrações realizadas, os fluxos assistenciais e a estrutura de governança do respectivo Município, podendo constar do contrato ou de instrumento complementar de proteção de dados.
 - 16.1.4.2.4. A solução deverá seguir todas as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados, dos conselhos profissionais (CFM e COFEN) e demais normativas aplicáveis, assegurando a privacidade, integridade e confidencialidade dos dados dos pacientes.
 - 16.1.4.2.5. Planos de contingência e políticas de backup deverão estar definidos para garantir a continuidade dos serviços em situações de emergência.
- 16.1.5. **Operação, Suporte e Manutenção**
 - 16.1.5.1. Suporte Técnico:
 - 16.1.5.1.1. A CONTRATADA deverá oferecer suporte técnico ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para resolução de problemas e incidentes, observando os prazos de resposta e resolução definidos em SLA e assegurando disponibilidade mínima de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), apurada conforme a metodologia, os critérios, as fontes de aferição e as hipóteses de exclusão estabelecidos no item 4.7.2. deste Termo de Referência.

16.1.5.2. Manutenção Preventiva e Atualizações:

- 16.1.5.2.1. Devem ser realizadas manutenções preventivas e corretivas, atualizações de segurança e melhorias tecnológicas de forma programada, comunicadas previamente aos municípios consorciados.
- 16.1.5.2.2. A manutenção deve incluir a verificação periódica da integridade dos dados, testes de performance e auditorias internas que acompanhem a evolução tecnológica da solução.

16.1.6. **Relatórios de Desempenho e Indicadores de Qualidade**

16.1.6.1. Monitoramento e Transparência:

- 16.1.6.1.1. A plataforma deverá disponibilizar relatórios gerenciais em tempo real e/ou periódicos, com periodicidade mínima mensal, contendo indicadores operacionais assistenciais e de desempenho que permitam o acompanhamento da execução contratual e a avaliação da qualidade dos serviços prestados. Os relatórios deverão apresentar, no mínimo: número total de atendimentos realizados; quantidade de atendimentos por município; quantidade de atendimentos por unidade de saúde, quando aplicável; tempo médio de espera para atendimento; tempo médio duração dos atendimentos; taxa de encaminhamento para teleconsulta; quantidade de encaminhamentos para atendimento presencial; quantidade de encaminhamentos para serviços de urgência e emergência; taxa de resolatividade dos atendimentos; índice de satisfação dos usuários; registro de incidência de falhas operacionais e percentual de atendimentos concluídos com sucesso.
- 16.1.6.1.2. Esses relatórios deverão ser acessíveis ao CISAMVE e aos gestores dos municípios por meio de um portal administrativo seguro, permitindo consulta por período, município, unidade de saúde, profissional e modalidade de atendimento, possibilitando a análise de desempenho e a tomada de decisões para eventuais ajustes no serviço.

16.1.7. **Acessibilidade e Usabilidade**

16.1.7.1. Interface e Experiência do Usuário:

- 16.1.7.1.1. A solução deve apresentar uma interface intuitiva e acessível, com recursos de navegação simplificada que atendam a usuários com variados níveis de proficiência digital, incluindo a conformidade com as diretrizes de acessibilidade para pessoas com deficiência.
- 16.1.7.1.2. O design responsivo garantirá que o aplicativo e a plataforma online funcionem de forma adequada em diferentes dispositivos (smartphones, tablets e desktops).

16.1.8. Integração com a Infraestrutura Local

16.1.8.1. Diagnóstico e Compatibilidade:

- 16.1.8.1.1. Antes da implantação, a contratada deverá realizar um diagnóstico da infraestrutura de TI dos municípios consorciados, avaliando a compatibilidade do sistema com os softwares de prontuário eletrônico existentes e a capacidade de banda larga disponível.
- 16.1.8.1.2. Caso sejam identificadas necessidades de ajuste (como a atualização de equipamentos ou melhoria da conectividade), a contratada deverá apresentar planos de suporte e soluções para garantir a integração sem interrupções.
- 16.1.8.1.3. Serão realizados treinamentos para as equipes de TI municipais, assegurando a manutenção e o suporte local durante a operação da plataforma.

16.1.9. Condições Contratuais e Fiscalização

16.1.9.1. Cláusulas de Penalidades e Auditoria:

- 16.1.9.1.1. O contrato deverá prever cláusulas de penalidades para o descumprimento dos prazos e indicadores de desempenho, bem como mecanismos de auditoria e fiscalização.
- 16.1.9.1.2. Deverão ser estabelecidos indicadores de qualidade (KPIs) e relatórios periódicos que permitam ao CISAMVE e aos municípios monitorar a execução do serviço e, em caso de não conformidade, acionar as sanções previstas.

16.1.9.2. Transparência e Revisões Contratuais:

- 16.1.9.2.1. O sistema deverá disponibilizar dados de desempenho para análise em tempo real, possibilitando revisões contratuais e a aplicação de medidas corretivas quando necessário.

16.1.10. Condições de Pagamento e Modelo Financeiro

16.1.10.1. Pagamento Per Capita:

- 16.1.10.1.1. O modelo de pagamento adotado será o de taxa mensal fixa por habitante, com base nos quantitativos populacionais definidos na Tabela 1 deste Termo de Referência e no valor unitário mensal por habitante registrado na Ata de Registro de Preços.
- 16.1.10.1.2. Os relatórios mensais de utilização dos serviços terão finalidade de acompanhamento, fiscalização, avaliação de desempenho e prestação de contas, não alterarão, por si só, o critério de remuneração estabelecido, que será calculado com base na população efetivamente abrangida pelo contrato e no valor mensal por habitante.

- 16.1.10.1.3. A contratada deverá fornecer relatórios mensais contendo, no mínimo, os atendimentos realizados, os tempos de resposta, os registros de teletriagem e teleconsultas, os encaminhamentos realizados, os indicadores de desempenho e demais informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual.
- 16.1.10.2. Projeção Financeira e Controle de Custos:
- 16.1.10.2.1. A proposta deverá incluir uma estimativa dos custos totais e per capita, permitindo aos entes consorciados planejamento orçamentário transparente e eficiente, sem surpresas ou distorções nos pagamentos.
- 16.1.10.2.2. O empenho, a liquidação e o pagamento pela contratação é de responsabilidade exclusiva dos municípios consorciados que serão os contratantes dos serviços previstos.
- 16.1.10.2.3. Os Municípios consorciados efetuarão o pagamento dos serviços prestados com base no modelo de remuneração per capita (habitante/mês), mediante crédito em conta corrente de titularidade da contratada, em instituição financeira por ela indicada, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo do objeto e da apresentação da respectiva documentação fiscal.

17. DOS DEVERES DAS PARTES

- 17.1. Será de responsabilidade da(s) licitante(s) vencedora(s):
- 17.2. Efetuar a implantação e a disponibilização do serviço de telemedicina e telessaúde em perfeitas condições, conforme as especificações, prazos e locais estabelecidos no Edital e seus anexos.
- 17.3. A solução, que deverá ser devidamente certificada e homologada, deverá obedecer às configurações técnicas, protocolos clínicos e garantias de segurança previstos neste Termo de Referência.
- 17.4. Disponibilizar a infraestrutura tecnológica necessária (incluindo servidores, data centers e equipamentos de rede) para a operação da plataforma de videochamada e manutenção dos dados dos atendimentos, garantindo alta disponibilidade, segurança e escalabilidade.
- 17.5. Manter um serviço de suporte técnico ininterrupto, com canais de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolução de quaisquer falhas ou incidentes que comprometam a prestação dos serviços.
- 17.6. Assegurar que o acesso à plataforma seja realizado por meio de conexão segura à internet, com mecanismos de redundância (por exemplo, servidores em nuvem e backups), garantindo a continuidade dos serviços independentemente da localização do usuário.

- 17.7. Definir e implementar os mecanismos de transmissão de dados, adotando os melhores padrões de segurança cibernética e protocolos de comunicação (por exemplo, TLS/SSL) para preservar a integridade dos dados.
- 17.8. Utilizar equipamentos e sistemas que estejam em conformidade com as diretrizes de segurança e desempenho estabelecidas pelos órgãos reguladores, bem como com os manuais de boas práticas de TI, garantindo a confiabilidade e a proteção das informações.
- 17.9. Realizar manutenções preventivas e corretivas periódicas, bem como inspeções e atualizações que assegurem a limpeza, a performance e a integridade da infraestrutura tecnológica.
- 17.10. Substituir, às suas expensas, no prazo máximo de até 3 (três) dias úteis após o recebimento de notificação formal expedida pelo CISAMVE e/ou pelo município consorciado, quaisquer componentes, módulos ou funcionalidades da plataforma que apresentem defeitos, falhas de desempenho ou não estejam em conformidade com as especificações técnicas deste Termo de Referência.
- 17.11. Corrigir, reparar ou remover, total ou parcialmente, quaisquer falhas operacionais que comprometam a continuidade ou a qualidade dos serviços, em prazo não superior a 3 (três) dias úteis a contar da notificação oficial.
- 17.12. Implementar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado do recebimento da solicitação e das informações necessárias à execução, as alterações, atualizações ou customizações dos protocolos assistenciais, fluxos, regras operacionais, listas de medicamentos, Relação Municipal de Medicamentos – REMUME, listas de unidades e serviços de referência, critérios de encaminhamento, horários de funcionamento, contatos e demais parâmetros definidos pela CONTRATANTE ou pelos Municípios contratantes, salvo prazo diverso expressamente estabelecido pela CONTRATANTE, comunicando formalmente a conclusão da alteração e mantendo registro que permita sua rastreabilidade e auditoria.
- 17.13. É vedada a integração ou hospedagem da plataforma com quaisquer sistemas ou conteúdos que não estejam diretamente relacionados à prestação dos serviços de telemedicina e telessaúde, de modo a preservar a exclusividade, a integridade e o desempenho da solução contratada.
- 17.14. Comunicar por escrito ao CISAMVE a ocorrência de qualquer anormalidade de caráter urgente que impossibilite o cumprimento das obrigações assumidas, tão logo esta seja verificada, e prestar os esclarecimentos que julgar necessários.
- 17.15. Observar rigorosamente as normas técnicas em vigor.
- 17.16. Manter durante todo o período de vigência da Ata de Registro de Preços todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

- 17.17. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da contratação objeto desta licitação ou a ela relacionada.
- 17.18. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao CISAMVE e/ou aos Municípios consorciados em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações Editalícias e legais a que estiverem sujeitos.
- 17.19. Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, igualmente, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Edital e seus anexos.
- 17.20. Será de responsabilidade dos Órgãos Participantes:
 - 17.21. Formalizar a solicitação de implantação dos serviços junto à contratada, observada a conveniência e oportunidade da Administração Municipal, mediante instrumento ou documento administrativo definido pelo respectivo Município contratante, de acordo com seus procedimentos internos de gestão e fiscalização contratual.
 - 17.22. Analisar e verificar, mensalmente, a prestação contínua dos serviços de telemedicina e telessaúde, assegurando que as condições técnicas, os indicadores de desempenho e os protocolos operacionais estejam em conformidade com o descritivo do Edital e seus anexos.
 - 17.23. Promover a gestão e fiscalização do contrato, com recebimento provisório, com a emissão de relatórios mensais que contenham a aferição dos indicadores de qualidade (como o tempo de resposta, número de atendimentos realizados, entre outros).
 - 17.24. Compete ao Órgão Participante promover a designação formal do gestor e do fiscal do contrato, bem como de seus respectivos substitutos, quando cabível, observados os procedimentos internos e a legislação aplicável, assegurando a ciência dos servidores nomeados acerca das atribuições e responsabilidades inerentes às funções de gestão e fiscalização da execução contratual.
 - 17.24.1. Após a designação dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato, o Órgão Participante deverá encaminhar ao CISAMVE comunicação formal contendo a identificação dos respectivos gestores e fiscais designados, bem como de seus substitutos, quando houver, mantendo tais informações atualizadas durante toda a vigência contratual, com o objetivo de assegurar a adequada interlocução entre o Órgão Participante, o CISAMVE e a contratada.

- 17.25. O Órgão Participante deverá comunicar formalmente ao CISAMVE, em prazo não superior a 05 (cinco) dias úteis de sua ocorrência ou ciência, quaisquer intercorrências relacionadas à execução contratual que possam impactar a execução do objeto, incluindo, mas não se limitando a:
- I – atraso no cumprimento de obrigações contratuais;
 - II – inexecução total ou parcial do objeto;
 - III – falhas, vícios ou irregularidades na execução contratual;
 - IV – aplicação ou instauração de procedimentos visando à aplicação de sanções administrativas;
 - V – solicitações de reequilíbrio econômico-financeiro, reajuste, repactuação ou revisão de preços;
 - VI – pedidos de alteração contratual ou de prorrogação de prazo;
 - VII – recusas de fornecimento ou de prestação dos serviços pela contratada;
 - VIII – quaisquer outras ocorrências relevantes que possam comprometer a regular execução do contrato ou gerar reflexos na Ata de Registro de Preços.
- 17.25.1. A comunicação deverá ser acompanhada, sempre que possível, da documentação pertinente e das providências adotadas pelo Órgão Participante para tratamento da ocorrência.
- 17.26. Os Municípios consorciados efetuarão os pagamentos à CONTRATADA com base no valor mensal por habitante registrado na Ata de Registro de Preços e na cobertura populacional efetivamente contratada por cada Município, mediante crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo da parcela mensal e da apresentação da respectiva documentação fiscal, observadas as eventuais glosas objetivamente apuradas de acordo com os critérios, metas, fórmulas e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 17.27. Será de responsabilidade do CISAMVE:
- 17.28. Fazer o gerenciamento da Ata de Registro de Preços;
- 17.29. Compete ao CISAMVE, na qualidade de Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços, promover a designação formal do gestor e do fiscal da Ata, bem como de seus respectivos substitutos, quando cabível, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021
- 17.30. Prestar suporte administrativo aos Municípios consorciados, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e o registro de intercorrências.

18. DO REGIME DE EXECUÇÃO/CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 18.1. A solicitação de implantação dos serviços junto à contratada será formalizada mediante instrumento ou documento administrativo definido pelo respectivo Município contratante, de acordo com seus procedimentos internos.
- 18.2. A implantação da plataforma deverá ser iniciada em até 20 (vinte) dias, contados da data em que ocorrer o último dos seguintes eventos: I - a formalização do contrato pelo Município contratante; e II - a disponibilização, pelo Município contratante, das informações, acessos, credenciais, parâmetros, contatos técnicos e demais elementos de sua responsabilidade necessários à implantação da solução.

18.2.1 A contagem do prazo previsto no item 18.2 somente será iniciada quando estiverem disponíveis todos os elementos de responsabilidade do Município necessários à implantação, não sendo imputável à CONTRATADA eventual atraso decorrente de não disponibilização ou disponibilização incompleta desses elementos pelo Município.

18.2.2. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao Município contratante, tão logo identificada a necessidade, eventual ausência, insuficiência ou inconsistência de informações, acessos ou demais elementos necessários à implantação, indicando os requisitos pendentes.

18.2.3. A implantação será considerada concluída quando a solução estiver disponibilizada e apta ao início da prestação dos serviços nas condições estabelecidas neste Termo de Referência, mediante verificação e aceite formal pelo Município contratante.

18.3. DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO REMUNERADA

- 18.3.1. A prestação dos serviços e a correspondente remuneração terão início somente após a conclusão da implantação prevista no item 18.2 e a verificação, pelo Município contratante, de que a solução de encontra efetivamente disponibilizada e apta à prestação dos serviços nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 18.3.2. O início da prestação remunerada será formalizado mediante registro, atesto ou documento administrativo equivalente emitido pelo Município contratante, no qual constará a data em que a solução foi considerada apta ao início dos atendimentos.
- 18.3.3. A data constante do registro ou atesto previsto no item 18.3.1 constituirá o marco inicial da primeira competência remunerada, não sendo devida remuneração pelo período anterior à efetiva disponibilização da solução nas condições contratadas.
- 18.3.4. Quando o início da prestação ocorrer no curso do mês, a primeira competência remunerada será calculada proporcionalmente ao período de efetiva prestação dos serviços, considerando-se a quantidade de dias

corridos compreendidos entre a data de início da prestação remunerada e o último dia do respectivo mês, mantida, para as competências subsequentes, a remuneração mensal por habitante prevista na contratação.

- 18.3.5. A conclusão da integração com os sistemas municipais observará os prazos e condições específicos estabelecidos neste Termo de Referência e não impedirá o início da prestação dos serviços quando a solução já estiver apta a realizar os atendimentos e a assegurar o registro seguro, integral e rastreável das informações, conforme as condições contratadas.
- 18.4. Durante a vigência do contrato, os serviços serão acompanhados de forma contínua, por meio de recebimento provisório mensal, que servirá para monitorar os indicadores de desempenho previamente estabelecidos (tais como tempo de resposta, qualidade dos atendimentos, integração e registro em prontuário eletrônico).
- 18.5. As intercorrências e não conformidades serão classificadas de acordo com sua criticidade e deverão ser tratadas nos prazos estabelecidos nos níveis de serviço previstos neste Termo de Referência e no instrumento contratual, sem prejuízo da adoção imediata de medidas de contingência para preservação da continuidade e segurança dos serviços.
- 18.6. O recebimento definitivo será realizado ao término da prestação mensal, após a consolidação dos relatórios de desempenho e qualidade dos atendimentos, formalizado por meio de termo detalhado.
- 18.7. A liberação da Nota Fiscal para pagamento dependerá da verificação mensal de que a plataforma operou integralmente conforme as especificações técnicas, operacionais e de segurança previstas no Edital e no Termo de Referência.
- 18.8. O fornecedor deverá, ainda, assegurar a total integridade e continuidade operacional da plataforma, adotando medidas de redundância, manutenção preventiva e planos de contingência, de modo a garantir a segurança dos dados e a eficiência na prestação dos serviços.
- 18.9. Qualquer alteração que comprometa a qualidade dos atendimentos ou a integridade dos registros deverá ser imediatamente corrigida, sem ônus para a contratante.
- 18.10. O CISAMVE atuará como gerenciador da Ata de Registro de Preços e prestará suporte administrativo aos Municípios consorciados quando necessário.

19. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 19.1. A contratação decorrente da Ata de Registro de Preços formalizada junto ao CISAMVE será realizada pelos Órgãos Participantes sendo de total autonomia e responsabilidade dos mesmos o momento e a justificativa da contratação,

observados a disponibilidade orçamentária e o prazo de vigência da Ata, sem qualquer interferência do Órgão Gerenciador na decisão de contratação.

- 19.2. A contratante, fica autorizada a aplicar, garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado no Contrato Administrativo.
- 19.3. Em conformidade com o art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, o Órgão Participante deverá designar Fiscal e Gestor de Contrato para acompanhamento da execução dos contratos.
 - 19.3.1. Após a designação dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato, o Órgão Participante deverá encaminhar ao CISAMVE comunicação formal contendo a identificação dos respectivos gestores e fiscais designados, bem como de seus substitutos, quando houver, mantendo tais informações atualizadas durante toda a vigência contratual, com o objetivo de assegurar a adequada interlocução entre o Órgão Participante, o CISAMVE e a contratada.
- 19.4. A designação do gestor e/ou fiscal do contrato será realizada pelo respectivo Município contratante, por meio do instrumento administrativo adotado em seus procedimentos internos, observada a legislação vigente, devendo ser assegurada a ciência do(s) servidor(es) designado(s).
- 19.5. Ao término da execução contratual, o Gestor do Contrato deverá elaborar relatório final contendo as informações relevantes obtidas durante a execução, incluindo os resultados alcançados, as ocorrências registradas, os níveis de serviço apurados e as oportunidades de melhoria identificadas, nos termos da legislação e da regulamentação aplicáveis.
- 19.6. Nas hipóteses de inexecução total ou parcial do Contrato e das obrigações nele assumidas, poderá o Órgão Participante aplicar à Contratada as seguintes sanções:
 - 19.6.1. advertência;
 - 19.6.2. impedimento de licitar e contratar, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, nos termos do art. 156, §4º, da Lei Federal nº 14.133/2021;
 - 19.6.2.1. A extensão dos efeitos da sanção de impedimento de licitar e contratar observará, em cada caso, a competência da autoridade sancionadora e os limites estabelecidos no art. 156, § 4º, da Lei Federal nº 14.133/2021, não implicando, por si só, extensão automática da penalidade aos demais entes federativos consorciados.
 - 19.6.3. o descumprimento dos prazos de implantação, integração, correção de

falhas ou demais obrigações com prazo definido neste Termo de Referência ou no Contrato sujeitará a Contratada à aplicação das multas previstas no instrumento contratual, observados a natureza, a gravidade, a extensão do descumprimento e os critérios objetivos de cálculo;

- 19.6.4. o descumprimento dos níveis de serviço, indicadores de desempenho ou requisitos de disponibilidade poderá ensejar a aplicação de glosa, quando caracterizada prestação não realizada ou realizada em desconformidade com os níveis contratados, observados os critérios, metas, ocorrências, base de cálculo e fórmulas estabelecidos no item 20 deste Termo de Referência;

19.6.4.1. Quando a conduta caracterizar infração administrativa, poderão ser aplicadas, de forma independente e observados os requisitos legais, as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 e no instrumento contratual.

19.6.4.2. A aplicação de glosa não prejudica a aplicação de sanção administrativa quando presentes os pressupostos legais para sua incidência, vedada a utilização da glosa como penalidade ou duplicidade punitiva pelo mesmo fato.

- 19.6.5. a inexecução parcial ou total das obrigações contratuais poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade e os critérios estabelecidos na legislação e no instrumento contratual.;

- 19.6.6. dependendo do descumprimento, se gerar algum prejuízo ao CISAMVE ou a qualquer um dos municípios consorciados, poderá ser requerido do Fornecedor o valor de perdas e danos conforme caso, após Processo Administrativo de reconhecimento da responsabilidade;

- 19.6.7. declaração de inidoneidade, nos termos do art. 156, IV e §§ 5º e 6º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

- 19.7. O licitante ou contratado também terá responsabilidade administrativa pelas infrações previstas no art. 155, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

- 19.8. A aplicação das sanções ao responsável pelas infrações administrativas seguirá as disposições previstas nos art. 156 a 163, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

- 19.9. Na hipótese de aplicação de penalidade de multa, após os procedimentos legais, será emitida Notificação de cobrança ao licitante, que deverá fazer o recolhimento do valor no prazo estabelecido na decisão do processo administrativo, sob pena de cobrança judicial.

19.10. Competência para fiscalização e aplicação de sanções:

- 19.10.1. As sanções administrativas previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas pelo CISAMVE ou pelo Município contratante, observadas as respectivas competências e a natureza da infração apurada.
- 19.10.1. Compete ao CISAMVE, na condição de Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços, instaurar e conduzir os procedimentos administrativos destinados à apuração de infrações relacionadas ao procedimento licitatório, à Ata de Registro de Preços, ao cadastro de reserva, às obrigações assumidas perante o Órgão Gerenciador e às demais condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
- 19.10.2. Compete ao Município contratante instaurar e conduzir os procedimentos administrativos destinados à apuração de infrações relacionadas à execução do contrato administrativo dele decorrente, incluindo, entre outras, falhas na implantação da solução, indisponibilidade da plataforma, descumprimento dos níveis de serviço (SLA), atrasos na prestação dos atendimentos, descumprimento de obrigações operacionais, técnicas ou assistenciais e demais inadimplementos verificados durante a execução contratual.
- 19.10.3. As penalidades aplicadas pelo Município contratante deverão ser formalmente comunicadas ao CISAMVE para fins de registro, acompanhamento da Ata de Registro de Preços e avaliação de eventual repercussão na manutenção do registro do fornecedor, observadas as competências legais de cada ente.
- 19.10.4. A instauração, instrução e julgamento dos processos administrativos sancionatórios observarão o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, nos termos dos artigos 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021.

20. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

- 20.1. Considerando-se que a remuneração dos serviços será calculada com base na cobertura populacional contratada e no valor mensal por habitante registrado na Ata de Registro de Preços, os critérios de medição terão por finalidade aferir a execução contratual, o cumprimento dos níveis de serviço, a qualidade e a regularidade da prestação, sem prejuízo da aplicação de eventuais glosas ou descontos objetivamente previstos no instrumento contratual.
- 20.1.1. A medição dos serviços será realizada por meio da consolidação dos indicadores de desempenho definidos no Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar – tais como: número de atendimentos realizados (teletriagem e teleconsulta); tempo médio de resposta e início

da consulta; conformidade dos registros nos prontuários eletrônicos municipais; e demais métricas de qualidade operacional.

20.1.2. Os relatórios gerenciais, gerados periodicamente, servirão para o acompanhamento dos indicadores e como base para o recebimento provisório mensal.

20.1.3. O descumprimento dos níveis de serviços e dos indicadores estabelecidos neste Termo de Referência poderá ensejar a aplicação de glosa sobre a parcela mensal correspondente aos serviços afetados, observados os critérios objetivos de medição, ocorrência, base de cálculo, fórmula de apuração e impacto financeiro estabelecidos neste Termo de Referência.

20.1.3.1. A glosa terá natureza de ajuste do valor devido em razão da parcela dos serviços que não tenha sido prestada ou que tenha sido prestada em desconformidade com os níveis de serviço contratados, não se confundindo com a multa ou qualquer outra sanção administrativa.

20.1.3.2. As glosas serão apuradas mensalmente pela fiscalização do contrato, com base nos relatórios gerenciais, registros automatizados da solução, logs, registros de chamados, dados de atendimento e demais evidências objetivamente disponíveis.

20.1.3.3. A apuração deverá identificar, no mínimo: o indicador avaliado, a meta contratual, o período de referência, a ocorrência verificada, o resultado efetivamente obtido, a base de cálculo, a fórmula aplicável e o valor da glosa.

20.1.3.4. A glosa deverá incidir exclusivamente sobre a parcela da remuneração correspondente ao serviço afetado pelo descumprimento, vedada a redução integral da remuneração mensal quando o inadimplemento estiver restrito a parcela determinada da prestação.

20.1.4. Matriz de Glosas

INDICADOR	META	OCORRÊNCIA QUE GERA GLOSA	BASE DE CÁLCULO	FÓRMULA
Disponibilidade da solução	≥ 99,7% ao mês	Disponibilidade mensal inferior a 99,7%	Valor mensal da parcela afetada	$G = VM \times [(99,7 - D) / 99,7]$, quando $D < 99,7$
Atendimento inicial	≥ 80% dos atendimentos iniciados em até 30 segundos	Percentual inferior a 80%	Valor mensal da parcela afetada	$G = VM \times [(80 - P) / 80]$, quando $P < 80$
Tempo máximo	≤ 180 segundos	Atendimento	Valor mensal da	$G = VM \times$

dos demais atendimentos		com tempo de espera superior a 180 segundos	parcela afetada	(N180 / N)
Registro dos atendimentos	100% dos atendimentos com registro obrigatório	Atendimento realizado sem registro obrigatório ou sem rastreabilidade	Valor mensal da parcela afetada	$G = VM \times (NNR / N)$

Onde:

G = valor da glosa;

VM = valor mensal da parcela afetada;

D = percentual de disponibilidade mensal apurado;

P = percentual de atendimentos iniciados em até 30 segundos;

N180 = número de atendimentos cujo tempo de espera ultrapassou 180 segundos;

NNR = número de atendimentos sem registro obrigatório;

N = número total de atendimentos considerados na medição.

20.1.4.1. A glosa decorrente do indicador de Disponibilidade somente será aplicada quando o resultado mensal apurado for inferior à meta mínima de 99,7%, consideradas as hipóteses da exclusão previstas no item 4.7.2 deste Termo de Referência.

- 20.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo da parcela mensal, mediante apresentação de Nota Fiscal e demais documentos exigidos, observadas as condições de liquidação da despesa e as eventuais glosas regularmente apuradas.
- 20.3. Ao término do contrato, o aceite definitivo dos serviços será formalizado mediante comprovação da regularidade e qualidade dos atendimentos, de modo a permitir o encerramento do processo contratual e a liberação final dos pagamentos.
- 20.4. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome do Município contratante, conforme os dados constantes do respectivo instrumento contratual.
- 20.5. O pagamento pelos serviços, objeto da licitação, será feito pela Contratante diretamente em favor da licitante vencedora, mediante transferência bancária (TED, depósito ou PIX) em conta corrente de titularidade do prestador de serviços ou boleto, na forma prevista acima, acompanhados da respectiva Nota Fiscal.
- 20.6. Somente serão autorizados os pagamentos em contas cujo CNPJ seja de titularidade idêntica àquele da habilitação e proposta vinculada, sendo responsabilidade da Contratada manter a identidade de informação no momento do cadastro e durante a execução.

- 20.7. Se a Contratada for empresa em forma de consórcios ou grupos de empresas que tenha participado nos termos do Edital, os pagamentos serão realizados no CNPJ de sua constituição formal, o qual deverá ser apresentado como condição de assinatura da Ata de Registro de Preços.
- 20.8. Poderão ser realizados pagamentos em contas cujo CNPJ de titularidade seja diverso daquele da habilitação e proposta vinculada no caso de solicitação de alteração entre o CNPJ da matriz e filiais ou de filiais entre si, mediante comprovação do preenchimento dos requisitos de habilitação pelo novo CNPJ.
- 20.9. As taxas bancárias (TED, PIX ou outras) não poderão ser descontadas do pagamento previsto neste item.
- 20.10. Na realização do pagamento serão retidos os tributos devidos conforme as normas em vigor e passíveis de retenção pela Contratante, devendo a Contratada indicar estes valores no documento fiscal. Referente ao IRRF deverá ser observada a IN RFB 1.234/2012.
- 20.11. O número do CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - constante das Notas Fiscais deverá ser aquele fornecido na fase de habilitação, salvo nos casos supracitados de consórcio de empresas e entre matrizes e filiais.
- 20.12. Eventuais glosas, descontos ou retenções decorrentes de descumprimento contratual deverão observar os critérios de medição, os níveis de serviço e as disposições previstas no Edital e no Contrato, assegurados o contraditório e a ampla defesa quando exigíveis, não sendo admitida a suspensão integral de pagamentos por obrigação alheia à parcela efetivamente inadimplida, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.
- 20.13. Os preços registrados permanecerão fixos e irrevogáveis durante a vigência da Ata de Registro de Preços, observado o disposto na legislação aplicável quanto à revisão para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.
- 20.14. Os contratos administrativos decorrentes da Ata de Registro de Preços poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado da contratação, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.
- 20.15. O reajustamento será formalizado mediante apostilamento ou instrumento equivalente, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.
- 20.16. Se o Contratante não efetuar o pagamento no prazo previsto no Contrato, Edital e na Ata de Registro de Preços, e tendo a Contratada, à época, adimplido integralmente as obrigações avençadas, inclusive quanto aos documentos que devem acompanhar a Nota Fiscal, os valores devidos serão monetariamente

atualizados, a partir do dia de seu vencimento e até o dia de sua liquidação, seguindo os mesmos critérios adotados para atualização de obrigações tributárias, conforme estabelecido no artigo 92, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/ 2021.

Blumenau (SC), *data da assinatura digital*.

MÁRCIA ADRIANA CANSIAN

Gerente de Serviços

Matrícula nº 121.339

Documento original eletrônico assinado digitalmente nos termos do Artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e Lei Federal nº 14.063/2020.

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) E NORMATIVOS APLICÁVEIS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO EM SAÚDE

PROCESSO LICITATÓRIO Nº ____/2026

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede _____, neste ato representada por seu representante legal Sr.(a) _____, portador(a) do CPF nº _____ e RG nº _____, DECLARA, para os devidos fins e sob as penas da lei, que:

1. Compromete-se a observar integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais e dados pessoais sensíveis eventualmente tratados em decorrência da execução contratual.
2. Compromete-se a realizar o tratamento de dados pessoais exclusivamente para as finalidades necessárias à execução do objeto contratual, observando os princípios da legalidade, finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização previstos na LGPD.
3. Compromete-se a manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, documentos, registros clínicos, prontuários, dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tiver acesso em razão da execução dos serviços.
4. Declara que observará as disposições constantes das normas expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, bem como demais legislações correlatas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais no âmbito da Administração Pública e dos serviços de saúde.
5. Compromete-se a observar integralmente as Resoluções do Conselho Federal de Medicina – CFM, do Conselho Federal de Enfermagem – COFEN e demais normas técnicas, éticas e regulamentares aplicáveis à prestação de serviços de telemedicina, telessaúde, teleconsulta, teleatendimento, teletriagem e demais atividades assistenciais objeto da contratação.
6. Declara que os profissionais vinculados à execução contratual possuirão regular inscrição junto aos respectivos Conselhos Profissionais, observadas as exigências legais e regulamentares pertinentes ao exercício profissional.
7. Compromete-se a observar a legislação sanitária vigente, os protocolos assistenciais aplicáveis ao Sistema Único de Saúde – SUS e demais normativos expedidos pelo Ministério da Saúde, ANVISA e demais órgãos competentes relacionados à prestação de serviços em ambiente digital.

8. Compromete-se a comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer incidente de segurança da informação, violação de dados pessoais ou evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações tratadas no âmbito da execução contratual.
9. Declara estar ciente de que o descumprimento das obrigações previstas nesta declaração poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas cabíveis, sem prejuízo das responsabilidades civis, administrativas e penais previstas na legislação vigente.

Por ser expressão da verdade, firma a presente declaração.

Local e data: _____

Nome do Representante Legal

CPF: _____

Cargo: _____

Razão Social: _____

CNPJ: _____

ANEXO III

DECLARAÇÃO UNIFICADA

PROCESSO LICITATÓRIO Nº ____/2026

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal, Sr.(a) _____, portador(a) do CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da lei:

a) atende aos requisitos de habilitação exigidos no instrumento convocatório, nos termos do art. 63, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores que possam comprometer sua habilitação;

b) está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos necessários à execução do objeto, inclusive aqueles decorrentes 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, quando aplicável;

c) cumpre o disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, não empregando menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

d) não possui fato impeditivo para sua habilitação e contratação com a Administração Pública, comprometendo-se a comunicar imediatamente qualquer fato superveniente que altere essa condição;

e) não se encontra nas situações previstas nos arts. 14 e 156, § 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021, quando aplicáveis, e não possui impedimento para licitar ou contratar com a Administração Pública;

f) cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos no Edital, estando ciente de que a falsidade de qualquer declaração sujeitará a empresa às penalidades legais cabíveis;

g) responsabiliza-se pela veracidade e autenticidade das informações e documentos apresentados no processo, estando ciente das consequências administrativas, civis e penais decorrentes de eventual declaração falsa;

h) ☐ é Microempresa – ME; ☐ é Empresa de Pequeno Porte – EPP, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, e declara que não se enquadra em nenhuma das hipóteses previstas no § 4º do art. 3º da referida Lei Complementar, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

i) declara, ainda, que, no ano-calendário da realização da licitação, não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como Empresa de Pequeno Porte, nos termos do art. 4º, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021;

j) [] não se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, não fazendo jus ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

Por ser expressão da verdade, firma a presente declaração, para que produza os efeitos legais.

Local e Data

Nome e Assinatura do Representante Legal

ANEXO IV

**DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO COM A OBSERVÂNCIA DA LEI GERAL DE
PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD), NORMAS ÉTICAS PROFISSIONAIS E
LEGISLAÇÃO SANITÁRIA APLICÁVEL**

PROCESSO LICITATÓRIO Nº ____/2026

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, com _____ sede _____, neste ato representada por seu representante legal, Sr.(a) _____, portador(a) do CPF nº _____, DECLARA, para todos os fins de direito e sob as penas da lei, que, na hipótese de contratação decorrente do presente processo licitatório, compromete-se a observar integralmente as disposições legais, regulamentares, éticas e técnicas aplicáveis à execução dos serviços objeto da contratação, especialmente:

I – A Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados em decorrência da execução contratual;

II – As normas expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, bem como demais legislações correlatas relativas à privacidade, segurança da informação e proteção de dados;

III – As Resoluções do Conselho Federal de Medicina – CFM aplicáveis à telemedicina, teleconsulta, emissão de documentos médicos eletrônicos e demais atos médicos realizados em ambiente digital;

IV – As Resoluções do Conselho Federal de Enfermagem – COFEN aplicáveis à teleconsulta de enfermagem, teletriagem e demais procedimentos de enfermagem realizados por meios tecnológicos;

V – A legislação sanitária vigente, as diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS, os protocolos assistenciais aplicáveis, bem como os atos normativos expedidos pelo Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA e demais órgãos competentes relacionados à prestação de serviços de saúde em ambiente digital;

VI – A manutenção de profissionais legalmente habilitados e regularmente inscritos em seus respectivos Conselhos de Classe, observadas as exigências legais para o exercício profissional e para a execução dos serviços contratados;

VII – A garantia de sigilo, confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações e registros clínicos produzidos ou acessados durante a execução contratual;

VIII – A comunicação imediata ao CONTRATANTE de qualquer incidente de segurança da informação, vazamento de dados pessoais, acesso indevido ou evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações tratadas no âmbito da contratação.

Declara, ainda, estar ciente de que o descumprimento das obrigações ora assumidas poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das responsabilidades civis, administrativas, éticas e penais cabíveis.

Por ser expressão da verdade, firma a presente declaração.

Local e Data

Nome e Assinatura do Representante Legal

ANEXO V

**DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E
SUSTENTAÇÃO DA PLATAFORMA**

PROCESSO LICITATÓRIO Nº ____/2026

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal, Sr.(a) _____, CPF nº _____,

DECLARA, para os devidos fins e sob as penas da lei, que, em caso de contratação decorrente do presente processo licitatório, compromete-se a disponibilizar suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva da plataforma tecnológica utilizada para execução dos serviços objeto da contratação, observando, no mínimo, as seguintes condições:

I – Disponibilização de atendimento remoto ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), durante toda a vigência contratual;

II – Disponibilização de canal formal de atendimento para registro, acompanhamento e resolução de incidentes, falhas, dúvidas operacionais e solicitações de suporte;

III – Realização de manutenção corretiva destinada à correção de erros, falhas operacionais, indisponibilidades e defeitos identificados na plataforma;

IV – Realização de manutenção evolutiva e adaptativa necessária à atualização tecnológica da solução, observadas as exigências legais, regulamentares e operacionais aplicáveis ao objeto contratado;

V – Implementação de atualizações de segurança, correções de vulnerabilidades e demais medidas destinadas à preservação da integridade, disponibilidade, confidencialidade e rastreabilidade das informações;

VI – Atendimento prioritário de ocorrências críticas que comprometam a prestação dos serviços assistenciais, a comunicação entre usuários e profissionais ou a integração com sistemas municipais;

VII – Disponibilização de equipe técnica capacitada para atuação em situações emergenciais relacionadas à indisponibilidade da plataforma ou falhas que impactem a execução contratual;

VIII – Manutenção da infraestrutura tecnológica necessária para assegurar os níveis mínimos de disponibilidade e desempenho previstos no Termo de Referência.

Declara, ainda, estar ciente de que o descumprimento das obrigações assumidas poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas no edital, no contrato e na Lei Federal nº 14.133/2021.

Local e Data: _____

Nome do Representante Legal

CPF: _____

Cargo: _____

Razão Social: _____

CNPJ: _____

ANEXO VI

PLANO PRELIMINAR DE CAPACITAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

PROCESSO LICITATÓRIO Nº ____/2026

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal, apresenta o presente Plano Preliminar de Capacitação, comprometendo-se a promover ações de treinamento e transferência de conhecimento destinadas aos profissionais indicados pelos Municípios participantes e pelo CISAMVE para utilização da solução tecnológica objeto da contratação.

1. OBJETIVO

Capacitar os usuários responsáveis pela operacionalização, acompanhamento, fiscalização e utilização da solução de teleatendimento, assegurando a correta utilização da plataforma, a adequada aplicação dos protocolos assistenciais e o cumprimento das diretrizes de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

2. PÚBLICO-ALVO

As ações de capacitação poderão contemplar, conforme necessidade da Administração:

- a) Médicos;
- b) Enfermeiros;
- c) Profissionais da regulação;
- d) Profissionais de tecnologia da informação;
- e) Gestores e fiscais do contrato;
- f) Demais servidores indicados pelos Municípios participantes.

3. CONTEÚDO MÍNIMO

As capacitações deverão abordar, no mínimo:

- I – Funcionalidades da plataforma;
- II – Fluxos operacionais de teletriagem, teleconsulta e teleagendamento;
- III – Integração com prontuário eletrônico municipal;
- IV – Procedimentos de acesso e autenticação;
- V – Protocolos clínicos e fluxos de encaminhamento;
- VI – Segurança da informação;
- VII – Proteção de dados pessoais e observância da LGPD;
- VIII – Emissão e consulta de relatórios gerenciais;
- IX – Procedimentos para abertura de chamados e suporte técnico;
- X – Boas práticas de utilização da solução.

4. METODOLOGIA

As capacitações poderão ser realizadas em formato presencial, remoto ou híbrido, mediante utilização de materiais didáticos, manuais, apresentações, vídeos explicativos e demonstrações práticas da plataforma.

5. MATERIAL DE APOIO

Serão disponibilizados materiais de apoio compatíveis com as funcionalidades da solução, podendo incluir manuais, vídeos, cartilhas, apresentações e documentos técnicos.

6. RECICLAGEM E SUPORTE

Sempre que houver alterações relevantes na plataforma ou nos fluxos operacionais, poderão ser disponibilizadas ações complementares de orientação e atualização dos usuários indicados pela Administração.

7. COMPROMISSO

A empresa compromete-se a executar as ações de capacitação necessárias à adequada implantação e utilização da solução, em conformidade com o Termo de Referência e com as necessidades operacionais da Administração.

Local e Data

Nome e Assinatura do Representante Legal

ANEXO VII
DECLARAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS

1. DADOS BANCÁRIOS

NOME DO BANCO:
CIDADE:
Nº DA AGÊNCIA:
Nº DA CONTA CORRENTE DA EMPRESA:
NOME DA CONTA CORRENTE:
CHAVE PIX:

2.DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DAS ATAS

NOME COMPLETO:
DATA DE NASCIMENTO:
CARGO OU FUNÇÃO:
E-MAIL:
CPF/MF Nº:
TELEFONE PARA CONTATO:

**3. DADOS CADASTRAIS DO RESPONSÁVEL PELA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DO
CONSÓRCIO (atualização de documentos de habilitação, recebimento de autorizações de fornecimento, etc)**

NOME COMPLETO:
DATA DE NASCIMENTO:
E-MAIL:
CPF/MF N°:
TELEFONE PARA CONTATO:

4. DECLARAÇÃO DE DOMICÍLIO ELETRÔNICO DA EMPRESA

Declaramos que o Domicílio Eletrônico da Empresa para o recebimento de Autorização de fornecimento, alerta de avisos, notificações e decisões administrativas, é:
E-MAIL:

Obs.: Informar apenas 1 (um) e-mail como domicílio eletrônico da empresa. Havendo mais de um e-mail informado, será considerado somente o primeiro da lista.

Declaramos estar ciente que, o representante legal indicado neste documento, será o signatário da “Ata de Registro de Preço”, o qual deverá assinar o documento eletrônico em formato “PDF”, por certificação digital, caso assim solicitado, bem como somente serão autorizados os pagamentos em contas cujo CNPJ de titularidade seja idêntico àquele da habilitação e proposta vinculada, na licitação, salvo em caso de participação em consórcio de empresas.

Blumenau-SC, ...

Responsável legal pela empresa

Assinatura por certificado digital

ANEXO VIII
MODELO DE PROPOSTA FINAL

Apresentamos nossa proposta para aquisição do objeto da presente licitação Pregão, na forma Eletrônica, acatando todas as estipulações consignadas no respectivo Edital e seus anexos.

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONCORRENTE:

NOME DA EMPRESA:

CNPJ E INSCRIÇÃO ESTADUAL:

REPRESENTANTE E CARGO:

ENDEREÇO E TELEFONE:

2. PREÇO

Deverá ser cotado, preço unitário e total.

3. CONDIÇÕES GERAIS

A proponente declara conhecer os termos do instrumento convocatório que rege a presente licitação.

4. VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL

90 (noventa) dias contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

5. PRAZO DE VALIDADE DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

De 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período.

Obs.: Nos preços cotados estão incluídos todos os custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do objeto, entregas nos municípios consorciados, encargos sociais e inclusive as despesas com materiais e/ou equipamentos fornecidos, mão de obra especializada ou não, fretes, seguros em geral, equipamentos auxiliares, ferramentas, encargos da Legislação Tributária, Social, Trabalhista e Previdenciária, da infortunistica do trabalho e responsabilidade civil por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de impostos, taxas, regulamentos e posturas municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa do objeto desta licitação.

6. OBJETO DA PROPOSTA: (MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS)

ITEM	DESCRIÇÃO	MARCA	UNID. MEDIDA	VALOR UNIT. R\$	VALOR TOTAL R\$

Local e Data

Assinatura digital do representante da Empresa

MINUTA

ANEXO IX

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XXX/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO 88/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2026

O CISAMVE, CNPJ nº 03.269.695/0001-08, com sede na Rua Engenheiro Paul Werner, nº 403, Bairro Itoupava Seca, CEP 89030-100, Blumenau/SC, doravante ÓRGÃO GERENCIADOR, e os Municípios consorciados, na condição de ÓRGÃOS PARTICIPANTES, resolvem registrar o preço da empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada FORNECEDOR, para futura contratação do objeto.

1. DO OBJETO

1.1 Registro de preços para futura contratação de empresa especializada na implantação, disponibilização, operação e manutenção de serviço continuado de teleatendimento remoto em saúde, conforme Termo de Referência.

1.2. O preço registrado será expresso em valor mensal por habitante, observado o limite da Ata e a cobertura populacional definida em cada contrato.

2. DO PREÇO REGISTRADO, DOS QUANTITATIVOS E DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, a unidade de medida, o quantitativo máximo estimado e as demais condições da contratação encontram-se estabelecidos na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID. DE MEDIDA	QTD. MÁXIMA	PREÇO UNIT. MENSAL	VALOR MENSAL MÁXIMO ESTIMADO	VALOR MÁXIMO ESTIMADO PARA 12 MESES
1	Serviço continuado de teleatendimento remoto em saúde, contemplando implantação, disponibilização, operação e manutenção da solução, pronto atendimento digital, teletriagem de enfermagem, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica e teleagendamento de consultas presenciais na Atenção Primária à Saúde – APS, conforme especificações do Termo de Referência	Habitante / mês	741.217	R\$ 0,91	R\$ 674.507,47	R\$ 8.094.089,64

2.2 A cobertura populacional máxima mensal registrada corresponde a **741.217** (setecentos e quarenta e um mil e duzentos e dezessete) habitantes, tendo como unidade de medida habitante/mês, observados os limites e condições estabelecidos no Edital e no Termo de Referência.

2.3. O preço unitário registrado corresponde ao valor mensal de **R\$ 0,91** (noventa e um centavos) por habitante/mês, não podendo ser superior ao valor registrado nesta Ata, ressalvadas as hipóteses de alteração de preços admitidas pela legislação e por este instrumento.

2.4. O valor mensal máximo estimado da Ata corresponde a **R\$ 674.507,47** (seiscentos e setenta e quatro mil, quinhentos e sete reais e quarenta e sete centavos).

2.5. O valor máximo estimado para o período de 12 (doze) meses corresponde a **R\$ 8.094.089,64** (oito milhões, noventa e quatro mil, oitenta e oito reais e sessenta e quatro centavos).

2.6. Os quantitativos constantes desta Ata são máximos e estimativos, não constituindo obrigação de contratação integral pelo CISAMVE ou pelos Órgãos Participantes.

2.7. Cada Órgão Participante que optar pela contratação deverá definir, no respectivo instrumento contratual, a cobertura populacional pretendida, observados o quantitativo máximo registrado, o preço registrado e as demais condições estabelecidas nesta Ata, no Edital e no Termo de Referência.

2.8. A contratação será remunerada exclusivamente de acordo com a cobertura populacional efetivamente estabelecida no respectivo Contrato Administrativo, limitada ao quantitativo máximo registrado nesta Ata, mediante aplicação do preço mensal por habitante registrado.

2.9. A existência de quantitativo registrado não gera direito subjetivo à contratação integral, ficando a efetivação das contratações condicionada à necessidade, disponibilidade orçamentária e conveniência da Administração.

3. DA VIGÊNCIA

3.1. A presente Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, contado do primeiro dia útil subsequente à data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, desde que comprovada a vantajosidade do preço registrado, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação aplicável.

3.2. Os contratos decorrentes terão vigência própria de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogados quando legalmente admitido.

4. DO CADASTRO RESERVA

4.1. Será formado cadastro de reserva, observada a ordem de classificação do certame, mediante o registro:

I – dos licitantes que aceitarem cotar o objeto em preço igual ao do licitante vencedor; e

II – dos licitantes que mantiverem sua proposta original, observada a ordem de classificação.

4.2. Os licitantes integrantes do cadastro de reserva somente serão convocados nas hipóteses previstas na legislação aplicável, especialmente quando houver impossibilidade de atendimento pelo fornecedor signatário da Ata, não assinatura da Ata pelo licitante vencedor ou cancelamento do registro do fornecedor ou dos preços registrados.

4.3. A convocação dos integrantes do cadastro de reserva observará rigorosamente a ordem de classificação estabelecida no certame.

4.4. A habilitação dos licitantes integrantes do cadastro de reserva será realizada quando houver necessidade de sua convocação, nas hipóteses legalmente previstas.

4.5. A existência do cadastro de reserva não gera direito à contratação, constituindo mecanismo destinado à preservação da continuidade e da eficiência da contratação.

4.6. O cadastro de reserva será formalizado em documento próprio e integrará a presente Ata para todos os fins.

4.7. O cadastro de reserva observará a ordem de classificação estabelecida no certame, sendo que os licitantes que aceitarem cotar o objeto em preço igual ao do licitante vencedor terão preferência sobre aqueles que mantiverem sua proposta original, observadas as condições estabelecidas na legislação aplicável.

5. DA CONTRATAÇÃO

5.1. As contratações decorrentes desta Ata de Registro de Preços serão formalizadas pelos respectivos Órgãos Participantes mediante Contrato Administrativo, observadas as condições estabelecidas no Edital, no Termo de Referência, nesta Ata e na proposta vencedora.

5.2. Cada Órgão Participante deverá definir, no respectivo Contrato Administrativo, a cobertura populacional a ser contratada, observados os quantitativos máximos registrados nesta Ata.

5.3. Os Contratos decorrentes desta Ata terão vigência própria e independente da vigência desta Ata, observados os prazos e condições estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021, no Edital, no Termo de Referência e na respectiva Minuta de Contrato.

5.4. A existência de preço registrado implica compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas nesta Ata, mas não obriga o CISAMVE ou os Órgãos Participantes a efetivar as contratações, ficando estas condicionadas às respectivas necessidades administrativas, disponibilidade orçamentária e conveniência da Administração, facultada a realização de licitação específica para o objeto, desde que devidamente motivada, nos termos da legislação aplicável.

5.5. As contratações deverão observar a ordem de classificação dos fornecedores registrados e as condições estabelecidas nesta Ata.

5.6. O Órgão Participante será responsável pela formalização, gestão, fiscalização, medição, recebimento, pagamento e acompanhamento da execução do respectivo Contrato Administrativo.

5.7. O CISAMVE, na qualidade de Órgão Gerenciador, será responsável pela gestão da presente Ata de Registro de Preços, sem prejuízo das competências atribuídas aos Órgãos Participantes quanto à execução dos contratos dela decorrentes.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, DO ÓRGÃO GERENCIADOR E DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

6.1. São obrigações da CONTRATADA:

6.1.1. Cumprir integralmente as obrigações previstas no Edital, no Termo de Referência, nesta Ata, nos Contratos decorrentes e em sua proposta.

6.1.2. Executar o objeto de acordo com as especificações técnicas, requisitos assistenciais, níveis de serviço, prazos e demais condições estabelecidas no Termo de Referência.

6.1.3. Manter, durante toda a vigência da Ata e dos contratos dela decorrentes, as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório.

6.1.4. Manter profissionais legalmente habilitados e regularmente inscritos nos respectivos Conselhos Profissionais, observadas as exigências legais, éticas, sanitárias e regulamentares aplicáveis.

6.1.5. Manter a infraestrutura tecnológica, plataforma, suporte técnico, manutenção, segurança da informação, disponibilidade e demais recursos necessários à adequada execução do objeto.

6.1.6. Cumprir os níveis de serviço e indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e nos Contratos decorrentes desta Ata.

6.1.7. Assegurar a continuidade dos serviços, observados os mecanismos de contingência e continuidade operacional estabelecidos no Termo de Referência.

6.1.8. Assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade dos dados e registros produzidos ou acessados durante a execução.

6.1.9. Observar a legislação aplicável à telemedicina, telenfermagem, proteção de dados, segurança da informação, prontuários e demais normas relacionadas ao objeto.

6.1.10. Comunicar imediatamente ao respectivo Órgão Participante qualquer ocorrência capaz de comprometer a continuidade, segurança ou qualidade dos serviços.

6.1.11. Comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança da informação, vazamento, acesso indevido ou evento que possa comprometer dados pessoais ou dados pessoais sensíveis.

6.1.12. Responsabilizar-se pelos danos causados ao CISAMVE, aos Órgãos Participantes ou a terceiros em decorrência de ação ou omissão dolosa ou culposa na execução do objeto.

6.1.13. Fornecer os relatórios e informações necessários à fiscalização e à medição dos serviços.

6.1.14. Atender às solicitações dos Órgãos Participantes relacionadas à execução dos contratos, nos prazos estabelecidos nos instrumentos convocatório e contratual.

6.2. São obrigações do CISAMVE, na qualidade de ÓRGÃO GERENCIADOR:

6.2.1. Gerenciar a presente Ata de Registro de Preços, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, da Resolução CISAMVE nº 977/2024 e demais normas aplicáveis.

6.2.2. Promover a administração, controle e acompanhamento dos preços e quantitativos registrados.

6.2.3. Promover, quando cabível, as negociações relativas aos preços registrados.

6.2.4. Convocar o fornecedor e, quando necessário, os integrantes do cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

6.2.5. Promover as providências relativas à alteração ou ao cancelamento do registro de preços, nas hipóteses legalmente admitidas.

6.2.6. Designar formalmente o gestor e o fiscal da Ata, bem como seus substitutos, quando cabível.

6.2.7. Prestar suporte administrativo aos Órgãos Participantes quanto à gestão da Ata e ao registro de ocorrências relevantes.

6.2.8. Receber dos Órgãos Participantes as informações relativas à execução dos contratos que possam produzir efeitos sobre a Ata.

6.2.9. Adotar as providências administrativas de sua competência em caso de descumprimento das condições da Ata.

6.3. São obrigações dos Órgãos Participantes:

6.3.1. Formalizar os Contratos Administrativos decorrentes desta Ata, observadas as condições estabelecidas no Edital, no Termo de Referência e nesta Ata.

6.3.2. Definir a cobertura populacional a ser contratada, observados os quantitativos máximos registrados.

6.3.3. Designar formalmente o Gestor e o Fiscal de cada Contrato decorrente desta Ata.

6.3.4. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução dos serviços contratados.

6.3.5. Realizar a medição mensal dos serviços, observando os critérios estabelecidos no Termo de Referência e no Contrato.

6.3.6. Efetuar o recebimento provisório e definitivo dos serviços, quando cabível.

6.3.7. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, observadas as condições estabelecidas no respectivo Contrato.

6.3.8. Comunicar ao CISAMVE as situações que possam repercutir na Ata de Registro de Preços, especialmente pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro, reajuste, revisão, alterações contratuais, prorrogações, recusas de prestação dos serviços e demais ocorrências relevantes.

6.3.9. Aplicar as medidas administrativas e sanções relativas à execução do respectivo Contrato, quando de sua competência, observada a legislação aplicável.

7. DA ALTERAÇÃO, REVISÃO E REAJUSTE DOS PREÇOS

7.1. Os preços registrados poderão ser alterados nas hipóteses previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, na Resolução CISAMVE nº 977/2024 e demais normas aplicáveis.

7.2. Quando o preço registrado tornar-se superior aos preços praticados no mercado, o Órgão Gerenciador deverá promover as negociações necessárias para adequação do preço registrado aos valores de mercado.

7.3. Frustradas as negociações para redução do preço registrado, o fornecedor poderá ser liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade, observadas as condições e procedimentos estabelecidos na legislação aplicável.

7.4. Quando o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor comprovar a existência de fato superveniente que inviabilize o cumprimento das obrigações nas condições inicialmente pactuadas, poderá requerer a alteração do preço registrado, mediante apresentação da documentação comprobatória pertinente.

7.5. O pedido de alteração do preço registrado deverá ser devidamente fundamentado e acompanhado de documentação apta a demonstrar a ocorrência do fato superveniente e o impacto econômico-financeiro sobre a execução do objeto.

7.6. Não comprovada a ocorrência do fato superveniente alegado, o pedido poderá ser indeferido, permanecendo o fornecedor obrigado a cumprir as condições originalmente registradas, sem prejuízo das consequências previstas na legislação.

7.7. Não havendo êxito nas negociações para manutenção do equilíbrio do preço registrado, poderão ser adotadas as medidas previstas na legislação, inclusive o cancelamento do registro do fornecedor ou dos preços registrados e a convocação do cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

7.8. O reajuste dos preços dos Contratos decorrentes desta Ata observará o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC/IBGE, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, conforme estabelecido no respectivo Contrato.

7.9. O reajuste será aplicado aos preços contratuais a partir do período em que se completar o interregno mínimo de 12 (doze) meses, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, do Edital e do respectivo Contrato Administrativo.

7.10. A revisão do preço registrado e o reajuste dos Contratos são institutos distintos e serão processados de acordo com suas respectivas hipóteses legais.

8. DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DO FORNECEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

8.1. O registro do fornecedor poderá ser cancelado pelo Órgão Gerenciador nas seguintes hipóteses:

- I. descumprimento das condições estabelecidas nesta Ata de Registro de Preços, sem motivo justificado;
- II. não assinatura do Contrato ou não retirada do instrumento equivalente, quando convocado, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceita;
- III. não aceitar manter o preço registrado, na hipótese prevista na legislação aplicável, quando comprovada a impossibilidade de cumprimento das condições originalmente pactuadas;
- IV. aplicação de sanção de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade, observadas as disposições legais aplicáveis;
- V. demais hipóteses previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, na regulamentação do Sistema de Registro de Preços e na Resolução CISAMVE nº 977/2024.

8.2. O cancelamento do registro do fornecedor será formalizado por ato do Órgão Gerenciador, mediante processo administrativo próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

8.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o CISAMVE poderá convocar os integrantes do cadastro de reserva, observada a ordem de classificação e as condições estabelecidas na legislação aplicável.

8.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ocorrer, total ou parcialmente:

- I. por razão de interesse público devidamente fundamentada;
- II. a pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados;
- III. quando frustradas as negociações destinadas à adequação do preço registrado aos valores praticados no mercado;
- IV. nas demais hipóteses previstas na legislação aplicável e na regulamentação do CISAMVE.

8.5. O cancelamento dos preços registrados não prejudicará os contratos já formalizados, salvo nas hipóteses e condições em que a legislação determine ou permita sua alteração ou extinção.

8.6. O cancelamento será formalizado mediante ato do Órgão Gerenciador, assegurados o contraditório e a ampla defesa quando exigíveis.

8.7. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o CISAMVE poderá convocar os integrantes do cadastro de reserva, observada a ordem de classificação e as condições estabelecidas na legislação aplicável, no Edital e nesta Ata.

9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. O descumprimento das obrigações estabelecidas nesta Ata, no Edital, no Termo de Referência ou nos Contratos decorrentes poderá caracterizar infração administrativa, sujeitando o responsável às sanções previstas nos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as disposições da legislação aplicável.

9.2. Poderão ser aplicadas, conforme a natureza e a gravidade da infração:

- I. advertência;
- II. multa;
- III. impedimento de licitar e contratar;
- IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.3. A aplicação das sanções observará a natureza e a gravidade da infração, os danos causados à Administração, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, o caráter educativo da penalidade e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

9.4. A aplicação de qualquer sanção dependerá de processo administrativo, assegurados o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal.

9.5. O descumprimento de obrigações relacionadas exclusivamente à execução dos Contratos firmados pelos Órgãos Participantes será apurado e sancionado pelo respectivo Órgão Contratante, observadas as competências previstas na legislação e no instrumento contratual.

9.6. O descumprimento das condições desta Ata, inclusive quanto à manutenção do preço registrado, assinatura dos instrumentos decorrentes, manutenção das condições de habilitação ou demais obrigações perante o Órgão Gerenciador, será apurado pelo CISAMVE, observadas suas competências legais e regulamentares.

9.7. A aplicação de multa, quando prevista no Contrato ou no Termo de Referência, não impede a aplicação das demais sanções cabíveis, quando caracterizada infração administrativa que as justifique.

9.8. A aplicação de penalidade não afasta a obrigação de reparar integralmente os danos eventualmente causados à Administração ou a terceiros, quando comprovada a responsabilidade do fornecedor.

10. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

10.1. As partes obrigam-se a observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, a Lei Federal nº 13.787/2018, as normas expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, bem como as demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, especialmente dados relacionados à saúde, prontuários, registros de atendimento e informações clínicas.

10.2. A CONTRATADA deverá tratar os dados pessoais e dados pessoais sensíveis exclusivamente para as finalidades necessárias à execução do objeto, observadas as instruções e determinações do respectivo Órgão Participante e a legislação aplicável.

10.3. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

10.4. A CONTRATADA deverá assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações e registros clínicos produzidos, armazenados, transmitidos ou acessados durante a execução do objeto.

10.5. A CONTRATADA deverá restringir o acesso aos dados pessoais e informações clínicas aos profissionais e colaboradores que efetivamente necessitem dessas informações para o desempenho de suas atribuições, observando os perfis de acesso definidos pela Administração.

10.6. É vedada a utilização dos dados pessoais, dados clínicos, prontuários, registros de atendimento, gravações ou quaisquer informações obtidas em razão da contratação para finalidade diversa daquela necessária à execução do objeto, inclusive publicidade, comercialização, mineração de dados, treinamento de modelos de inteligência artificial ou outras finalidades secundárias não autorizadas e juridicamente fundamentadas.

10.7. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao respectivo Órgão Participante qualquer incidente de segurança da informação, vazamento, acesso indevido ou evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade, disponibilidade ou segurança dos dados tratados.

10.8. A CONTRATADA deverá colaborar com o Órgão Participante na apuração, contenção, mitigação e resposta a incidentes de segurança, fornecendo as informações necessárias à adoção das providências cabíveis.

10.9. Os registros de acesso, logs e demais evidências de auditoria deverão ser mantidos pelo período estabelecido no Termo de Referência, na legislação aplicável e nos instrumentos contratuais.

10.10. Ao término da contratação, a CONTRATADA deverá assegurar a disponibilização e migração dos dados e registros necessários à continuidade da assistência e à preservação do histórico dos atendimentos, observados os requisitos de segurança, integridade, confidencialidade e proteção de dados.

10.11. As obrigações de confidencialidade e proteção dos dados permanecerão vigentes mesmo após o término da presente Ata e dos contratos dela decorrentes, pelo período determinado pela legislação aplicável e pela natureza das informações.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Integram a presente Ata de Registro de Preços, independentemente de transcrição, o Edital do Pregão Eletrônico nº XX/2026, o Termo de Referência, a proposta do FORNECEDOR e os demais documentos que instruem o processo licitatório, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação aplicável.

11.2. As condições estabelecidas nesta Ata deverão ser observadas em conjunto com o Edital, o Termo de Referência e os Contratos decorrentes, prevalecendo, em caso de eventual divergência, as disposições legais e regulamentares aplicáveis e, posteriormente, a ordem de prevalência estabelecida no instrumento convocatório.

11.3. Os casos omissos serão solucionados pelo Órgão Gerenciador, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, da regulamentação do Sistema de Registro de Preços do CISAMVE e demais normas aplicáveis.

12. DO FORO

12.1. Fica eleito o foro da Comarca de Blumenau/SC para dirimir controvérsias decorrentes desta Ata de Registro de Preços, ressalvadas as competências legais.

Blumenau/SC, data da assinatura digital.

CISAMVE – ÓRGÃO GERENCIADOR

CONTRATADA

MINUTA

ANEXO X

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXX/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO Nº 88/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2026**

CONTRATO ADMINISTRATIVO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE _____ E A EMPRESA _____, PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO DE TELEATENDIMENTO REMOTO EM SAÚDE, DECORRENTE DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XXX/2026.

O MUNICÍPIO DE _____, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob nº _____, com sede na _____, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado por _____, e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede na _____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por _____, resolvem celebrar o presente Contrato Administrativo, decorrente do Pregão Eletrônico nº XX/2026 e da Ata de Registro de Preços nº XXX/2026, com fundamento na Lei Federal nº 14.133/2021, na Resolução CISAMVE nº 977/2024, quando aplicável, e nas demais normas pertinentes, mediante as cláusulas e condições seguintes.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para implantação, disponibilização, operação e manutenção de serviço continuado de teleatendimento remoto em saúde, contemplando pronto atendimento digital, teletriagem com acolhimento e escuta qualificada por profissional de enfermagem, teleconsulta de enfermagem, teleconsulta médica por médico clinicamente habilitado, inclusive clínico geral e/ou médico de Família e Comunidade, e teleagendamento de consultas presenciais na Atenção Primária à Saúde – APS, para a população abrangida pela contratação, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, mediante disponibilização de plataforma tecnológica.

1.2. A prestação compreenderá a disponibilização, operação, manutenção e suporte da infraestrutura tecnológica necessária ao atendimento remoto, mediante plataforma acessível por aplicativo e/ou interface web, observados os requisitos funcionais, assistenciais, de interoperabilidade, segurança da informação, proteção de dados pessoais, desempenho e disponibilidade estabelecidos no Termo de Referência.

1.3. O objeto será executado de acordo com as especificações, requisitos, condições, indicadores, níveis de serviço, protocolos e demais obrigações estabelecidos no Termo de

Referência, no Edital, na proposta vencedora e na Ata de Registro de Preços nº XXX/2026, que integram este Contrato, independentemente de transcrição.

2. DA VINCULAÇÃO E DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1. Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição e naquilo que não o contrariem: I – o Edital do Pregão Eletrônico nº XX/2026 e seus anexos; II – o Termo de Referência; III – a Ata de Registro de Preços nº XXX/2026; IV – a proposta da CONTRATADA; V – os documentos de habilitação que integrem os autos; e VI – os demais documentos do processo administrativo que guardem relação com a execução do objeto.

2.2. Em caso de divergência entre os documentos integrantes da contratação, serão observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis e, na sequência, a ordem de prevalência estabelecida no Edital, sem prejuízo da vinculação à proposta vencedora e das condições registradas na Ata de Registro de Preços.

3. DO REGIME DE EXECUÇÃO

3.1. A execução do objeto ocorrerá de forma indireta, em regime de prestação de serviço continuado, por preço unitário mensal por habitante, mediante cobertura populacional efetivamente contratada.

3.2. A implantação dos serviços será formalizada pelo CONTRATANTE mediante instrumento ou documento administrativo definido em seus procedimentos internos, após a formalização deste contrato e a disponibilização, pelo CONTRATANTE, das informações, acessos, credenciais e demais elementos necessários à implantação da solução.

3.3. A implantação da plataforma deverá ser iniciada em até 20 (vinte) dias contados da data em que ocorrer o último dos seguintes eventos: **I - a formalização deste Contrato; e II - a disponibilização, pelo CONTRATANTE, das informações, acessos, credenciais e demais elementos de sua responsabilidade necessários à implantação da solução**, observados os prazos específicos de integração previstos no Termo de Referência.

3.3.1. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE eventual ausência, insuficiência ou inconsistência das informações, acessos, credenciais ou demais elementos necessários à implantação, quando de responsabilidade do CONTRATANTE, indicando os requisitos pendentes para o prosseguimento da implantação.

3.3.2. A implantação será considerada concluída quando a solução estiver disponibilizada e apta ao início da prestação dos serviços nas condições estabelecidas neste Contrato e no Termo de Referência, mediante verificação e registro ou aceite formal pelo CONTRATANTE.

3.3.3. A prestação remunerada dos serviços terá início somente após a conclusão da implantação e a verificação, pelo CONTRATANTE, de que a solução se encontra efetivamente disponibilizada e apta à prestação dos serviços, mediante registro ou documento administrativo equivalente.

3.3.4. O registro ou documento administrativo previsto no item 3.3.3 deverá indicar a data efetiva de início da prestação dos serviços, que constituirá o marco inicial da primeira competência remunerada.

3.3.5. Quando o início da prestação remunerada ocorrer no curso do mês, a primeira competência será calculada proporcionalmente ao período de efetiva prestação dos serviços, observada a metodologia de remuneração por habitante estabelecida neste Contrato e no Termo de Referência.

3.4. Durante o período de integração com os sistemas municipais, a CONTRATADA deverá assegurar a continuidade dos atendimentos e a preservação da integralidade, confidencialidade e rastreabilidade dos registros produzidos, observadas as condições e os prazos estabelecidos no Termo de Referência.

3.5. A CONTRATADA deverá manter a prestação dos serviços de forma contínua e ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, observados os níveis de serviço e indicadores de desempenho estabelecidos na contratação.

4. DA QUANTIDADE, DA COBERTURA POPULACIONAL E DO PREÇO

4.1. A contratação corresponderá à seguinte cobertura populacional:

Item	Descrição	Unidade	Cobertura populacional	Preço unitário mensal	Valor
1	Serviço continuado de teleatendimento remoto em saúde, conforme Termo de Referência	Habitante/mês	_____habitantes	R\$ 0,91	R\$ _____/mês

4.2. O valor mensal estimado do Contrato será de R\$ _____ (_____), correspondente à cobertura populacional de _____ habitantes, ao preço unitário de R\$ 0,91 (noventa e um centavos) por habitante/mês.

4.3. O valor global estimado para 12 (doze) meses será de R\$ _____ (_____).

4.4. A remuneração será calculada exclusivamente sobre a cobertura populacional efetivamente estabelecida neste Contrato, limitada ao quantitativo registrado na Ata de Registro de Preços, mediante aplicação do preço mensal por habitante registrado.

4.5. A existência de cobertura populacional registrada não gera direito à contratação de quantitativo superior ao efetivamente formalizado neste instrumento, nem autoriza a

CONTRATADA a cobrar valores adicionais por atendimento individual realizado dentro da cobertura contratada.

5. DA VIGÊNCIA

5.1. O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado, desde que presentes os requisitos legais aplicáveis aos serviços contínuos, demonstrada a vantajosidade da prorrogação e observadas as condições previstas no Edital, no Termo de Referência, na Ata de Registro de Preços e na Lei Federal nº 14.133/2021.

5.2. A prorrogação dependerá de manifestação expressa da Administração, disponibilidade orçamentária, regularidade da CONTRATADA, manutenção das condições de habilitação e demais requisitos legais.

6. DO VALOR E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. O valor do presente Contrato é estimado em R\$ _____ (_____), correspondente ao período inicial de 12 (doze) meses, conforme a cobertura populacional contratada.

6.2. As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão por conta da dotação orçamentária do CONTRATANTE, conforme abaixo indicada:

Órgão/Unidade: _____

Projeto/Atividade: _____

Elemento de Despesa: _____

Fonte de Recursos: _____

Nota de Empenho nº: _____

6.3. Nos exercícios financeiros subsequentes, as despesas correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos orçamentos, observada a disponibilidade de recursos.

7. DA MEDIÇÃO, DO RECEBIMENTO E DO PAGAMENTO

7.1. A medição mensal terá por finalidade aferir a execução contratual, o cumprimento dos níveis de serviço, a qualidade e a regularidade da prestação, sem prejuízo de eventuais glosas ou descontos objetivamente apurados.

7.2. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, os relatórios gerenciais e demais informações necessárias à fiscalização, contendo, no mínimo, os indicadores previstos no Termo de Referência, incluindo atendimentos realizados, tempos de resposta, registros de teletriagem e teleconsultas, encaminhamentos, falhas operacionais e demais métricas aplicáveis.

7.3. O recebimento provisório ocorrerá mensalmente, mediante aferição da execução e dos indicadores de desempenho pelo fiscal do Contrato.

7.4. O recebimento definitivo ocorrerá ao término da prestação mensal, após a consolidação dos relatórios de desempenho e qualidade, mediante termo detalhado ou documento equivalente adotado pelo CONTRATANTE.

7.5. A liberação da Nota Fiscal para pagamento dependerá da verificação da regularidade da execução e da documentação exigida.

7.6. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE em até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo da parcela mensal e da apresentação da Nota Fiscal e dos demais documentos exigidos, observadas as condições de liquidação da despesa e as eventuais glosas regularmente apuradas.

7.7. Em caso de atraso no pagamento por responsabilidade do CONTRATANTE, os valores devidos serão atualizados monetariamente desde a data em que deveria ter ocorrido o pagamento até a data do efetivo pagamento, observados os mesmos critérios adotados para a atualização das obrigações tributárias, conforme legislação aplicável.

7.8. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome do CONTRATANTE, com o CNPJ correspondente ao da empresa habilitada e contratada, salvo as hipóteses legalmente admitidas de alteração entre matriz e filial.

7.9. Os pagamentos serão realizados em conta bancária de titularidade da CONTRATADA, observadas as regras estabelecidas no Termo de Referência e na legislação aplicável.

7.10. Na realização do pagamento serão efetuadas as retenções tributárias cabíveis, inclusive quanto ao Imposto de Renda Retido na Fonte, observada a legislação vigente.

7.11. Eventuais glosas, descontos ou retenções decorrentes de descumprimento contratual deverão incidir somente sobre a parcela efetivamente afetada, mediante critérios objetivos e com observância do contraditório e da ampla defesa quando exigíveis.

7.12. Na hipótese de atraso no pagamento por parte do CONTRATANTE, desde que a CONTRATADA tenha cumprido integralmente as obrigações que lhe competiam, inclusive quanto à apresentação da documentação necessária à liquidação da despesa, os valores devidos serão monetariamente atualizados desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, observados os critérios de atualização monetária aplicáveis às obrigações do CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente e da disciplina adotada pelo Município contratante.

8. DO REAJUSTE E DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

8.1. Os preços permanecerão fixos durante o primeiro período de 12 (doze) meses, observado o interregno mínimo previsto na legislação.

8.2. Os preços poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado da contratação, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

8.3. O reajustamento será formalizado por apostilamento ou instrumento equivalente, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.4. O restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro poderá ser requerido nas hipóteses legalmente admitidas, mediante demonstração objetiva do fato superveniente, do impacto econômico e do nexo causal.

8.5. Os pedidos de reajuste e de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro serão apreciados pela Administração no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da instrução completa do pedido, prorrogável na forma da legislação aplicável.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Executar integralmente o objeto, observando o Edital, o Termo de Referência, a Ata de Registro de Preços, este Contrato e sua proposta.

9.2. Implantar, disponibilizar, operar, manter e prestar suporte à plataforma tecnológica necessária à execução dos serviços.

9.3. Manter a solução disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assegurando disponibilidade mínima mensal de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), cuja apuração observará a metodologia, os critérios de medição, as fontes de aferição, o registro das ocorrências e as hipóteses de exclusão estabelecidas no item 4.7.2 do Termo de Referência.

9.4. Manter infraestrutura tecnológica, redundância, segurança da informação, continuidade operacional, backups e mecanismos de contingência compatíveis com as exigências do Termo de Referência.

9.5. Assegurar a integração com os sistemas de prontuário eletrônico municipais nos termos definidos no Termo de Referência.

9.6. Disponibilizar suporte técnico e operacional ininterrupto, com canais de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

9.7. Manter profissionais legalmente habilitados e regularmente inscritos nos respectivos Conselhos Profissionais, observadas as exigências legais, éticas, sanitárias e regulamentares.

9.8. Promover, antes do início das atividades, a capacitação dos profissionais e equipes municipais nos termos previstos no Termo de Referência.

9.9. Assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade dos dados e registros produzidos ou acessados durante a execução.

9.10. Cumprir integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 – LGPD, as normas da ANPD e os normativos aplicáveis à proteção de dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

9.11. Observar as normas do Conselho Federal de Medicina, Conselho Federal de Enfermagem e demais órgãos profissionais e sanitários aplicáveis ao objeto.

9.12. Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer incidente de segurança, vazamento, acesso indevido ou evento capaz de comprometer dados pessoais ou dados pessoais sensíveis.

9.13. Fornecer os relatórios mensais e demais informações necessárias à medição, fiscalização e auditoria da execução.

9.14. Corrigir imediatamente, sem ônus para o CONTRATANTE, falhas, vícios, inconsistências ou alterações que comprometam a qualidade dos atendimentos ou a integridade dos registros.

9.15. Responder pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão da execução do objeto, quando decorrentes de sua responsabilidade.

9.16. Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame.

9.17. Cumprir as exigências legais relativas à reserva de cargos para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social e aprendiz, quando aplicáveis.

9.18. Manter preposto para representá-la na execução contratual, quando exigido pelo CONTRATANTE.

9.19. Não interromper os serviços sem prévia comunicação e autorização do CONTRATANTE, ressalvadas as situações emergenciais e as hipóteses legalmente admitidas.

9.20. Arcar com todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais custos decorrentes da execução do Contrato.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Formalizar a solicitação de implantação dos serviços e disponibilizar à CONTRATADA as informações e acessos necessários à execução do objeto.

10.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, por meio de gestor e fiscal formalmente designados.

10.3. Aferir mensalmente a prestação dos serviços e os indicadores de desempenho previstos na contratação.

10.4. Fornecer, dentro de sua esfera de competência, as informações necessárias à integração da plataforma com os sistemas municipais.

10.5. Efetuar os pagamentos devidos após o recebimento definitivo da parcela mensal e a regular liquidação da despesa.

10.6. Comunicar formalmente à CONTRATADA as irregularidades verificadas na execução, determinando as providências necessárias à sua correção.

10.7. Aplicar, quando cabível e observados o contraditório e a ampla defesa, as sanções decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais.

10.8. Comunicar ao CISAMVE, na qualidade de Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços, as ocorrências relevantes relacionadas à execução do Contrato que possam repercutir na Ata.

11. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

11.1. A execução deste Contrato será acompanhada e fiscalizada por gestor e fiscal formalmente designados pelo CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

11.2. Compete ao fiscal registrar as ocorrências relacionadas à execução, acompanhar os níveis de serviço, conferir os relatórios, verificar o cumprimento das obrigações e determinar, quando cabível, a regularização das faltas ou defeitos observados.

11.3. Compete ao gestor coordenar a execução contratual, acompanhar os resultados, promover os atos necessários à gestão do Contrato e elaborar, ao término da execução, relatório final com os resultados, ocorrências e níveis de serviço apurados.

11.4. O CONTRATANTE encaminhará ao CISAMVE a identificação dos gestores e fiscais designados, bem como de seus substitutos, mantendo as informações atualizadas durante a vigência contratual.

11.5. A fiscalização exercida pelo CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela execução integral do objeto.

12. DA PROTEÇÃO DE DADOS, CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 – LGPD, as normas expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD e as demais normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis no âmbito da prestação dos serviços.

12.2. Os papéis e as responsabilidades dos agentes de tratamento de dados pessoais envolvidos na execução do objeto, inclusive quanto à condição de controlador, controlador conjunto ou operador, serão definidos conforme as operações de tratamento efetivamente

realizadas no âmbito da contratação, considerando os sistemas utilizados, as integrações realizadas, os fluxos assistenciais e a estrutura de governança do CONTRATANTE, podendo essa definição constar deste instrumento ou de documento complementar de proteção de dados.

12.3. A CONTRATADA deverá observar, quando aplicáveis, as normas, políticas e procedimentos internos do CONTRATANTE relativos à proteção de dados pessoais, segurança da informação e governança de dados, desde que previamente disponibilizados à CONTRATADA e compatíveis com as condições estabelecidas no procedimento licitatório, no Termo de Referência e neste Contrato.

12.4. O tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis será realizado exclusivamente para as finalidades necessárias à execução do objeto, vedada a utilização dos dados para publicidade, comercialização, exploração econômica ou qualquer outra finalidade incompatível com a contratação, salvo nas hipóteses legalmente autorizadas.

12.5. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais e dados pessoais sensíveis contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, divulgação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

12.6. As obrigações de confidencialidade e sigilo permanecerão vigentes após o encerramento do Contrato, pelo período determinado pela legislação aplicável e pela natureza das informações tratadas.

12.7. Qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados deverá ser comunicado imediatamente ao CONTRATANTE, contendo, sempre que disponíveis, as informações necessárias à avaliação do incidente, as medidas de contenção adotadas e as providências destinadas à correção e prevenção de novos eventos, sem prejuízo das demais obrigações legais e regulamentares aplicáveis.

13. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

13.1. Eventuais alterações contratuais serão formalizadas nos instrumentos e limites admitidos pela Lei Federal nº 14.133/2021, mediante justificativa e observância do interesse público.

13.2. As alterações que não importarem modificação do objeto ou das condições essenciais do Contrato poderão ser formalizadas por apostilamento, quando legalmente admitido.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Constituem infrações administrativas, para os fins deste Contrato, aquelas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das demais hipóteses previstas na legislação.

14.2. Pela inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, poderão ser aplicadas, garantidos o contraditório e a ampla defesa, as sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, na forma da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.3. A aplicação das sanções observará a natureza, a gravidade, a extensão do descumprimento, os danos causados, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, a implantação de programa de integridade, quando cabível, e os demais critérios legais.

14.4. O descumprimento de prazos de implantação, integração ou correção de falhas sujeitará a CONTRATADA à multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor mensal do Contrato correspondente à parcela afetada, limitada a 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

14.5. A inexecução parcial, quando não enquadrada na multa moratória do item anterior, poderá ensejar multa compensatória de até 10% (dez por cento) do valor da parcela mensal afetada, conforme a extensão do inadimplemento e mediante decisão fundamentada no processo administrativo.

14.6. A inexecução total do objeto poderá ensejar multa compensatória de até 20% (vinte por cento) do valor global estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação das demais sanções legalmente cabíveis.

14.7. O descumprimento dos níveis de serviço, indicadores de desempenho ou disponibilidade mínima poderá ensejar multa, desde que objetivamente apurado com base nos critérios de medição previstos no Termo de Referência e neste Contrato, vedada a duplicidade punitiva pelo mesmo fato.

14.8. A aplicação de multa não impede a exigência de perdas e danos quando cabível e devidamente apurada.

14.9. Os processos administrativos sancionatórios observarão o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.10. As penalidades aplicadas pelo CONTRATANTE serão comunicadas formalmente ao CISAMVE para fins de registro, acompanhamento da Ata de Registro de Preços e avaliação de eventual repercussão sobre o registro do CONTRATADO.

15. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

15.1. O Contrato poderá ser extinto nas hipóteses previstas nos arts. 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante decisão motivada da autoridade competente e observância dos direitos assegurados à CONTRATADA.

15.2. A extinção do Contrato não prejudicará a apuração de responsabilidades decorrentes de obrigações inadimplidas ou de fatos ocorridos durante a execução.

15.3. Em caso de extinção, a Administração adotará as medidas necessárias para assegurar, quando cabível, a continuidade do serviço público de saúde, inclusive quanto à preservação, disponibilização e transferência segura dos dados e registros necessários à continuidade assistencial.

16. DA CONTINUIDADE, TRANSIÇÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS

16.1. Ao término ou na extinção do Contrato, a CONTRATADA deverá assegurar a continuidade operacional e a transição ordenada dos serviços, observadas as determinações do CONTRATANTE e as disposições do Termo de Referência.

16.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, em formato tecnicamente utilizável e interoperável, os dados, registros e informações cuja transferência seja necessária à continuidade assistencial e administrativa, observadas a LGPD e as normas profissionais aplicáveis.

16.3. É vedada a retenção indevida de dados, registros clínicos ou informações pertencentes ou necessárias ao CONTRATANTE ou aos usuários do serviço.

17. DA GARANTIA CONTRATUAL

17.1. Não será exigida garantia contratual para a execução deste Contrato.

18. DA PUBLICIDADE E DA EFICÁCIA

18.1. O presente Contrato será divulgado e mantido à disposição do público no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP e no sítio eletrônico oficial do CONTRATANTE, observados os prazos e requisitos da Lei Federal nº 14.133/2021.

18.2. A eficácia do Contrato observará a divulgação no PNCP na forma da legislação aplicável.

19. DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

19.1. As comunicações relacionadas à execução contratual serão realizadas pelos meios formais adotados pelo CONTRATANTE, inclusive sistemas eletrônicos, correio eletrônico institucional, ofícios ou documentos administrativos.

19.2. A CONTRATADA deverá manter atualizados seus dados de contato, preposto, endereço eletrônico e demais informações necessárias à comunicação durante toda a vigência contratual.

20. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

20.1. Este Contrato será regido pela Lei Federal nº 14.133/2021, pela Resolução CISAMVE nº 977/2024, quando aplicável, pelo Edital, pelo Termo de Referência, pela Ata de Registro de Preços e demais normas legais e regulamentares pertinentes.

20.2. Os casos omissos serão solucionados pela Administração, observadas as normas de direito público aplicáveis e, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, quando compatíveis.

21. DO FORO

21.1. Fica eleito o foro da sede do CONTRATANTE para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Contrato, ressalvadas as competências legais.

22. DA ASSINATURA

22.1. E, por estarem de acordo, as partes firmam o presente Contrato por meio eletrônico, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

_____, ____ de _____ de 2026.

MUNICÍPIO XXXXXXXX

CONTRATANTE

CONTRATADA

GESTOR(A) DO CONTRATO

FISCAL DO CONTRATO