

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº: 14883/2026-CPE-SES

1. OBJETO.

Aquisição de dez computadores para implantar e qualificar as Ouvidorias da Rede e as Ouvidorias das Secretarias Municipais, em atendimento à demanda da Ouvidoria Estadual do SUS em Sergipe, com recursos oriundos da Portaria nº 1.975/2018 do Ministério da Saúde.

ITEM	IGESP	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO OBJETO	QTD.	UND.
1	313802-0	COMPUTADOR (DESKTOP BÁSICO) COM CONFIGURAÇÕES MÍNIMAS: PROCESSADOR DE NO MÍNIMO 4 NÚCLEOS, MEMÓRIA RAM MÍNIMA DE 8 GB, ARMAZENAMENTO SSD MÍNIMO DE 240 GB, MONITOR DE 19”, TECLADO E MOUSE USB. DEVE POSSUIR CONECTIVIDADE GIGABIT ETHERNET E WI-FI, SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 10 PRO (64 BITS) OU SUPERIOR, GARANTIA MÍNIMA DE 12 MESES, ATENDENDO AINDA ÀS DEMAIS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.	10	UN

2. CENÁRIO.

A presente aquisição tem origem na solicitação formal da Ouvidoria Estadual do SUS em Sergipe, por meio da Comunicação Interna nº 6784/2024-SES, datada de 12 de abril de 2024, na qual se demanda a aquisição de dez (10) computadores com a finalidade de implantar e qualificar as Ouvidorias da Rede SUS e das Secretarias Municipais de Saúde. Essa iniciativa está inserida no contexto de fortalecimento institucional das ouvidorias como instrumentos estratégicos de gestão, participação social e avaliação dos serviços públicos de saúde.

No âmbito normativo, a contratação encontra-se diretamente alinhada à Política Nacional de Ouvidoria do SUS (PNO-SUS), instituída pela Portaria GM/MS nº 1.416/2023, a qual estabelece diretrizes para organização, estruturação e funcionamento das ouvidorias no Sistema Único de Saúde. A referida política reconhece a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como elemento estruturante para o desempenho das atividades de ouvidoria, especialmente no que se refere à coleta, registro, tratamento, monitoramento e resposta às manifestações dos usuários.

Nesse contexto, destaca-se a utilização de sistemas oficiais e integrados, como o OuvidorSUS, plataforma nacional do Ministério da Saúde destinada à gestão das manifestações dos cidadãos, e o SE-Ouv, sistema complementar utilizado no âmbito estadual para gerenciamento e acompanhamento das

demandas. Tais sistemas exigem infraestrutura tecnológica adequada, com equipamentos capazes de garantir desempenho, disponibilidade e segurança da informação, permitindo a rastreabilidade das manifestações, o cumprimento de prazos legais e a geração de relatórios gerenciais para subsidiar a tomada de decisão.

Adicionalmente, a estruturação tecnológica das ouvidorias está diretamente relacionada ao fortalecimento da transparência, da accountability e do controle social no SUS, possibilitando maior aproximação entre o cidadão e a gestão pública. A ausência ou insuficiência de equipamentos de informática adequados compromete significativamente a capacidade operacional dessas unidades, impactando negativamente a qualidade do atendimento, a tempestividade das respostas e a confiabilidade das informações registradas.

No que se refere à viabilidade orçamentária, a presente contratação encontra respaldo na Portaria nº 1.975/2018 do Ministério da Saúde, que viabiliza o repasse de recursos destinados ao fortalecimento das ações de ouvidoria no âmbito do SUS, estando vinculada à Fonte 1601 e à Ação 0203. Tal enquadramento assegura não apenas a disponibilidade financeira, mas também a aderência da contratação às políticas públicas nacionais e ao planejamento estratégico da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe. Dessa forma, o cenário apresentado evidencia a necessidade concreta e imediata da aquisição dos equipamentos, como condição essencial para a implantação, estruturação e funcionamento adequado das ouvidorias, garantindo eficiência operacional, conformidade normativa e melhoria contínua dos serviços prestados à população.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

O presente visa atender à necessidade de implantação e qualificação das Ouvidorias da Rede SUS e das Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde no Estado de Sergipe, mediante a disponibilização de infraestrutura tecnológica mínima necessária ao desempenho adequado das atividades de ouvidoria.

A contratação fundamenta-se na necessidade de garantir suporte operacional aos sistemas institucionais utilizados no âmbito do SUS, tais como o OuvidorSUS e o SE-Ouv, os quais são essenciais para o registro, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários. A adequada utilização dessas plataformas depende diretamente da disponibilidade de equipamentos de informática compatíveis, atualizados e em pleno funcionamento.

Sob o aspecto normativo, a demanda encontra respaldo na Política Nacional de Ouvidoria do SUS (PNO-SUS), instituída pela Portaria GM/MS nº 1.416/2023, que estabelece a obrigatoriedade de estruturação das ouvidorias com recursos tecnológicos adequados, reconhecendo a Tecnologia da Informação como elemento estratégico para o fortalecimento da participação social, da transparência e da gestão qualificada no Sistema Único de Saúde.

Além disso, a insuficiência ou obsolescência dos equipamentos atualmente disponíveis compromete a capacidade de atendimento das ouvidorias, impactando diretamente na eficiência dos serviços prestados, no cumprimento de prazos e na qualidade da informação produzida. Nesse sentido, a

aquisição proposta configura-se como medida necessária para assegurar a continuidade operacional, a padronização tecnológica e a mitigação de riscos associados à indisponibilidade de recursos de TIC.

Dessa forma, a contratação mostra-se plenamente justificada, uma vez que viabiliza a estruturação das unidades de ouvidoria, assegura a conformidade com as diretrizes normativas vigentes e contribui para a melhoria da prestação dos serviços públicos de saúde no Estado de Sergipe.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO.

A solução proposta consiste na aquisição de 10 (dez) computadores do tipo desktop, com monitor, teclado e mouse, compatíveis com a operação dos sistemas OuvidorSUS e SE-Ouv, atendendo às necessidades das Ouvidorias da Rede SUS e das Secretarias Municipais de Saúde.

No ciclo de vida, abrange o fornecimento de equipamentos novos com garantia mínima de 12 meses, entrega e disponibilização para uso, operação nas atividades de ouvidoria e gestão pelo NTI, incluindo suporte e controle patrimonial. Ao final da vida útil, os equipamentos deverão ser destinados conforme normas vigentes, com descarte ou reaproveitamento adequado.

5. DAS CARACTERÍSTICAS.

5.1 Equipamento novo, sem uso, em linha de produção pelo fabricante. Computador desktop com processador de, no mínimo, 4 núcleos e 8 threads, com frequência base compatível com a categoria e suporte a tecnologias de aumento dinâmico de desempenho (turbo), ou superior.

5.2 Memória RAM de 8 GB, em 2 módulos idênticos de 4 GB cada, padrão DDR4 2666 MHz ou superior, operando em modo dual channel.

5.3 Unidade de armazenamento SSD com capacidade mínima de 240 GB, interface PCIe NVMe M.2.

5.4 Placa-mãe com arquitetura ATX ou MicroATX, com no mínimo 1 slot PCI Express x16 ou superior.

5.5 Controlador gráfico integrado compatível com Microsoft DirectX 10.1 ou superior, com suporte a monitor estendido e, no mínimo, 2 saídas de vídeo, sendo pelo menos 1 digital (HDMI, DisplayPort ou DVI).

5.6 Interface de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps e conectividade sem fio padrão IEEE 802.11 b/g/n/ac.

5.7 Fonte de alimentação compatível com a configuração, com eficiência energética comprovada.

5.8 Gabinete com suporte a posicionamento vertical ou horizontal, com sistema de detecção de intrusão de chassis.

5.9 Monitor LED mínimo de 19 polegadas, widescreen (16:9), resolução mínima de 1920x1080 a 60Hz, com entradas HDMI ou DisplayPort e ângulo de visão mínimo de 178°.

5.10 Teclado USB padrão ABNT2, com fio, e mouse USB com resolução mínima de 800 DPI.

5.11 Sistema operacional Windows 10 Pro (64 bits) ou superior, com direito de atualização.

5.12 Todos os equipamentos deverão possuir cores neutras (preta, branca ou cinza), mantendo uniformidade visual.

5.13 Garantia mínima de 12 meses com assistência técnica local.

6. LOCAL DE ENTREGA DOS MATERIAIS.

Os materiais resultantes deste processo deverão ser entregues no Anexo do Patrimônio da SES-SE, localizada na Rua Dom Quirino nº 520, Bairro Santo Antônio, CEP 49060-150, em Aracaju-SE, no horário comercial. A entrega deve ser agendada no e-mail agendamento.patrimonio@saude.se.gov.br, na ocasião o setor do NTI deve ser acionado para acompanhamento técnico da entrega, telefone 79 3216-2877, e-mail nti.suporte@saude.se.gov.br.

7. PRAZO DE ENTREGA DO OBJETO.

- 7.1. A entrega do material será de forma integral, conforme solicitação da Coordenação de TI e ordem de fornecimento emitida;
- 7.2. O fornecimento deverá ocorrer após a emissão da Ordem de Fornecimento ou comunicação correspondente, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;
- 7.3 As despesas decorrentes da garantia, fretes, e demais encargos e tributos competem exclusivamente ao fornecedor.

8. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.

- 8.1 Fornecer o objeto conforme as especificações estabelecidas neste termo de referência;
- 8.2 Garantir a qualidade e a integridade do produto durante o transporte e a entrega;
- 8.3 Cumprir o prazo de entrega acordado.

9. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.

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

10. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

- 10.1 A contratada deverá prestar assistência técnica durante o período de garantia citada no item 5(cinco), com atendimento on-site (no local de instalação dos equipamentos), incluindo diagnóstico, manutenção corretiva e substituição de peças defeituosas, sem interrupção prolongada das atividades das Ouvidorias.
- 10.2 Todas as despesas decorrentes da garantia, incluindo deslocamento técnico, mão de obra, peças, componentes e demais insumos necessários, correrão exclusivamente por conta da contratada, sem qualquer ônus adicional para a Administração.

11. FISCALIZAÇÃO DO FORNECIMENTO.

- 11.1 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.

11.2 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.

11.3 Fica designado como fiscal do fornecimento o servidor Thiago Menezes Santos, CPF: 013.820.***-**, e como suplente Diego Carvalho Silva, CPF: 048.857.***-**.

12. SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS.

12.1 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.

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

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

12.4 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.

13. DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

13.1 A seleção será realizada conforme estabelecido na descrição do objeto;

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

13.3 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;

13.4 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.

13.5 O não atendimento ao disposto nos itens 13.2, 13.3 e 13.4 implicará a desclassificação do fornecedor e a convocação do próximo fornecedor classificado.

14. 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.

15. DOS REQUISITOS DA AQUISIÇÃO.

15.1 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.

15.2 Subcontratação: Não será admitida a subcontratação do objeto, considerando a natureza simples do fornecimento.

15.3 Garantia: O fornecedor deverá assegurar a garantia do objeto conforme estabelecido no item 5 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.

16. DA VIGÊNCIA E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO.

O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados a partir da emissão da Nota de Empenho, na forma da Lei nº 14.133/2021, período no qual deverão ocorrer a entrega integral do objeto, o recebimento e aceite pela SES.

17. MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO

Para esta aquisição, adota-se a dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, em razão do valor, no caso de outros serviços e compras, observados os limites legais. A seleção do fornecedor será pelo critério de menor preço, assegurada a vantajosidade para a Administração.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS.

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

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

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

Aracaju, 30 de abril 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: 20XL-N3FH-6ESD-NBMJ



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 29/05/2026 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- Thiago Menezes Santos ***82097*** NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SES Secretaria de Estado da Saúde 30/04/2026 14:59:27 (Docflow)