

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº: 11177/2026-COMP.CON.DIRETA-SES

1. OBJETO.

Aquisição de Headset com porta USB (TARM) e com porta RJ9 (MÉDICO REGULADOR) para Central de Regulação das Urgências.

ITEM	IGESP	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO MATERIAL	QTD.	UND
1	226791-8	HEADSET COM PORTA USB	70	UN
2	401765-0	HEADSET COM PORTA RJ9	50	UN

Observação: Demais características estão descritas no item 3 deste termo de referência.

2. CENÁRIO.

A presente contratação insere-se no contexto de modernização da infraestrutura de comunicação da Central de Regulação das Urgências (CRU) da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe (SES-SE), especialmente em razão da implantação da Solução de Telefonia e Contact Center em Nuvem, conforme demanda formalizada pela Coordenadoria de Regulação.

O ambiente operacional da CRU possui funcionamento contínuo e caráter crítico, sendo responsável pelo atendimento das chamadas do serviço 192, triagem inicial, encaminhamento das ocorrências e suporte à tomada de decisão assistencial pelos Técnicos Auxiliares de Regulação Médica (TARM) e Médicos Reguladores.

Nesse cenário, a comunicação de voz constitui elemento essencial à continuidade do serviço público, exigindo equipamentos compatíveis com os diferentes ambientes tecnológicos atualmente utilizados, contemplando estações de trabalho com sistemas VoIP/softphone e aparelhos telefônicos convencionais.

Diante disso, faz-se necessária a aquisição de headsets com conexão USB, destinados aos TARM, e headsets com conexão RJ9, destinados aos Médicos Reguladores, de modo a assegurar qualidade sonora, clareza nas comunicações, ergonomia para uso contínuo e compatibilidade com a infraestrutura existente, mitigando riscos de interrupção ou comprometimento do atendimento prestado à população.

A contratação, portanto, visa garantir suporte adequado à operação assistencial da Central, promover melhores condições de trabalho aos profissionais e assegurar a continuidade e eficiência do serviço essencial de regulação das urgências.

Apesar de tratar-se de uma aquisição específica, a iniciativa reforça e está alinhada às ações contínuas promovidas pelo Núcleo de TI da SES, integrando-se ao processo permanente de aprimoramento do suporte à assistência em saúde. Essa medida contribui de forma significativa para a

modernização da infraestrutura tecnológica, para a segurança do paciente e para a melhoria da qualidade na prestação dos serviços públicos de saúde, em consonância com os princípios da eficiência, continuidade do serviço público e interesse público.

2.1 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE.

A presente aquisição tem por finalidade atender à demanda operacional da Central de Regulação das Urgências (CRU), mediante o fornecimento de headsets com porta USB, destinados aos Técnicos Auxiliares de Regulação Médica (TARM), e headsets com porta RJ9, destinados aos Médicos Reguladores, visando assegurar a continuidade, qualidade e eficiência do atendimento prestado por meio do serviço 192.

A necessidade decorre da implantação da solução de telefonia e Contact Center em nuvem, bem como da manutenção da compatibilidade com a infraestrutura de comunicação atualmente utilizada pelos profissionais da regulação, exigindo equipamentos adequados aos diferentes ambientes tecnológicos, incluindo estações de trabalho com softphone/VoIP e aparelhos telefônicos convencionais.

Sendo assim, mostra-se necessária para garantir qualidade de áudio, clareza nas chamadas, redução de interferências, conforto ergonômico para uso contínuo e melhoria das condições de trabalho, contribuindo diretamente para a eficiência dos fluxos assistenciais e administrativos da Coordenadoria de Regulação.

2.2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

A solução proposta consiste no fornecimento de headsets com conexão USB e headsets com conexão RJ9, destinados ao atendimento das necessidades operacionais da Central de Regulação das Urgências (CRU), contemplando os Técnicos Auxiliares de Regulação Médica (TARM) e os Médicos Reguladores.

O ciclo de vida do objeto compreende as etapas de aquisição, entrega, recebimento, utilização, suporte durante o período de garantia e substituição em caso de defeito, observadas as especificações técnicas mínimas estabelecidas neste Termo de Referência.

Na fase de aquisição, os equipamentos deverão ser fornecidos em conformidade com os requisitos de compatibilidade técnica com a infraestrutura existente, contemplando uso em estações de trabalho com sistemas VoIP/softphone (USB) e em aparelhos telefônicos compatíveis com interface RJ9.

Durante a fase de utilização, os equipamentos deverão assegurar qualidade sonora, conforto ergonômico para uso contínuo, durabilidade, resistência ao uso intensivo e adequada captação de voz, considerando o ambiente crítico e ininterrupto de operação do serviço 192.

No período pós-entrega, deverá ser assegurada a garantia contra defeitos de fabricação e vícios de funcionamento, com substituição do equipamento, quando necessário, de modo a não comprometer a continuidade do serviço.

Ao final de sua vida útil, a substituição dos equipamentos ocorrerá conforme a necessidade

operacional da CRU, desgaste natural do uso contínuo ou incompatibilidade tecnológica superveniente, observando-se as boas práticas de descarte de resíduos eletroeletrônicos aplicáveis à Administração Pública.

3. ESPECIFICAÇÕES DO MATERIAL:

Para esta aquisição as especificações técnicas mínimas necessárias são:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO
1	<p>HEADSET COM PORTA USB, Headset monoauricular, novo, de primeiro uso, com conexão USB tipo Plug and Play, destinado ao uso em computadores e estações de trabalho da Central de Regulação das Urgências, compatível com sistemas VoIP, softphone, Contact Center em nuvem e demais aplicações de comunicação por voz.</p> <p>O equipamento deverá possuir, no mínimo, as seguintes especificações:</p> <ul style="list-style-type: none">• conexão USB Plug and Play, sem necessidade de instalação adicional de drivers;• compatibilidade com sistemas operacionais Windows, Linux e outros compatíveis com aplicações de telefonia IP e softphone;• estrutura monoauricular, permitindo uso em um dos ouvidos e percepção do ambiente;• tiara ajustável, com regulagem ergonômica para conforto em uso contínuo;• protetor auricular em espuma ou material equivalente, removível e confortável;• microfone com haste flexível ou semirrígida, ajustável e conversível, permitindo posicionamento adequado para melhor captação de voz;• microfone tipo eletreto ou tecnologia equivalente/superior;• sensibilidade mínima do microfone de -43 dB (\pm 3 dB) ou desempenho equivalente;• resposta de frequência do microfone entre 100 Hz e 10 kHz, no mínimo;• sistema de cancelamento ou redução de ruído ambiente no microfone, para melhor clareza nas chamadas;• cápsula receptora dinâmica ou equivalente;• sensibilidade mínima do alto-falante de 93 dB (\pm 3 dB);• impedância aproximada de 150 Ω (\pm 15%) ou equivalente;• controle integrado no cabo contendo, no mínimo, ajuste de volume e tecla de mudo;• indicador luminoso (LED) de status para chamada/mudo, quando aplicável;• proteção contra choque acústico ou tecnologia equivalente de limitação de picos sonoros;• comprimento mínimo do cabo de 2,0 metros;• equipamento adequado para uso contínuo em ambiente de atendimento e call center, observando requisitos ergonômicos compatíveis com a NR 17;• garantia mínima de 12 (doze) meses contra defeitos de fabricação.
ITEM	ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

<p>2</p>	<p>HEADSET COM PORTA RJ9, Headset monoauricular, novo, de primeiro uso, com conector RJ9, compatível com aparelhos telefônicos e bases discadoras utilizados na Central de Regulação das Urgências.</p> <p>O equipamento deverá possuir, no mínimo, as seguintes especificações:</p> <ul style="list-style-type: none">• conexão RJ9 compatível com terminais telefônicos de mercado;• estrutura monoauricular, com utilização em um dos ouvidos, permitindo percepção do ambiente;• haste adaptável para utilização em ambos os lados da cabeça;• tiara ajustável, com regulagem para melhor ergonomia e conforto;• protetor auricular em espuma ou material equivalente, proporcionando conforto em uso contínuo;• microfone flexível e ajustável, permitindo posicionamento adequado para melhor captação de voz;• microfone tipo eletreto ou tecnologia equivalente/superior;• sensibilidade do microfone de, no mínimo, -42 dB (\pm 4 dB) ou desempenho equivalente;• resposta de frequência do microfone de, no mínimo, 100 Hz a 10 kHz;• cápsula receptora do tipo dinâmica ou equivalente;• sensibilidade do alto-falante de, no mínimo, 93 dB (\pm 6 dB);• cabo com comprimento mínimo de 1,5 metro;• peso máximo aproximado de 60 g, visando ergonomia;• estrutura resistente para uso contínuo em ambiente operacional crítico;• compatibilidade com uso prolongado, em conformidade com requisitos ergonômicos aplicáveis, especialmente NR 17;• garantia mínima de 12 (doze) meses contra defeitos de fabricação.
----------	---

3.1 DAS CARACTERÍSTICAS

Os materiais a serem fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, em linha de produção e atender integralmente às especificações técnicas mínimas exigidas para uso contínuo no ambiente operacional da Central de Regulação das Urgências.

O headset com porta USB, destinado aos Técnicos Auxiliares de Regulação Médica (TARM), deverá possuir conexão USB compatível com computadores e estações de trabalho utilizadas em sistemas de telefonia digital, VoIP e softphone, com microfone integrado, haste ajustável, captação nítida de voz, qualidade adequada de áudio, conforto ergonômico para uso prolongado e recursos que minimizem ruídos externos e interferências durante as chamadas.

O headset com porta RJ9, destinado aos Médicos Reguladores, deverá possuir conexão RJ9 compatível com os aparelhos telefônicos utilizados na Central, com microfone integrado, haste ajustável, boa qualidade de recepção e transmissão de áudio, conforto para uso contínuo e resistência compatível com a rotina intensiva do serviço.

Ambos os itens deverão apresentar acabamento adequado, resistência mecânica, durabilidade, cabo com comprimento compatível com o uso em estação de trabalho, bem como garantia mínima contra defeitos de fabricação, conforme definido neste Termo de Referência.

4. DA MODALIDADE.

Para esta aquisição, adota-se a modalidade de Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a contratação direta em razão do valor, para aquisição de bens e serviços comuns, com base no critério de menor preço, observada a vantajosidade para a Administração Pública.

5. LOCAL DE ENTREGA DOS MATERIAIS:

Os materiais resultantes da prestação dos serviços contratados deverão ser entregues no(a) SES, localizado no Centro Administrativo da Saúde de Sergipe, Avenida Augusto Franco, 3150, Ponto Novo, Aracaju/SE, CEP: 49097-670, telefone 79 3226-8311, no setor do Núcleo de Tecnologia da Informação, horário de entrega 08h as 16h de segunda a quinta feira.

6. PRAZO DE ENTREGA DO OBJETO:

- 6.1. A entrega dos materiais será de forma integral, conforme solicitação da Coordenação de TI e ordens de fornecimento emitidas;
- 6.2. O fornecimento deverá ocorrer após o item 6.1, num prazo de 30 dias uteis;
- 6.3 As despesas decorrentes da garantia, fretes, e demais encargos e tributos competem exclusivamente ao fornecedor.

7 - RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.

- 7.1 Fornecer os objetos conforme as especificações estabelecidas neste termo de referência;
- 7.2 Garantir a qualidade e a integridade do produto durante o transporte e a entrega;
- 7.3 Cumprir o prazo de entrega acordado.

8 - RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.

- 8.1 Emitir a ordem de compra após a seleção do fornecedor;
- 8.2 Receber e conferir o objeto entregue, verificando sua conformidade com as especificações.

9 - DA GARANTIA

- 9.1 Objetos devem ter garantia mínima de 12 meses contra defeitos de fabricação;
- 9.2 As despesas decorrentes da garantia competem exclusivamente a contratada.

10 - FISCALIZAÇÃO DO FORNECIMENTO.

- 10.1 Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, a fiscalização deverá acompanhar o fornecimento e o recebimento do objeto, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas ao fornecimento e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos eventualmente observados.

10.2 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz as responsabilidades do fornecedor, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resulte de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, não implicando corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

10.3 Fica designado como fiscal o servidor Douglas Affonso Madureira Santos, CPF: 293.438***.**, e como suplente o servidor Thiago Menezes Santos, CPF: 013.820.***-**.

11 - SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS.

11.1 O fornecedor deverá cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), garantindo a proteção, confidencialidade e sigilo de dados pessoais e bases de dados eventualmente acessadas em razão do fornecimento do objeto.

11.2 Em caso de incidente de segurança, o fornecedor deverá notificar imediatamente a SES-SE, detalhando o ocorrido e as ações corretivas adotadas.

11.3 A notificação não isenta o fornecedor de responsabilidades legais ou administrativas decorrentes do incidente.

11.4 As obrigações de sigilo e proteção de dados permanecem vigentes mesmo após o encerramento do fornecimento, aplicando-se também aos colaboradores e eventuais terceiros vinculados ao fornecedor, sujeitando-o às penalidades previstas em caso de descumprimento.

12. DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

12.1 A seleção será realizada conforme estabelecido no item 4 deste termo de referência;

12.2 O fornecedor deverá apresentar **proposta de fornecimento**, contendo descrição do objeto, valores unitários e totais;

12.3 O fornecedor deverá apresentar, quando requisitado pela SES-SE, os documentos de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira, nos termos da Lei nº 14.133/2021;

12.4 O fornecedor deverá apresentar documento que comprove a aptidão do fornecedor, mediante comprovação de fornecimento anterior de objeto ou similar, realizado para órgão público ou empresa privada, de qualquer esfera.

12.5 O não atendimento ao disposto nos itens 12.2, 12.3 e 12.4 implicará a desclassificação do fornecedor e a convocação do próximo fornecedor classificado.

13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

A qualificação técnica visa comprovar a capacidade do fornecedor para fornecer equipamento de tecnologia da informação compatível com ambiente de missão crítica, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) o fornecimento anterior de equipamentos compatíveis ou similares, em termos de complexidade e finalidade, não sendo exigida identidade plena de marca ou modelo.

14. DOS REQUISITOS DA AQUISIÇÃO

14.1 Sustentabilidade: Trata-se de equipamento de tecnologia da informação de baixo impacto ambiental, seguindo critérios básicos de sustentabilidade, com prioridade à eficiência energética, ao uso racional de energia elétrica.

14.2 Subcontratação: Não será admitida a subcontratação do objeto, considerando a natureza específica do fornecimento e necessidade de compatibilidade direta com o servidor em produção.

14.3 Garantia: O fornecedor deverá assegurar a garantia do objeto conforme estabelecido no item 3 deste Termo de Referência, responsabilizando-se integralmente por defeitos de fabricação, vícios ocultos ou falhas de funcionamento durante o período de garantia, sem ônus adicional para a SES-SE, incluindo custos com substituição, logística e demais encargos necessários à plena solução do problema.

15. DA VIGÊNCIA E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

O prazo de vigência da contratação será de 90 (noventa) dias, contados a partir da emissão da Nota de Empenho, na forma do art. 95, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, período no qual deverão ocorrer a entrega integral do objeto, o recebimento e aceite pela SES-SE.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 A SES-SE reserva-se o direito de rejeitar qualquer proposta que não atenda aos requisitos estabelecidos neste termo de referência;

16.2 Em caso de descumprimento das condições contratuais ou identificação de irregularidades, as medidas cabíveis serão adotadas junto ao setor jurídico da SES-SE;

16.3 Quaisquer alterações neste termo de referência serão comunicadas aos fornecedores interessados de forma transparente e oportuna.

Aracaju, 31 de março de 2026

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: H2ON-OXS9-N1NA-2B9A



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 25/05/2026 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- Thiago Menezes Santos ***82097*** NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SES Secretaria de Estado da Saúde 31/03/2026 15:09:36 (Docflow)