



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO PIAUÍ
Av. Pedro Freitas, S/Nº, Bloco A, 1º Andar, Centro Administrativo - Bairro São Pedro, Teresina/PI, CEP 64.018-900
Telefone: - <http://www.saude.pi.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00012.038511/2025-21

1. OBJETO

1.1. Contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços continuados de implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, e disponibilização, em regime de Software como Serviço (SaaS), de sistema informatizado de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, em ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), incluindo módulo de mensageria integrado via WhatsApp, destinado à gestão da linha de cuidados cirúrgicos da rede hospitalar da Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. A solução deverá compreender, de forma integrada e abrangente:

- I - Implantação e parametrização do sistema nas unidades de saúde indicadas pela SESAPI, contemplando hospitais estaduais e demais estabelecimentos integrantes da rede assistencial abrangida pela contratação;
- II - Disponibilização, operação, atualização, suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva da plataforma em ambiente WEB e APP, mediante fornecimento na modalidade SaaS;
- III - Capacitação inicial e continuada dos usuários e equipes envolvidas na operação do sistema, abrangendo profissionais assistenciais, administrativos e gestores;
- IV - Disponibilização de módulo de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, contemplando as etapas de solicitação, regulação, agendamento, preparação cirúrgica, realização do procedimento, recuperação pós-anestésica, internação e acompanhamento dos indicadores assistenciais e gerenciais;
- V - Disponibilização de funcionalidades para gerenciamento de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), materiais médico-hospitalares, exames, pareceres especializados, checklists assistenciais e demais informações necessárias à execução do fluxo cirúrgico;
- VI - Disponibilização de painel gerencial com indicadores de desempenho, monitoramento em tempo real, relatórios operacionais e estratégicos, controle de cancelamentos, tempos de permanência, produtividade cirúrgica e demais métricas necessárias à gestão da linha de cuidados cirúrgicos;
- VII - Disponibilização de serviços de mensageria eletrônica integrados à plataforma, por meio da API oficial do WhatsApp Business, destinados ao envio automatizado de notificações, orientações pré-operatórias, confirmações de agendamento, comunicados institucionais, pesquisas de satisfação e demais informações relacionadas ao atendimento dos pacientes;

VIII - Disponibilização de mecanismos de interoperabilidade e integração com sistemas corporativos, assistenciais e administrativos da SESAPI, observados os padrões de integração aplicáveis ao setor de saúde;

IX - Disponibilização de infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da solução, incluindo hospedagem, armazenamento, processamento, monitoramento, backups, atualização de versões e mecanismos de continuidade dos serviços;

X - Disponibilização de recursos de segurança da informação, rastreabilidade, auditoria e controle de acessos, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações processadas;

XI - Garantia de conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como com as normas, diretrizes e padrões de segurança aplicáveis aos sistemas de informação em saúde.

1.3. A contratação tem por finalidade promover a integração, a rastreabilidade e a eficiência dos processos assistenciais e administrativos relacionados à linha de cuidados cirúrgicos, contribuindo para a redução de cancelamentos, otimização da utilização dos recursos hospitalares, melhoria da comunicação com os pacientes e fortalecimento da gestão da rede estadual de saúde.

2. DESCRIÇÃO, QUANTIDADE E VALORES DO OBJETO

2.1. A estimativa de valores apresentada no quadro abaixo foi elaborada com base nas informações constantes no Documento de Formalização da Demanda - DFD (ID SEI 0024449023) no Estudo Técnico Preliminar - ETP (ID SEI 0024534970) e na proposta técnica e econômica apresentada pela Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI (ID SEI 0024814872), considerando os custos inerentes à implantação, parametrização, capacitação, disponibilização, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva e operação continuada de sistema informatizado de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, disponibilizado em regime de Software como Serviço (Software as a Service – SaaS), em ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), contemplando módulo de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar e módulo de mensageria integrado à API oficial do WhatsApp Business.

2.2. A presente contratação compreende serviços de natureza mista, abrangendo parcelas de execução inicial, destinadas à implantação, parametrização da solução, configuração do ambiente tecnológico, integração com os sistemas utilizados pela SESAPI, migração das informações necessárias, capacitação dos usuários e entrada assistida em operação, bem como parcelas de execução continuada correspondentes ao licenciamento da solução em ambiente SaaS, hospedagem, processamento, armazenamento, monitoramento, atualização tecnológica, suporte técnico especializado, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, sustentação da plataforma e disponibilização contínua dos serviços durante toda a vigência contratual.

2.2.1. Da natureza contínua e essencial dos serviços

2.2.1.1. A contratação possui natureza contínua e essencial, considerando que, após a implantação da solução, permanecerá a necessidade de sua disponibilização ininterrupta em ambiente Software as a Service – SaaS, bem como de suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, atualização tecnológica, monitoramento, sustentação e operação dos módulos contratados.

2.2.1.2. A continuidade dos serviços é necessária para garantir o funcionamento regular da solução de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar e dos mecanismos de comunicação com os pacientes, permitindo o acompanhamento das agendas e procedimentos cirúrgicos, o gerenciamento das informações assistenciais e operacionais, a disponibilização de indicadores e a realização das comunicações automatizadas relacionadas aos procedimentos.

2.2.1.3. A interrupção dos serviços poderá comprometer a continuidade dos fluxos operacionais das unidades de saúde, a disponibilidade e rastreabilidade das informações, o acompanhamento dos procedimentos e a comunicação com os pacientes, razão pela qual a manutenção da solução durante toda a vigência contratual constitui necessidade permanente da Administração.

2.3. A solução será implantada de forma gradual nas unidades hospitalares indicadas pela Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI, permitindo a expansão progressiva da utilização da plataforma e a adequada adaptação dos fluxos assistenciais e administrativos, assegurando a continuidade dos serviços, a estabilidade operacional e a capacitação dos profissionais envolvidos.

2.4. O cronograma físico-financeiro da contratação reflete a estratégia de implantação gradativa da solução nas unidades contempladas, razão pela qual os custos de implantação concentram-se nos primeiros meses da execução contratual. A remuneração do Módulo de Gestão do Fluxo Cirúrgico acompanhará a efetiva implantação da solução, considerando o porte e a complexidade operacional das unidades hospitalares contempladas. Da mesma forma, a remuneração dos serviços de mensageria observará a disponibilização e operação contínua da solução nas unidades previstas, considerando a complexidade do ambiente assistencial atendido. Concluída a implantação, permanecerão os custos mensais relativos à disponibilização da plataforma em regime SaaS, ao suporte técnico, à manutenção, à sustentação tecnológica e à operação continuada dos módulos contratados, conforme estabelecido no cronograma físico-financeiro deste Termo de Referência.

2.5. A composição dos valores considera a elevada complexidade técnica da solução, a necessidade de disponibilização de infraestrutura tecnológica em ambiente de computação em nuvem, a manutenção permanente da plataforma, os serviços de suporte técnico especializado, as integrações com sistemas corporativos e assistenciais da SESAPI, os mecanismos de segurança da informação, auditoria, rastreabilidade, conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), além da disponibilização de funcionalidades destinadas ao gerenciamento integral da linha de cuidados cirúrgicos, contemplando desde a solicitação do procedimento até o acompanhamento pós-operatório, incluindo o gerenciamento de OPME, materiais médico-hospitalares, exames, pareceres especializados, agendas cirúrgicas, indicadores gerenciais e comunicação automatizada com pacientes por meio da API oficial do WhatsApp Business.

2.6. Os valores estimados mostram-se compatíveis com a natureza, complexidade, abrangência funcional e operacional da solução pretendida, observando os princípios da legalidade, planejamento, eficiência, economicidade e proporcionalidade previstos nos arts. 5º e 11 da Lei nº 14.133/2021, bem como as diretrizes aplicáveis às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Administração Pública.

2.7. Dessa forma, considerando a proposta técnico-econômica apresentada pela Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI, a contratação contempla investimento inicial destinado à implantação, parametrização, integração e capacitação dos usuários, seguido da disponibilização continuada da solução em ambiente SaaS, compreendendo o módulo de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, o módulo de mensageria institucional integrado ao WhatsApp, suporte técnico especializado, manutenção corretiva e evolutiva, atualização tecnológica, monitoramento da infraestrutura e sustentação integral da plataforma durante toda a vigência contratual.

2.8. Conforme o cronograma físico-financeiro apresentado, os investimentos destinados à implantação concentram-se nos quatro primeiros meses da execução contratual, enquanto a remuneração relativa ao módulo de gestão do fluxo cirúrgico cresce progressivamente em razão da implantação escalonada da solução nas unidades de saúde, mantendo-se, ao longo de toda a vigência contratual, os custos relativos ao módulo de mensageria institucional e à sustentação da plataforma.

2.9. Assim, o custo total estimado da contratação corresponde a **R\$ 5.750.000,00 (cinco milhões, setecentos e cinquenta mil reais)**, conforme detalhamento constante do cronograma físico-financeiro, da tabela de consolidação dos de custos apresentada neste Termo de Referência e da Pesquisa de Preços anexada aos autos deste Processo. O valor deve considerar a compatibilidade com a abrangência da solução, sua complexidade técnica, a infraestrutura necessária à sua operação, os serviços especializados envolvidos e os benefícios esperados para a gestão da linha de cuidados cirúrgicos da rede estadual de saúde.

Consolidação dos Custos para Operacionalização da Solução de TI

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PERÍODO	VALOR ESTIMADO (R\$)
1	Implantação, parametrização, configuração, capacitação e entrada em operação da solução	Parcela de implantação	Meses 1 a 4	485.000,00
2	Licenciamento da Plataforma de Gestão do Fluxo Cirúrgico (SaaS), incluindo suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva	Mensal	12 meses	4.545.000,00
3	Serviços de Mensageria Institucional integrada ao WhatsApp	Mensal	12 meses	720.000,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO				R\$ 5.750.000,00

2.10. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

2.11. O cronograma físico-financeiro apresenta a distribuição temporal da execução dos serviços e dos respectivos desembolsos previstos ao longo da vigência contratual. A programação considera a fase inicial de implantação da solução, seguida da execução continuada dos serviços relacionados ao gerenciamento do fluxo cirúrgico hospitalar e à mensageria informacional, permitindo a adequada implementação da plataforma, sua estabilização operacional e a prestação contínua dos serviços durante todo o período contratual.

Período	Implantação	Gestão do Fluxo Cirúrgico	Mensageria	Total Mensal
Mês 1	R\$ 100.000,00	R\$ 40.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 200.000,00
Mês 2	R\$ 100.000,00	R\$ 140.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 300.000,00
Mês 3	R\$ 130.000,00	R\$ 270.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 460.000,00
Mês 4	R\$ 155.000,00	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 670.000,00
Mês 5	-	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 515.000,00
Mês 6	-	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 515.000,00
Mês 7	-	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 515.000,00

Mês 8	-	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 515.000,00
Mês 9	-	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 515.000,00
Mês 10	-	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 515.000,00
Mês 11	-	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 515.000,00
Mês 12	-	R\$ 455.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 515.000,00
TOTAL GERAL	R\$ 485.000,00	4.545.000,00	R\$ 720.000,00	R\$ 5.750.000,00

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. A presente contratação será realizada por meio de Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/2021, tendo por objeto a contratação da Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI para a prestação de serviços continuados de implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, e disponibilização, em regime de Software como Serviço (Software as a Service – SaaS), de sistema informatizado de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, em ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), contemplando módulo de gestão da linha de cuidados cirúrgicos, mensageria institucional integrada ao WhatsApp Business, interoperabilidade com sistemas corporativos, infraestrutura tecnológica, segurança da informação e demais funcionalidades descritas neste Termo de Referência.

3.2. A contratação fundamenta-se na hipótese de dispensa prevista no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço prestado por entidade integrante da Administração Pública Estadual, criada para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), desde que demonstrada a compatibilidade dos preços contratados com aqueles praticados no mercado, circunstância evidenciada mediante pesquisa de preços e análise da proposta técnico-econômica constante dos autos.

3.3. Aplicam-se, ainda, à presente contratação, além da Lei Federal nº 14.133/2021, a Lei Estadual nº 8.017/2023, que transformou a Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí (ATI) na Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI, bem como as demais normas de direito público, de segurança da informação, proteção de dados pessoais e governança digital pertinentes à espécie.

4. JUSTIFICATIVA PARA ESCOLHA DA DISPENSA

4.1. A presente contratação será realizada mediante dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/2021, por se tratar da contratação de serviços especializados prestados por entidade integrante da Administração Pública, criada especificamente para a execução de atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), desde que demonstrada a compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado.

4.2. O referido dispositivo estabelece ser dispensável a licitação:

"Art. 75 (...) IX – para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração

Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado."

4.3. No presente caso, a Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI, sociedade de economia mista instituída pela Lei Estadual nº 8.017, de 10 de abril de 2023, integra a Administração Pública Indireta do Estado do Piauí, vinculada à Secretaria de Administração (SEAD), tendo sido criada com a finalidade específica de prestar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação aos órgãos e entidades da Administração Pública.

4.4. Nos termos de seu Estatuto Social, compete à ETIPI, dentre outras atribuições:

- a) prestar serviços de suporte técnico e gestão da área de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- b) desenvolver, implantar, manter e sustentar soluções tecnológicas destinadas aos órgãos e entidades da Administração Pública;
- c) executar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação mediante contratos ou convênios celebrados com órgãos públicos;
- d) realizar a gestão da infraestrutura corporativa de Tecnologia da Informação e Comunicação da Administração Pública Estadual;
- e) atuar como instrumento de fortalecimento da governança digital e da transformação digital do Estado do Piauí.

4.5. Observa-se, portanto, plena correspondência entre as competências institucionais da ETIPI e o objeto da presente contratação, que consiste na implantação, disponibilização e sustentação de solução informatizada de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, fornecida em regime de Software como Serviço (SaaS), contemplando sistema WEB e aplicativo móvel (APP), módulo de gestão da linha de cuidados cirúrgicos, mensageria institucional integrada ao WhatsApp Business, suporte técnico especializado, manutenção corretiva e evolutiva, interoperabilidade com sistemas corporativos, infraestrutura tecnológica e mecanismos de segurança da informação.

4.6. A solução tecnológica pretendida constitui importante instrumento de modernização da gestão hospitalar estadual, permitindo a integração dos processos assistenciais e administrativos relacionados ao fluxo cirúrgico, a padronização das rotinas operacionais, a rastreabilidade das informações, o gerenciamento de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), o acompanhamento de indicadores estratégicos, a melhoria da comunicação com pacientes e profissionais de saúde e o fortalecimento da governança da rede estadual de saúde.

4.7. Além do enquadramento jurídico da hipótese de dispensa, a contratação mostra-se vantajosa para a Administração, uma vez que a compatibilidade dos preços propostos pela ETIPI com os praticados no mercado foi demonstrada mediante pesquisa de preços e análise técnico-econômica constante dos autos, em atendimento à exigência contida no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

4.8. A contratação direta também proporciona ganhos relevantes para a Administração Pública, dentre os quais destacam-se:

- I - especialização institucional da ETIPI na prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação voltados à Administração Pública;
- II - alinhamento com a política estadual de transformação digital e fortalecimento da governança digital;
- III - maior integração tecnológica entre os sistemas corporativos utilizados pelo Governo do Estado;

IV - racionalização dos custos de desenvolvimento, implantação e sustentação da solução tecnológica;

V - maior segurança jurídica e contratual, considerando tratar-se de entidade integrante da Administração Pública Indireta, sujeita aos mecanismos de controle interno e externo;

VI - observância dos princípios da legalidade, eficiência, economicidade, planejamento e interesse público previstos na Constituição Federal e na Lei nº 14.133/2021.

4.9. Dessa forma, restam atendidos os pressupostos legais para a contratação direta da Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI, revelando-se a dispensa de licitação medida juridicamente legítima, tecnicamente adequada e economicamente vantajosa para a Administração Pública, permitindo a implementação de solução tecnológica estratégica para a gestão integrada da linha de cuidados cirúrgicos da rede estadual de saúde, em consonância com os objetivos institucionais da Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI e com as diretrizes de transformação digital do Governo do Estado.

5. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

5.1. A Secretaria de Estado da Saúde do Piauí (SESAPI) identificou a necessidade de modernizar e integrar a gestão dos processos relacionados ao fluxo cirúrgico hospitalar em sua rede assistencial, com vistas ao fortalecimento da eficiência operacional, da rastreabilidade das informações, da segurança do paciente e da governança dos serviços de saúde.

5.2. Atualmente, parcela significativa das atividades relacionadas ao gerenciamento da linha de cuidados cirúrgicos é realizada por meio de controles descentralizados, registros manuais e ferramentas não integradas, circunstância que dificulta o acompanhamento integral das etapas do processo assistencial, desde a solicitação do procedimento cirúrgico até a alta hospitalar. Esse cenário compromete a padronização dos fluxos de trabalho, reduz a disponibilidade de informações gerenciais confiáveis e limita a capacidade da Administração de monitorar, em tempo real, indicadores estratégicos necessários ao planejamento e à tomada de decisão.

5.3. Entre as principais fragilidades atualmente identificadas destacam-se:

- a) baixa rastreabilidade das etapas que compõem o fluxo cirúrgico;
- b) utilização de processos descentralizados e controles manuais, sujeitos a inconsistências, retrabalho e perda de informações;
- c) dificuldades no gerenciamento de agendas, filas cirúrgicas, utilização das salas operatórias, controle de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), materiais médico-hospitalares e demais recursos envolvidos na execução dos procedimentos;
- d) limitações no acompanhamento da produtividade das equipes e dos indicadores assistenciais e operacionais;
- e) ausência de mecanismos automatizados para comunicação com pacientes acerca de confirmações de procedimentos, orientações pré e pós-operatórias, lembretes, notificações e pesquisas de satisfação;
- f) dificuldade de consolidação das informações necessárias ao planejamento, monitoramento e avaliação das ações desenvolvidas pela Rede Estadual de Saúde.

5.4. Tais limitações impactam diretamente a eficiência da gestão pública, aumentando o risco de cancelamentos cirúrgicos, atrasos na execução dos procedimentos, retrabalho administrativo, utilização inadequada dos recursos hospitalares e dificuldades na coordenação

das equipes assistenciais, comprometendo a efetividade da linha de cuidados cirúrgicos e a qualidade da assistência prestada aos usuários do Sistema Único de Saúde.

5.5. Diante desse cenário, torna-se imprescindível a implantação de solução tecnológica integrada, disponibilizada na modalidade Software como Serviço (SaaS), em ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), destinada ao gerenciamento completo do fluxo cirúrgico hospitalar da Rede Estadual de Saúde, contemplando a implantação, parametrização, capacitação dos usuários, suporte técnico especializado, manutenção corretiva e evolutiva, atualização contínua da plataforma e disponibilização de infraestrutura tecnológica necessária ao pleno funcionamento da solução.

5.6. A solução deverá possibilitar a integração das informações relacionadas ao fluxo cirúrgico, abrangendo, dentre outras funcionalidades, a gestão das solicitações cirúrgicas, regulação assistencial, agendamento dos procedimentos, gerenciamento do mapa cirúrgico, controle de agendas, acompanhamento das etapas pré, intra e pós-operatórias, gestão de OPME, materiais e medicamentos, pareceres especializados, checklists assistenciais, indicadores gerenciais, auditoria dos processos e comunicação institucional com pacientes por meio da API oficial do WhatsApp Business.

5.7. A contratação tem como objetivos estratégicos:

I - **Modernização da Gestão Hospitalar:** promover a transformação digital dos processos relacionados à linha de cuidados cirúrgicos, mediante automação das atividades operacionais, integração das informações e padronização dos fluxos assistenciais em toda a Rede Estadual de Saúde.

II - **Eficiência Operacional:** aprimorar o gerenciamento das agendas cirúrgicas, da ocupação das salas operatórias, dos recursos assistenciais e da utilização de materiais, reduzindo retrabalhos, atrasos, cancelamentos e desperdícios, além de ampliar a capacidade de monitoramento da execução dos procedimentos.

III - **Gestão Baseada em Dados:** disponibilizar painéis gerenciais, indicadores estratégicos e relatórios operacionais em tempo real, permitindo maior capacidade de planejamento, acompanhamento e tomada de decisão pelos gestores da SESAPI.

IV - **Melhoria da Comunicação com os Pacientes:** disponibilizar módulo integrado de mensageria eletrônica por meio da API oficial do WhatsApp Business, destinado ao envio automatizado de confirmações de agendamento, orientações pré e pós-operatórias, lembretes, comunicados institucionais, pesquisas de satisfação e demais informações relacionadas à jornada assistencial do paciente, contribuindo para redução do absenteísmo e fortalecimento do vínculo entre os usuários e a rede pública de saúde.

V - **Segurança da Informação e Governança Digital:** assegurar mecanismos de autenticação, controle de acessos, auditoria, rastreabilidade, registro de eventos, monitoramento contínuo e proteção das informações processadas, garantindo conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como com as normas aplicáveis aos sistemas de informação em saúde e às políticas de segurança da informação da Administração Pública.

5.8. A implantação da solução ocorrerá de forma progressiva, conforme cronograma estabelecido pela SESAPI, podendo abranger unidades hospitalares sob administração direta do Estado e aquelas geridas por Organizações Sociais Contratada, assegurando padronização dos processos, interoperabilidade entre os sistemas utilizados pela Secretaria e escalabilidade compatível com a expansão da rede assistencial.

5.9. A solução será fornecida pela Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí (ETIPI), sociedade de economia mista integrante da Administração Pública indireta estadual, instituída pela Lei Estadual nº 8.017, de 10 de abril de 2023, cuja finalidade institucional compreende a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação aos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, incluindo o desenvolvimento, implantação, sustentação, hospedagem e manutenção de soluções tecnológicas voltadas à transformação digital da gestão pública.

5.10. A ETIPI dispõe de infraestrutura tecnológica compatível com as necessidades da contratação, compreendendo ambiente de hospedagem, monitoramento, segurança da informação, suporte técnico especializado e equipe multidisciplinar apta à implantação, sustentação e evolução contínua da solução, garantindo disponibilidade, confiabilidade e continuidade operacional dos serviços durante toda a vigência contratual.

5.11. Além disso, a contratação junto à ETIPI fortalece a política estadual de transformação digital, amplia a integração entre os órgãos públicos, promove maior governança sobre os ativos tecnológicos do Estado e assegura que o tratamento das informações estratégicas da saúde permaneça sob infraestrutura vinculada à própria Administração Pública Estadual.

5.12. Dessa forma, a contratação da solução de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar disponibilizada pela ETIPI mostra-se necessária, legítima e vantajosa para a Administração, por possibilitar a modernização da gestão assistencial, o fortalecimento da governança, a melhoria da eficiência operacional, o aperfeiçoamento da comunicação com os pacientes, a qualificação da tomada de decisão baseada em dados e a ampliação da qualidade dos serviços prestados pela Rede Estadual de Saúde, em consonância com os princípios do planejamento, eficiência, economicidade, interesse público e governança previstos na Lei nº 14.133/2021.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

6.1. A contratação tem por finalidade a implantação de solução tecnológica especializada para gestão do fluxo cirúrgico hospitalar e mensageria, destinada a estruturar, integrar e qualificar os processos relacionados ao planejamento, regulação, execução, monitoramento e acompanhamento dos procedimentos cirúrgicos realizados nas unidades integrantes da Rede Estadual de Saúde sob gestão da Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI.

6.2. A solução atuará como ferramenta estratégica de apoio à gestão hospitalar, promovendo maior eficiência operacional, rastreabilidade das informações, padronização dos fluxos assistenciais, segurança do paciente e transparência dos processos administrativos e assistenciais. Deverá, ainda, disponibilizar mecanismos de comunicação automatizada com pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde, por meio de canais digitais, contribuindo para a redução do absenteísmo, melhoria da experiência do usuário e fortalecimento da comunicação institucional.

6.3. A plataforma será disponibilizada em ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), na modalidade **Software como Serviço (SaaS)**, contemplando infraestrutura tecnológica, hospedagem, suporte técnico, manutenção, atualizações evolutivas e corretivas, monitoramento contínuo e demais serviços necessários à sua plena operacionalização durante toda a vigência contratual.

6.3.1. Estrutura da Solução

Componente	Descrição
------------	-----------

Implantação	Implantação da solução nas unidades indicadas pela SESAPI, contemplando parametrização, configuração, migração de dados quando aplicável, treinamento dos usuários e estabilização operacional.
Plataforma de Gestão do Fluxo Cirúrgico	Sistema informatizado em ambiente WEB e APP destinado ao gerenciamento integral da linha de cuidados cirúrgicos, abrangendo planejamento, regulação, agendamento, execução, recuperação pós-operatória, monitoramento e gestão dos procedimentos.
Plataforma de Mensageria	Módulo integrado responsável pelo envio automatizado de comunicações institucionais por WhatsApp Business, SMS, e-mail ou outros canais digitais compatíveis, destinados a pacientes, acompanhantes e profissionais autorizados.
Painéis Gerenciais	Disponibilização de dashboards, indicadores estratégicos, relatórios operacionais e ferramentas de apoio à tomada de decisão.
Suporte e Sustentação	Serviços continuados de suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, monitoramento da plataforma e garantia dos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

6.3.2. Características da Solução

6.3.2.1. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade Software como Serviço (SaaS), contemplando licenciamento, hospedagem, suporte técnico, manutenção, atualizações tecnológicas e demais serviços necessários à sua operação durante toda a vigência contratual.

6.3.2.2. A plataforma deverá operar em ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), com arquitetura segura, escalável e de alta disponibilidade, possibilitando a integração dos processos relacionados ao fluxo cirúrgico hospitalar, a comunicação digital com pacientes e profissionais, a disponibilização de informações gerenciais para apoio à tomada de decisão e a interoperabilidade com sistemas corporativos da SESAPI, quando aplicável.

6.3.2.3. A solução deverá observar as diretrizes de segurança da informação, rastreabilidade das operações e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

7. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

7.1. Nos termos do art. 40, §§ 2º e 3º, da Lei nº 14.133/2021, o parcelamento do objeto constitui, em regra, medida recomendável quando este for divisível e houver possibilidade de contratação de diferentes fornecedores, desde que tal divisão não comprometa a economia de

escala, a gestão contratual, a interoperabilidade ou a eficiência da execução. Todavia, o referido dispositivo estabelece que o parcelamento não deve ser adotado quando a natureza do objeto exigir execução integrada ou quando a contratação única representar maior vantagem técnica e econômica para a Administração.

7.2. No presente caso, a contratação da solução de Gestão do Fluxo Cirúrgico Hospitalar, disponibilizada em regime de Software como Serviço (Software as a Service – SaaS), compreendendo implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, módulo de gestão do fluxo cirúrgico, módulo de mensageria informacional, integração com sistemas corporativos, painéis gerenciais e demais funcionalidades previstas neste Termo de Referência, caracteriza-se como objeto singular e funcionalmente indivisível, não sendo tecnicamente recomendável sua fragmentação.

7.3. Embora a solução seja composta por diferentes módulos e funcionalidades, todos integram uma única plataforma tecnológica, compartilhando infraestrutura, banco de dados, regras de negócio, mecanismos de autenticação, trilhas de auditoria, serviços de integração, componentes de segurança da informação e processos assistenciais, formando um ecossistema único e interdependente. A contratação de fornecedores distintos para cada componente comprometeria a interoperabilidade entre os módulos, dificultaria a gestão contratual, aumentaria os riscos operacionais e inviabilizaria a atribuição objetiva de responsabilidades em caso de falhas.

7.4. Dessa forma, a não adoção do parcelamento decorre da necessidade de preservar a integridade funcional da solução tecnológica, assegurar a interoperabilidade entre seus módulos, garantir a segurança das informações, manter a responsabilidade técnica centralizada e proporcionar maior eficiência administrativa e operacional. A contratação integrada reduz riscos de descontinuidade dos serviços, elimina conflitos de responsabilidade entre fornecedores, simplifica a gestão contratual e assegura melhores condições para o cumprimento dos requisitos técnicos e dos níveis de serviço estabelecidos pela Administração.

7.5. Portanto, a contratação será realizada de forma **única e integrada**, abrangendo todos os componentes da solução tecnológica destinada ao gerenciamento do fluxo cirúrgico hospitalar, em conformidade com o art. 40, §§ 2º e 3º, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de solução cujos componentes apresentam elevada interdependência técnica e operacional, sendo o parcelamento incompatível com a adequada execução do objeto e com o interesse público.

8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

8.1.1. No que couber, visando atender ao disposto na legislação aplicável, a Contratada deverá priorizar, na execução dos serviços, práticas que promovam o desenvolvimento nacional sustentável, contribuindo para a evolução sustentável de suas operações e para a redução dos impactos ambientais associados à prestação dos serviços.

8.2. Deverão ser observadas, durante toda a execução contratual, práticas sustentáveis relacionadas, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- a) utilização racional e eficiente de energia elétrica;
- b) redução do consumo de papel, priorizando processos digitais, registros eletrônicos e comunicações eletrônicas;
- c) utilização consciente dos recursos hídricos;
- d) incentivo à reciclagem e à correta segregação de resíduos produzidos durante a execução contratual;
- e) descarte ambientalmente adequado de equipamentos eletrônicos, baterias, pilhas, lâmpadas e demais materiais potencialmente nocivos ao meio ambiente, observadas as normas aplicáveis;

f) adoção de boas práticas de sustentabilidade relacionadas à infraestrutura tecnológica utilizada para prestação dos serviços.

8.2.1. Caso seja constatado o descumprimento reiterado das orientações e obrigações relacionadas à sustentabilidade, a Contratada estará sujeita às sanções previstas contratualmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

8.3. DA SUBCONTRATAÇÃO

8.3.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratado, em razão da natureza integrada da solução tecnológica, na forma indicada neste Termo de Referência, sendo vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

8.3.2. Todos os serviços deverão ser executados diretamente pela Contratada, observando-se os níveis de serviço (SLA) pactuados e garantindo-se a segurança e integridade das informações tratadas.

8.4. REQUISITOS DE NEGÓCIO

8.4.1. A solução a ser Contratada deverá estar em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis à Administração Pública, observando os princípios da eficiência, economicidade, transparência, segurança da informação e continuidade dos serviços públicos.

8.4.2. A solução deverá proporcionar suporte à gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, contribuindo para a modernização dos processos assistenciais e administrativos, o aumento da rastreabilidade das informações, a melhoria da comunicação com pacientes e o fortalecimento da gestão baseada em indicadores e evidências.

8.4.3. Por meio do modelo SaaS (Software as a Service), busca-se garantir disponibilidade, continuidade operacional e sustentação tecnológica da plataforma, considerando que os serviços relacionados ao gerenciamento do fluxo cirúrgico e à comunicação institucional não devem sofrer interrupções indevidas, em razão de sua relevância para o funcionamento das unidades de saúde da Rede Estadual.

8.4.4. A solução deverá ser disponibilizada em infraestrutura gerenciada pela Contratada, cabendo a esta manter as condições necessárias de hospedagem, conectividade, desempenho, disponibilidade, segurança da informação, atualização tecnológica e suporte técnico, assegurando a adequada prestação dos serviços durante toda a vigência contratual.

8.4.5. A plataforma deverá permitir o gerenciamento integrado do fluxo cirúrgico hospitalar em ambiente Web e App, possibilitando o acompanhamento das etapas do processo cirúrgico, a disponibilização de informações gerenciais e a geração de indicadores para apoio à tomada de decisão.

8.4.6. A solução deverá contemplar módulo de mensageria integrado, permitindo o envio de comunicações por WhatsApp, SMS e e-mail, com vistas a apoiar os processos de confirmação, orientação e comunicação com pacientes e demais usuários autorizados.

8.4.7. No contexto da transferência de conhecimento, a Contratada deverá realizar treinamentos e capacitações destinados aos profissionais indicados pela Contratante, garantindo que os usuários adquiram os conhecimentos necessários para utilização adequada da solução e para a correta execução de suas atividades operacionais.

8.4.8. A Contratada deverá fornecer suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, bem como os serviços necessários à sustentação da solução, observados os níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

8.5. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

8.5.1. A Contratada deverá ministrar treinamento para os usuários indicados pela Contratante, com o objetivo de capacitá-los à adequada utilização da plataforma digital de saúde, observando os perfis de uso e as funcionalidades disponibilizadas na solução.

8.5.2. Os serviços de treinamento deverão ser executados sob demanda, conforme necessidade da Contratante, contemplando a operação da solução, o uso das funcionalidades e os procedimentos necessários à utilização adequada da plataforma.

8.5.3. A Contratada deverá fornecer manual de utilização da solução, em idioma português brasileiro, para viabilizar a utilização efetiva da plataforma, independentemente da execução de treinamento específico.

8.6. REQUISITOS LEGAIS

8.6.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

8.7. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

8.7.1. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico em nível corporativo com, no mínimo, as seguintes características:

8.7.2. Manter central de atendimento para abertura de chamados no regime 365x24x7 para atendimento dos chamados de suporte técnico.

8.7.3. A abertura de chamados deverá ser por meio de ligação gratuita ou por solução web.

8.7.4. O atendimento deverá ser realizado em língua portuguesa padrão Brasil;

8.7.5. Suporte a ambientes de produção;

8.7.6. Orientações relacionadas à arquitetura, projeto, design, operação e à resolução de problemas;

8.7.7. A Contratante poderá definir períodos personalizados da Central de Atendimento para alguns serviços;

8.7.8. Outros órgãos e entidades que sejam atendidos pela solução da Contratante, devem ter autonomia para abertura de chamados;

8.7.9. Disponibilizar página web de suporte, com documentação relativa à Solução Tecnológica, para acesso pela Contratante e pelos órgãos e entidades envolvidos.

8.7.10. A Contratada deverá disponibilizar sistema de informação por meio do qual será realizada a gestão de Ordens de Serviço e Chamados.

8.7.11. A Contratada deverá implementar futuras atualizações e melhorias nesse sistema de informação de Ordens de Serviço a pedido da Contratante, sem ônus.

8.7.12. O sistema deverá permitir, ainda, a abertura e acompanhamento de demandas, a exemplo de chamados para correção de erros. A critério da Contratante, poderá ser solicitado o atendimento de determinados chamados via telefone, conferência, serviço de mensageria ou outra forma de comunicação.

8.8. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

8.8.1. Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da Contratada que desempenharão as atividades em contato direto com a Contratante deverão cumprir os seguintes requisitos:

8.8.2. apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da Contratante ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

8.8.3. respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

- 8.8.4. atuar no estabelecimento da Contratante com urbanidade e cortesia.
- 8.8.5. Quanto aos critérios ambientais, a Contratada deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:
- 8.8.6. deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);
- 8.8.7. as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;
- 8.8.8. utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e ofereçam o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos da Contratante.

8.9. REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

- 8.9.1. A solução deverá prover plataforma integrada de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar e mensageria, em ambiente Web e App, contemplando funcionalidades para gerenciamento dos processos cirúrgicos, acompanhamento operacional, disponibilização de informações gerenciais e comunicação digital por meio de WhatsApp, SMS e e-mail, conforme o escopo definido neste Termo de Referência.
- 8.9.2. A arquitetura da solução deverá ser concebida de forma escalável, segura e interoperável, permitindo sua utilização pelas unidades de saúde contempladas pela contratação, bem como futuras expansões de capacidade, usuários e funcionalidades, sem comprometimento do desempenho, da disponibilidade ou da integridade das informações.
- 8.9.3. A plataforma deverá possuir arquitetura tecnológica orientada à disponibilidade contínua dos serviços, garantindo adequado desempenho operacional, estabilidade dos ambientes e capacidade de atendimento à demanda dos usuários autorizados.
- 8.9.4. A solução deverá possibilitar integração com sistemas, bases de dados e plataformas institucionais existentes ou que venham a ser adotadas pela Contratante, observadas as necessidades operacionais e os requisitos de segurança da informação aplicáveis.
- 8.9.5. A arquitetura tecnológica deverá evitar a fragmentação das informações e favorecer a centralização, rastreabilidade e consistência dos dados relacionados ao fluxo cirúrgico hospitalar e às funcionalidades de mensageria disponibilizadas pela solução.
- 8.9.6. A solução deverá disponibilizar mecanismos de monitoramento dos serviços, registros de eventos, auditoria das operações realizadas e recursos que permitam o acompanhamento da disponibilidade e do desempenho da plataforma.
- 8.9.7. A Contratada deverá manter política formal, documentada e atualizada para realização de cópias de segurança (backup), contemplando procedimentos de geração, armazenamento, retenção, recuperação e validação dos dados necessários à continuidade dos serviços.
- 8.9.8. Os mecanismos de backup deverão assegurar a preservação, integridade e disponibilidade das informações armazenadas pela solução, possibilitando a recuperação dos dados e o restabelecimento da operação em situações de falha, indisponibilidade ou incidente que comprometa o ambiente tecnológico.
- 8.9.9. A arquitetura da solução deverá contemplar mecanismos de redundância, continuidade operacional e recuperação de desastres compatíveis com a criticidade dos serviços prestados, visando minimizar impactos à operação das unidades de saúde e garantir a continuidade da gestão do fluxo cirúrgico hospitalar e dos serviços de comunicação disponibilizados pela plataforma.

8.9.10. A infraestrutura tecnológica utilizada deverá observar boas práticas de mercado relacionadas à segurança, desempenho, escalabilidade, monitoramento e continuidade dos serviços, assegurando condições adequadas para a execução do objeto contratado durante toda a vigência contratual.

8.10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

8.10.1. A Contratada deverá realizar a implantação da solução de forma planejada e controlada, observando as boas práticas de gestão de mudanças, continuidade dos serviços e minimização dos impactos às atividades das unidades de saúde contempladas pela contratação.

8.10.2. A implantação deverá contemplar todas as atividades necessárias à disponibilização da solução em ambiente de produção, incluindo instalação, configuração, parametrização, testes, validação, treinamento dos usuários e acompanhamento inicial da operação.

8.10.3. A Contratada deverá disponibilizar ambiente de homologação ou testes, quando aplicável, para validação das configurações, parametrizações e funcionalidades da solução antes de sua disponibilização definitiva em ambiente de produção.

8.10.4. A solução deverá possuir processo estruturado de atualização e implantação de novas versões, correções ou melhorias, de modo a minimizar indisponibilidades e impactos à operação dos serviços contratados.

8.10.5. A Contratada deverá adotar mecanismos de automação e procedimentos que garantam a integridade das configurações e das funcionalidades disponibilizadas, evitando intervenções manuais que possam comprometer a estabilidade ou a segurança da solução.

8.10.6. As atualizações, correções e evoluções da plataforma deverão ocorrer de forma controlada, observando critérios de qualidade, segurança da informação e continuidade operacional.

8.10.7. A Contratada deverá disponibilizar à Contratante os mecanismos necessários para acompanhamento das atividades de implantação, configuração, parametrização e evolução da solução, incluindo canais formais de comunicação e registro das solicitações realizadas.

8.10.8. Após a implantação inicial da solução e após a disponibilização de atualizações relevantes, será realizada operação assistida com o objetivo de acompanhar a utilização da plataforma pelos usuários, identificar eventuais inconsistências e promover os ajustes necessários para estabilização do ambiente.

8.10.9. A operação assistida terá duração mínima de 15 (quinze) dias corridos após a implantação inicial da solução e poderá ser prorrogada pela Contratante, mediante justificativa técnica, caso sejam identificadas ocorrências que comprometam o adequado funcionamento da plataforma.

8.10.10. Durante o período de operação assistida, a Contratada deverá disponibilizar equipe técnica apta a prestar suporte prioritário, esclarecimentos aos usuários e correções necessárias para garantir a estabilidade e o desempenho da solução.

8.10.11. A Contratada deverá manter canal formal para registro, acompanhamento e tratamento de incidentes, solicitações de suporte e demandas relacionadas à operação da solução.

8.10.12. Sempre que ocorrerem falhas, indisponibilidades ou incidentes que impactem os serviços contratados, a Contratada deverá registrar a ocorrência, informar as causas identificadas, as ações corretivas adotadas e as medidas implementadas para evitar recorrências.

8.10.13. Ao final da implantação, a Contratada deverá entregar documentação contendo as configurações realizadas, os procedimentos operacionais aplicáveis, os perfis de acesso

disponibilizados e demais informações necessárias à adequada gestão e fiscalização contratual.

8.11. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

8.11.1. Todas as atividades relacionadas à implantação, parametrização, configuração, treinamento, suporte técnico, manutenção e sustentação da solução deverão ser executadas de forma planejada e coordenada com a Contratante, observando os horários de funcionamento das unidades de saúde e buscando minimizar impactos às atividades assistenciais e administrativas.

8.11.2. A Contratante poderá convocar reuniões técnicas, operacionais e gerenciais com a Contratada sempre que necessário para alinhamento das atividades, acompanhamento da execução contratual, avaliação de resultados, definição de prioridades, esclarecimento de dúvidas e tratamento de demandas relacionadas à solução.

8.11.3. Todo serviço executado pela Contratada estará sujeito à avaliação e homologação pela Contratante, que verificará sua conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, os padrões de qualidade definidos contratualmente e os níveis de serviço acordados.

8.11.4. Todas as solicitações relacionadas à implantação, suporte, manutenção, correções, atualizações e demais atividades técnicas deverão ser registradas por meio de mecanismos formais de acompanhamento, possibilitando rastreabilidade, controle e monitoramento da execução contratual.

8.11.5. A metodologia de trabalho adotada deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos e etapas:

- a) realização de reunião inicial (kick-off), destinada ao alinhamento das atividades, definição do cronograma de implantação, identificação dos responsáveis e apresentação da metodologia de execução;
- b) levantamento das necessidades operacionais e parametrização da solução conforme os requisitos definidos pela Contratante;
- c) implantação, configuração e disponibilização da solução nos ambientes necessários à sua operação;
- d) realização de testes, validações e homologação das funcionalidades disponibilizadas;
- e) demonstração prática da utilização da plataforma, conduzida por profissional qualificado da Contratada, destinada aos usuários indicados pela Contratante;
- f) execução das atividades de treinamento, transferência de conhecimento e capacitação dos usuários;
- g) início da operação assistida, conforme previsto neste Termo de Referência;
- h) prestação contínua dos serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva;
- i) acompanhamento periódico da utilização da solução e dos níveis de serviço contratados;
- j) realização de reuniões de acompanhamento contratual sempre que solicitado pela Contratante.

8.11.6. As propostas apresentadas pelas licitantes deverão contemplar a descrição clara e detalhada dos serviços ofertados, observando integralmente as especificações, quantidades, requisitos técnicos e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.11.7. As propostas deverão possuir validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de sua apresentação, salvo prazo superior estabelecido no instrumento convocatório.

8.11.8. Para fins de aceite da solução e dos serviços contratados, a Contratante realizará a verificação dos requisitos previstos neste Termo de Referência, confrontando-os com as funcionalidades efetivamente disponibilizadas, os serviços executados e os resultados apresentados pela Contratada.

8.11.9. O aceite definitivo da implantação ocorrerá após a comprovação do atendimento aos requisitos funcionais, técnicos e operacionais estabelecidos, bem como após a conclusão satisfatória dos testes, treinamentos e período de operação assistida previstos neste instrumento.

9. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

9.1. A Contratada e a solução tecnológica ofertada deverão observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como os demais normativos aplicáveis à Administração Pública, à segurança da informação e ao tratamento de dados no âmbito dos serviços de saúde.

9.2. Considerando que a solução realizará o tratamento de informações assistenciais, administrativas e operacionais relacionadas ao fluxo cirúrgico hospitalar, incluindo dados pessoais e dados pessoais sensíveis de pacientes, profissionais de saúde e demais usuários, a Contratada deverá adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade das informações tratadas durante toda a execução contratual.

9.3. A solução deverá incorporar mecanismos de segurança compatíveis com a criticidade das informações processadas, contemplando, no mínimo:

- a) controle de acesso baseado em perfis e níveis de permissão;
- b) autenticação segura dos usuários;
- c) registro de logs de acesso e trilhas de auditoria;
- d) monitoramento das operações realizadas na plataforma;
- e) mecanismos de prevenção contra acessos não autorizados, perda, alteração, indisponibilidade ou vazamento de informações;
- f) utilização de protocolos seguros para transmissão de dados;
- g) mecanismos de criptografia, mascaramento, anonimização ou outras técnicas equivalentes de proteção dos dados, sempre que aplicáveis;
- h) procedimentos de backup, recuperação de dados e continuidade dos serviços compatíveis com a criticidade da solução.

9.4. A infraestrutura tecnológica utilizada para hospedagem e operação da solução deverá observar as melhores práticas de segurança cibernética, garantindo adequada proteção dos ambientes computacionais, bancos de dados, aplicações, interfaces de integração e canais de comunicação utilizados pela plataforma.

9.5. Toda informação, documento, registro ou dado produzido, armazenado ou tratado em decorrência da execução contratual permanecerá sob titularidade e controle da Contratante, devendo ser disponibilizado, exportado, transferido ou devolvido sempre que solicitado formalmente ou ao término da vigência contratual, observadas as hipóteses legais de retenção obrigatória.

9.6. O tratamento dos dados pessoais deverá ocorrer exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do objeto contratual, sendo vedada sua utilização para finalidade diversa daquela prevista neste Termo de Referência, ressalvadas as hipóteses expressamente autorizadas pela Contratante ou previstas em lei.

9.7. A Contratada deverá manter Política de Segurança da Informação formalmente instituída, vigente e atualizada, contemplando, no mínimo, procedimentos relativos à gestão de riscos, controle de acessos, proteção de dados, gestão de vulnerabilidades, resposta a incidentes, continuidade de negócios, recuperação de desastres e revisão periódica dos controles de segurança.

9.8. Sempre que solicitado, a Contratada deverá disponibilizar à Contratante informações, evidências e documentação necessárias para comprovação da conformidade da solução com os requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e governança tecnológica, incluindo políticas, procedimentos, registros de auditoria, controles implementados e demais documentos pertinentes.

9.9. A Contratada deverá identificar e mapear os processos que envolvam tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, adotando mecanismos permanentes de gestão de riscos e medidas preventivas destinadas à mitigação de vulnerabilidades e incidentes de segurança. Quando aplicável, deverá ainda fornecer as informações técnicas necessárias para subsidiar a elaboração ou atualização do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) da Contratante.

9.10. Na ocorrência de incidente de segurança que possa comprometer a confidencialidade, integridade, disponibilidade ou autenticidade das informações tratadas pela solução, a Contratada deverá comunicar formalmente a Contratante em prazo não superior a **24 (vinte e quatro) horas**, contado da ciência do incidente, apresentando, no mínimo, a descrição do evento, os impactos identificados, os dados potencialmente afetados, as medidas de contenção adotadas e o respectivo plano de ação para mitigação dos riscos e restabelecimento dos serviços.

9.11. A Contratante poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias, inspeções, diligências técnicas ou solicitar evidências relacionadas às medidas de segurança implementadas pela Contratada, com a finalidade de verificar a conformidade da solução e dos serviços prestados com as disposições deste Termo de Referência, da LGPD e dos demais normativos aplicáveis.

9.12. A Contratada deverá assegurar a manutenção da integridade, disponibilidade e continuidade operacional da solução durante toda a vigência contratual, responsabilizando-se pela atualização tecnológica, correção de vulnerabilidades, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, monitoramento dos ambientes tecnológicos e preservação das condições de segurança necessárias à adequada prestação dos serviços.

10. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

10.1. A execução do objeto será realizada em regime de prestação continuada, compreendendo a implantação, configuração, parametrização, capacitação, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, disponibilizada na modalidade **Software as a Service (SaaS)**, em ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), destinada ao gerenciamento integrado da linha de cuidados cirúrgicos da Rede Estadual de Saúde.

10.2. O início da execução dos serviços ocorrerá no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço pela Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI.

10.3. A implantação da solução poderá ocorrer em todas as unidades hospitalares administradas diretamente pela Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI, bem como naquelas gerenciadas por Organizações Sociais Contratadas pelo Estado, observando cronograma previamente pactuado entre as partes e as prioridades definidas pela Administração.

10.4. O cronograma de execução poderá ser ajustado pela SESAPI durante a vigência contratual, conforme necessidade do serviço, contemplando, no mínimo, as seguintes fases:

I - Fase de Planejamento e Levantamento Técnico:

- a) levantamento das necessidades da Administração;
- b) definição das unidades contempladas na implantação;
- c) levantamento dos requisitos técnicos;
- d) parametrização inicial da plataforma;
- e) definição dos perfis de acesso;
- f) planejamento das integrações necessárias com sistemas existentes.

II - Fase de Implantação e Configuração:

- a) disponibilização da solução em ambiente WEB e APP;
- b) configuração dos módulos contratados;
- c) parametrização dos fluxos cirúrgicos;
- d) cadastramento inicial de usuários, perfis, unidades, equipes assistenciais, salas cirúrgicas e demais estruturas necessárias;
- e) realização das integrações com sistemas existentes, quando aplicável;
- f) homologação técnica da solução.

III - Fase de Capacitação:

- a) treinamento dos usuários indicados pela SESAPI;
- b) treinamento dos administradores da solução;
- c) disponibilização de materiais de apoio;
- d) orientação sobre utilização das funcionalidades do sistema.
- e) As datas, locais e turmas dos treinamentos serão definidos pela SESAPI, que comunicará previamente à Contratada para adoção das providências necessárias.

IV - Fase de Operação Assistida

- a) Após a implantação, a Contratada deverá prestar acompanhamento técnico durante o período inicial de utilização da solução, prestando suporte aos usuários, promovendo ajustes operacionais e garantindo a estabilidade da plataforma.

V - Fase de Operação Continuada

- a) Compreende a prestação continuada dos serviços de:
- b) hospedagem da solução;
- c) monitoramento da plataforma;
- d) suporte técnico;
- e) manutenção preventiva;
- f) manutenção corretiva;
- g) manutenção evolutiva;
- h) atualização tecnológica;
- i) sustentação da infraestrutura;
- j) acompanhamento dos níveis de serviço (SLA).

10.4.1. Toda a infraestrutura necessária ao funcionamento da solução, incluindo ambiente computacional, hospedagem, armazenamento, processamento, backup, monitoramento e disponibilidade da plataforma, será de responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para a Contratante.

10.5. **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

10.5.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela SESAPI mediante avaliação dos níveis de serviço (SLA), da disponibilidade da solução, da qualidade dos serviços prestados e do cumprimento das obrigações contratuais.

10.5.2. A avaliação poderá considerar, dentre outros aspectos:

- a) disponibilidade da plataforma;
- b) tempo de resposta para atendimento de chamados;
- c) prazo para resolução de incidentes;
- d) desempenho da solução;
- e) funcionamento das integrações;
- f) disponibilidade dos serviços de mensageria;
- g) qualidade do suporte técnico;
- h) cumprimento dos prazos de implantação;
- i) atendimento das funcionalidades Contratadas.

10.5.3. A Contratada deverá disponibilizar relatórios gerenciais periódicos contendo indicadores de desempenho da solução, disponibilidade dos serviços, atendimentos realizados, incidentes registrados, tempo de resolução e demais informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual.

10.6. **DESCRIÇÃO DAS TAREFAS BÁSICAS**

10.6.1. Constituem tarefas básicas da Contratada, no mínimo:

- a) implantação da solução tecnológica de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar;
- b) disponibilização da solução em ambiente WEB e APP;
- c) parametrização dos fluxos assistenciais definidos pela SESAPI;
- d) configuração dos módulos contratados;
- e) disponibilização dos serviços de mensageria institucional integrados à plataforma;
- f) realização das integrações necessárias com sistemas existentes na SESAPI, sempre que tecnicamente viáveis e previamente autorizadas;
- g) disponibilização de mecanismos de autenticação, auditoria, rastreabilidade e controle de acesso;
- h) disponibilização dos painéis gerenciais e indicadores estratégicos;
- i) manutenção preventiva, corretiva e evolutiva;
- j) monitoramento contínuo da solução;
- k) atualização tecnológica durante toda a vigência contratual;
- l) suporte técnico remoto e, quando necessário, presencial;
- m) realização de backups e manutenção da continuidade dos serviços;
- n) elaboração de relatórios técnicos e gerenciais;
- o) capacitação inicial e reciclagem dos usuários sempre que solicitado pela

Administração.

10.6.2. Todas as atividades executadas deverão ser registradas e documentadas, garantindo rastreabilidade, transparência e adequada fiscalização da execução contratual.

10.7. **DA CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS DA SOLUÇÃO**

10.7.1. A capacitação dos usuários constitui etapa obrigatória da contratação e deverá ser realizada pela Contratada sem custos adicionais para a Administração.

10.7.2. A Contratada deverá elaborar Plano de Capacitação contemplando, no mínimo:

10.7.3. **Objetivo**

10.7.3.1. Capacitar os profissionais indicados pela SESAPI para utilização eficiente, segura e padronizada da plataforma de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, incluindo os módulos assistenciais, administrativos, gerenciais e de comunicação com pacientes.

10.7.4. **Público-alvo**

10.7.4.1. Poderão participar das capacitações profissionais indicados pela SESAPI, incluindo, dentre outros:

- a) médicos;
- b) enfermeiros;
- c) reguladores;
- d) equipes do centro cirúrgico;
- e) profissionais administrativos;
- f) gestores hospitalares;
- g) equipe de tecnologia da informação;
- h) fiscais e gestores do contrato.

10.7.5. **Conteúdo mínimo**

10.7.5.1. A capacitação deverá abordar, conforme o perfil dos usuários:

- a) utilização dos módulos do sistema;
- b) gestão do fluxo cirúrgico;
- c) utilização do mapa cirúrgico;
- d) gerenciamento de OPME e materiais;
- e) utilização dos checklists eletrônicos;
- f) utilização do prontuário eletrônico ou das funcionalidades de integração com o sistema corporativo existente;
- g) utilização da mensageria institucional;
- h) geração de relatórios;
- i) utilização dos painéis gerenciais;
- j) boas práticas de segurança da informação;
- k) proteção de dados pessoais (LGPD);
- l) abertura de chamados e utilização do suporte técnico.

10.7.6. **Metodologia**

10.7.6.1. A capacitação deverá possuir caráter eminentemente prático, contemplando demonstrações, exercícios e simulações das rotinas operacionais desenvolvidas nas unidades hospitalares da SESAPI.

10.7.6.2. Material Didático

10.7.6.3. A Contratada deverá fornecer material de apoio atualizado, preferencialmente em formato digital, contendo manuais, guias rápidos, vídeos ou outros recursos que auxiliem a utilização da plataforma.

10.7.6.4. Capacitações Complementares

10.7.6.5. Sempre que houver implantação de novas funcionalidades, atualizações relevantes da solução ou solicitação da Contratante, a Contratada deverá realizar treinamentos complementares sem prejuízo da continuidade dos serviços.

11. DESCRIÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

11.1. Os componentes funcionais e respectivas funcionalidades descritas nesta seção foram elaborados em conformidade com as necessidades identificadas no Documento de Formalização da Demanda (ID SEI 0024449023) e com a análise técnica da solução apresentada pela Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI (ID SEI 0024814872), constituindo os requisitos mínimos necessários ao atendimento das necessidades da Secretaria de Estado da Saúde do Piauí (SESAPI).

11.2. A organização, nomenclatura, agrupamento ou distribuição das funcionalidades em módulos poderá apresentar variações em relação à estrutura descrita neste Termo de Referência, desde que tais alterações não impliquem supressão, limitação ou prejuízo às funcionalidades essenciais requeridas pela Administração, nem comprometam a plena execução dos processos assistenciais, gerenciais e administrativos relacionados à gestão do fluxo cirúrgico.

11.3. Eventuais adaptações na forma de apresentação ou estruturação dos módulos deverão preservar a integralidade dos requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência, garantindo o atendimento dos objetivos da contratação, a interoperabilidade da solução, a rastreabilidade das informações, a segurança dos dados e a eficiência operacional esperada pela Administração.

11.3.1. MÓDULO DE GESTÃO DO FLUXO CIRÚRGICO

11.3.1.1. Destinado ao gerenciamento integral da linha de cuidados cirúrgicos, contemplando as etapas pré-operatória, intraoperatória e pós-operatória, bem como os processos administrativos e assistenciais relacionados.

I - Consultório Médico

- a) Solicitação eletrônica de procedimentos cirúrgicos;
- b) Cadastro do tempo estimado de cirurgia para composição do mapa cirúrgico;
- c) Solicitação, gerenciamento e controle de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), materiais e medicamentos (MAT/MED);
- d) Definição do tempo estimado de internação;
- e) Solicitação e acompanhamento de exames laboratoriais e complementares;
- f) Gestão eletrônica dos termos de consentimento;
- g) Controle eletrônico de checklists pré-operatórios, contemplando as medicações previamente definidas e a validação médica de todas as etapas obrigatórias antes do encaminhamento do procedimento à regulação.

II - Pareceres Especializados

- a) Registro de pareceres anestésicos, cardiológicos e de outras especialidades diretamente no sistema;
- b) Registro da classificação de risco anestésico vinculada ao prontuário eletrônico;

c) Comunicação automática ao médico solicitante acerca da existência de pendências ou da liberação dos pareceres.

III - Regulação Assistencial

a) Recebimento e tratamento das solicitações cirúrgicas;

b) Controle dos processos de autorização;

c) Gestão das filas de espera;

d) Monitoramento dos tempos de autorização e atendimento;

e) Painéis operacionais de acompanhamento;

f) Comunicação automática às áreas envolvidas após autorização do procedimento.

IV - Enfermagem do Centro Cirúrgico

a) Agendamento dos procedimentos no mapa cirúrgico;

b) Conferência da disponibilidade de materiais, medicamentos e OPME;

c) Verificação dos exames, pareceres e requisitos obrigatórios para liberação da cirurgia;

d) Registro da checagem do preparo cirúrgico, jejum e demais protocolos assistenciais;

e) Checklist digital pré-operatório validado pela equipe de enfermagem.

V - Mapa Cirúrgico

a) Gerenciamento eletrônico do mapa cirúrgico;

b) Visualização por especialidade, sala cirúrgica, procedimento e equipe responsável;

c) Controle de agendas cirúrgicas;

d) Registro de cancelamentos com justificativa;

e) Alertas automáticos para atrasos, conflitos e sobreposição de horários.

VI - Centro Cirúrgico

a) Registro das etapas intraoperatórias;

b) Registro dos horários de início e término dos procedimentos;

c) Registro de intercorrências assistenciais;

d) Controle dos materiais utilizados e devolvidos;

e) Importação de kits cirúrgicos conforme o procedimento realizado.

VII - Recuperação Pós-Anestésica

a) Registro da chegada do paciente à sala de recuperação;

b) Registro dos parâmetros clínicos e avaliação da dor;

c) Registro da transferência para internação ou Unidade de Terapia Intensiva (UTI).

VIII - Internação

a) Controle do tempo de permanência hospitalar;

b) Registro das justificativas para permanência superior ao prazo previsto;

c) Acompanhamento da evolução pós-operatória até a alta do paciente.

11.3.2. **PRONTUÁRIO ELETRÔNICO**

11.3.2.1. Destinado ao gerenciamento das informações clínicas e assistenciais dos pacientes.

- a) Cadastro completo de pacientes;
- b) Histórico clínico e assistencial;
- c) Registro estruturado das informações clínicas;
- d) Prescrição eletrônica;
- e) Controle de alergias e alertas clínicos;
- f) Gestão de exames, laudos e documentos;
- g) Compartilhamento controlado das informações entre profissionais autorizados;
- h) Controle de acesso baseado em perfis de usuários.

11.3.2.2. As funcionalidades previstas nesta seção poderão ser atendidas mediante integração sistêmica com solução de Prontuário Eletrônico já existente e utilizada pela SESAPI ou pelas unidades de saúde abrangidas pela contratação, desde que sejam assegurados o intercâmbio seguro das informações, a interoperabilidade entre os sistemas e o pleno atendimento dos requisitos funcionais necessários à gestão do fluxo cirúrgico. Na inexistência de solução interoperável ou quando a integração não atender às necessidades da Administração, tais funcionalidades deverão ser disponibilizadas pela solução Contratada.

11.3.3. **MÓDULO DE MENSAGERIA INFORMACIONAL**

11.3.3.1. Destinado à comunicação automatizada entre a Administração, equipes assistenciais e pacientes, integrado ao fluxo cirúrgico e disponibilizado por meio de WhatsApp ou tecnologia equivalente.

- a) Envio de notificações automáticas sobre preparo cirúrgico;
- b) Confirmação de consultas, exames e procedimentos cirúrgicos;
- c) Envio de lembretes automáticos visando à redução do absenteísmo;
- d) Envio de orientações pré e pós-operatórias;
- e) Compartilhamento de vídeos, documentos e materiais educativos;
- f) Comunicação de alterações de data, horário ou local dos procedimentos;
- g) Notificação de pendências documentais ou assistenciais;
- h) Canal institucional de comunicação entre paciente e equipe assistencial;
- i) Envio de pesquisas de satisfação após a alta hospitalar;
- j) Registro do histórico das mensagens enviadas e recebidas;
- k) Parametrização de modelos de mensagens e fluxos automáticos de comunicação;
- l) Controle da entrega, leitura e confirmação das mensagens, quando suportado pela plataforma utilizada;
- m) Integração com WhatsApp Business API ou solução tecnológica equivalente.

11.3.4. **PAINÉIS DE GESTÃO, MONITORAMENTO E INDICADORES**

11.3.4.1. A solução deverá disponibilizar painéis gerenciais e indicadores estratégicos, contemplando, no mínimo:

- a) Tempo total do fluxo cirúrgico;

- b) Tempo médio de autorização;
- c) Tempo médio entre solicitação e realização da cirurgia;
- d) Número de cirurgias por especialidade, unidade, profissional e período;
- e) Controle de cancelamentos com respectivos motivos;
- f) Comparativo entre horários planejados e realizados;
- g) Registro e análise das intercorrências;
- h) Custos por procedimento;
- i) Tempo médio de permanência hospitalar;
- j) Indicadores assistenciais e operacionais em tempo real;
- k) Alertas automáticos em caso de falha no envio de mensagens críticas ao paciente;
- l) Relatórios gerenciais parametrizáveis para apoio à tomada de decisão.

11.3.5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

11.3.5.1. A solução deverá contemplar mecanismos que assegurem a integridade, disponibilidade, confidencialidade e rastreabilidade das informações, incluindo:

- a) Controle de acesso baseado em perfis de usuários;
- b) Autenticação de usuários;
- c) Registro de logs e trilhas de auditoria;
- d) Rastreabilidade completa das operações realizadas;
- e) Registro de eventos e alterações;
- f) Conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

11.3.6. INTEROPERABILIDADE

11.3.6.1. A solução deverá permitir integração com outros sistemas utilizados pela SESAPI, contemplando, no mínimo:

- a) Sistemas hospitalares;
- b) Sistemas de faturamento;
- c) Sistemas de agendamento;
- d) Sistemas corporativos da Administração;
- e) Utilização de padrões de interoperabilidade em saúde, incluindo HL7 ou padrão equivalente.

11.3.7. MOBILIDADE E ACESSIBILIDADE

11.3.7.1. A solução deverá possuir:

- a) Funcionamento em ambiente WEB e aplicativo móvel;
- b) Compatibilidade com computadores, tablets e smartphones;
- c) Interface responsiva e intuitiva;
- d) Recursos que favoreçam a usabilidade e acessibilidade dos usuários.

11.3.8. RELATÓRIOS

11.3.8.1. A solução deverá possibilitar a geração de relatórios clínicos, administrativos, operacionais e estatísticos, parametrizáveis pelo usuário, destinados ao acompanhamento da

gestão assistencial, ao monitoramento dos indicadores e ao apoio à tomada de decisão.

12. GARANTIA

12.1. A Contratada deverá garantir o pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual, assegurando sua disponibilidade, desempenho, segurança, integridade, confidencialidade e continuidade operacional, compreendendo todos os módulos, integrações, infraestrutura tecnológica, hospedagem, banco de dados, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, sem ônus adicional para a Contratante.

12.2. Por se tratar de solução disponibilizada na modalidade **Software as a Service (SaaS)**, caberá à Contratada manter a plataforma permanentemente operacional, responsabilizando-se pela correção de falhas, indisponibilidades, vulnerabilidades, atualizações e demais ocorrências que possam comprometer a execução dos serviços.

12.3. A Contratada deverá disponibilizar serviço de suporte técnico especializado para registro, acompanhamento e solução de chamados, por meio remoto ou presencial, quando necessário, mantendo sistema de controle que possibilite o acompanhamento dos atendimentos e a emissão de relatórios periódicos contendo, no mínimo, histórico dos chamados, tempos de atendimento e solução, ocorrências registradas e ações adotadas.

12.4. A solução deverá observar os níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement – SLA) estabelecidos contratualmente, contemplando, no mínimo:

- a) disponibilidade da plataforma;
- b) classificação dos incidentes por criticidade;
- c) tempos máximos de atendimento e solução dos chamados;
- d) indicadores de desempenho dos serviços;
- e) monitoramento da execução contratual; e
- f) critérios para aplicação de glosas ou penalidades em caso de descumprimento dos níveis de serviço pactuados.

12.5. A Contratada deverá manter mecanismos de backup, recuperação de desastres, monitoramento dos ambientes tecnológicos e continuidade dos serviços, assegurando a preservação, integridade, disponibilidade e recuperação das informações processadas pela solução.

12.6. Durante toda a execução contratual, a Contratada deverá observar as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas aplicáveis à segurança da informação, permanecendo responsável pelo funcionamento da solução, pelas integrações, pela infraestrutura tecnológica, pelo suporte técnico e pelo cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no contrato.

13. SERVIÇO DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

13.1. Durante toda a vigência contratual, a Contratada deverá assegurar a sustentação técnica da solução integrada de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar e dos serviços de mensageria, em regime de Software como Serviço (SaaS), garantindo sua disponibilidade, desempenho, segurança, continuidade operacional e conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

13.2. A prestação dos serviços deverá contemplar, no mínimo:

- a) manutenção corretiva, destinada ao restabelecimento do funcionamento da solução em caso de falhas, indisponibilidades ou erros operacionais;
- b) manutenção preventiva e perfectiva, compreendendo atualizações, correções de segurança, otimizações de desempenho e demais ações necessárias à estabilidade da plataforma;

c) manutenção evolutiva, destinada à implementação de melhorias, adequações técnicas, integrações e atualizações compatíveis com as necessidades da Contratante e com a evolução tecnológica e regulatória.

13.3. Os serviços de suporte deverão ser executados por equipe técnica especializada, mediante ferramenta eletrônica de gerenciamento de chamados (Service Desk), permitindo o registro, acompanhamento e rastreabilidade das ocorrências, observando os prazos máximos de atendimento previstos nos Acordos de Nível de Serviço (SLA).

13.4. A Contratada deverá disponibilizar interlocutor técnico responsável pelo acompanhamento da execução contratual e apresentar relatórios periódicos contendo, no mínimo, indicadores de disponibilidade da solução, quantitativo de chamados registrados, classificação das ocorrências, tempos de resposta e resolução, bem como as manutenções realizadas durante o período.

13.5. **Classificação das Ocorrências**

13.5.1. As ocorrências serão classificadas conforme o impacto operacional causado à solução, observando-se, no mínimo:

Criticidade	Caracterização
Nível 1 – Crítica	Indisponibilidade total da solução ou comprometimento de funcionalidades essenciais do fluxo cirúrgico ou da mensageria.
Nível 2 – Alta	Falhas que afetem parcialmente a operação ou número significativo de usuários.
Nível 3 – Média	Falhas de menor impacto, sem comprometimento das funcionalidades essenciais da solução.

13.6. **Níveis Mínimos de Serviço (SLA)**

13.6.1. A Contratada deverá observar os seguintes prazos máximos de atendimento:

Criticidade	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Nível 1	30 minutos	4 horas úteis
Nível 2	2 horas úteis	12 horas úteis
Nível 3	4 horas úteis	48 horas úteis

13.7. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas no contrato, sem prejuízo do redimensionamento dos pagamentos, quando cabível.

14. **DAS UNIDADES CONTEMPLADAS**

14.1. A estimativa das unidades de saúde contempladas na presente contratação foi elaborada com base nas informações constantes do Documento de Formalização da Demanda (DFD), considerando o planejamento inicial da Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI para implantação da solução tecnológica de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar e dos serviços de mensageria.

14.2. A implantação da solução observará cronograma a ser aprovado pela Contratante, podendo ocorrer de forma gradativa, conforme as necessidades operacionais, disponibilidade da infraestrutura tecnológica e prioridades assistenciais estabelecidas pela SESAPI.

14.3. A relação das unidades abaixo representa a estimativa inicial de implantação, não constituindo rol exaustivo ou definitivo, podendo sofrer alterações durante a execução contratual, mediante justificativa técnica da Administração, inclusive quanto à inclusão, exclusão

ou substituição de unidades de saúde, desde que preservado o objeto contratado e observado o interesse público.

14.4. A contratação abrangerá 19 (dezenove) unidades da Rede Estadual de Saúde, sendo 16 (dezesesseis) unidades hospitalares para disponibilização do Módulo de Gestão de Cirurgias e 3 (três) Unidades de Pronto Atendimento – UPAs para disponibilização dos Serviços de Mensageria WhatsApp, conforme discriminado abaixo:

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade Estimada
1	Serviço de Implantação da Solução	Unidade	19
2	Módulo de Gestão de Cirurgias	Unidade hospitalar/mês	16
3	Serviços de Mensageria WhatsApp	Mensal	72.000 mensagens/mês, sendo 24.000 por UPA

Nº	Unidade de Saúde	Cidade	Porte	Módulo Gestão de Cirurgias	Módulo Mensageria
1	Hospital Francisco Ayres Cavalcante (HFAC)	Amarante	1	Sim	Não
2	Hospital Estadual Domingos Chaves (HEDC)	Canto do Buriti	1	Sim	Não
3	Hospital Estadual Júlio Borges de Macedo (HEJBM)	Curimatá	1	Sim	Não
4	Hospital João Luiz de Moraes (HJLM)	Demerval Lobão	1	Sim	Não
5	Hospital Norberto Moura (HNM)	Elesbão Veloso	1	Sim	Não
6	Hospital Local José de Moura Fé (HLJMF)	Simplício Mendes	1	Sim	Não
7	Hospital José Furtado Mendonça (HJFM)	São Miguel do Tapuio	1	Sim	Não
8	Hospital Estadual Gerson Castelo Branco (HEGCB)	Luzilândia	2	Sim	Não
9	Hospital Regional Leônidas Melo (HRLM)	Barras	2	Sim	Não
10	Hospital Estadual Dr. Júlio Hartman (HEDJH)	Esperantina	2	Sim	Não
11	UPA de Picos	Picos	—	Não	Sim
12	UPA de Floriano	Floriano	—	Não	Sim
13	UPA de Oeiras	Oeiras	—	Não	Sim
14	Hospital Regional Senador Dirceu Arcoverde (HRSDA)	Uruçuí	3	Sim	Não

15	Hospital Regional Eustáquio Portela (HREP)	Valença do Piauí	3	Sim	Não
16	Hospital Regional Deolindo Couto (HRDC)	Oeiras	3	Sim	Não
17	Hospital Regional Justino Luz (HRJL)	Picos	4	Sim	Não
18	Novo Hospital Regional de Picos (NHRP)	Picos	4	Sim	Não
19	Hospital Estadual Dirceu Arcoverde (HEDA)	Parnaíba	4	Sim	Não

15. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

15.1. As despesas decorrentes desta contratação ocorrerão através de Dotação Orçamentária provenientes das fontes 500/600.

16. DA HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1. Para fins de habilitação, exigir-se-á dos interessados a documentação relativa a:

- a) Habilitação Jurídica;
- b) Habilitação fiscal, social e trabalhista;
- c) Qualificação Econômico-Financeira;
- d) Qualificação Técnica.

16.2. Habilitação Jurídica

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

16.2.2. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

16.2.3. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

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

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

16.2.6. Os documentos previstos nos subitens 16.2.1 a 16.2.5, conforme o enquadramento societário da proponente, deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

16.3. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

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

16.3.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

16.3.3. Prova de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente;

16.3.4. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

16.3.5. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

16.3.6. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

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

16.4. **Qualificação Econômico-Financeira**

16.4.1. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e, conforme o caso demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

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

16.5. **Qualificação Técnica**

16.5.1. Em razão da natureza do objeto e da contratação fundamentada no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, a Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI deverá demonstrar possuir capacidade técnica, operacional e institucional compatível com a execução dos serviços objeto desta contratação.

16.6. Deverá apresentar ainda, documentação que demonstre experiência na prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, especialmente no desenvolvimento, implantação, integração, manutenção, sustentação e evolução de sistemas corporativos compatíveis com o objeto da contratação. A comprovação poderá ser realizada mediante apresentação de atestados de capacidade técnica, contratos, termos de aceite, portfólio técnico ou outros documentos idôneos que evidenciem a execução de soluções relacionadas ao objeto desta contratação. Deverá, ainda, comprovar que dispõe de equipe técnica qualificada, com profissionais compatíveis com as atividades de implantação, suporte técnico, manutenção, infraestrutura, integração de sistemas, segurança da informação e gerenciamento de projetos, bem como demonstrar capacidade técnica e operacional para implantar, operar, sustentar e manter a solução, realizando as integrações necessárias com os sistemas utilizados pela SESAPI, em conformidade com os requisitos de interoperabilidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

17. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

17.1. Exigir o cumprimento integral das obrigações assumidas pela Contratada, observadas as disposições deste Termo de Referência, do Contrato e da legislação aplicável;

17.2. Disponibilizar as informações, regras de negócio, fluxos operacionais, acessos, ambientes tecnológicos e demais elementos necessários à implantação, integração e operação da solução;

- 17.3. Designar gestor e fiscais do contrato para acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução dos serviços, comunicando formalmente as ocorrências verificadas;
- 17.4. Definir, em conjunto com a Contratada, o cronograma de implantação, capacitação e disponibilização da solução nas unidades de saúde contempladas;
- 17.5. Disponibilizar infraestrutura mínima de conectividade, equipamentos e acesso às unidades onde ocorrerá a implantação da solução, quando de sua responsabilidade;
- 17.6. Comunicar formalmente à Contratada quaisquer falhas, inconsistências ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, concedendo prazo para saneamento, observado o contrato;
- 17.7. Receber provisória e definitivamente os serviços executados, após verificação da conformidade com os requisitos técnicos e funcionais estabelecidos neste Termo de Referência;
- 17.8. Efetuar os pagamentos nas condições e prazos estabelecidos contratualmente;
- 17.9. Aplicar as sanções administrativas cabíveis em caso de descumprimento das obrigações contratuais, assegurados o contraditório e a ampla defesa;
- 17.10. Zelar pelo cumprimento das normas relativas à segurança da informação, proteção de dados pessoais e demais regulamentos aplicáveis à Administração Pública.
- 17.11. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, nem por danos causados a terceiros em decorrência de atos de seus empregados, prepostos ou colaboradores.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 18.1. Implantar, disponibilizar, operar, manter e evoluir a solução tecnológica objeto da contratação, em regime de Software como Serviço (SaaS), observando os requisitos técnicos, funcionais e níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;
- 18.2. Disponibilizar ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), assegurando disponibilidade, desempenho, segurança, integridade e continuidade dos serviços durante toda a vigência contratual;
- 18.3. Realizar a implantação da solução nas unidades indicadas pela SESAPI, conforme cronograma previamente aprovado, incluindo parametrização, configuração, testes e entrada em produção;
- 18.4. Executar todas as integrações necessárias com os sistemas corporativos utilizados pela SESAPI, observando os padrões de interoperabilidade definidos pela Administração, especialmente quando houver sistema corporativo de Prontuário Eletrônico já implantado;
- 18.5. Ministrando treinamento inicial e complementar aos usuários indicados pela Contratante, fornecendo materiais de apoio e orientação quanto à utilização da plataforma;
- 18.6. Disponibilizar suporte técnico especializado, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, observando os níveis de serviço (SLA) estabelecidos contratualmente;
- 18.7. Corrigir, sem ônus adicional para a Contratante, falhas, defeitos ou inconsistências identificadas na solução durante toda a vigência contratual;
- 18.8. Manter equipe técnica qualificada para desenvolvimento, implantação, suporte, manutenção, segurança da informação, banco de dados, infraestrutura e integração de sistemas;
- 18.9. Garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações tratadas pela solução, observando integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas aplicáveis ao tratamento de dados em saúde;
- 18.10. Implementar mecanismos de controle de acesso, autenticação, registro de logs, trilhas de auditoria, backup, recuperação de desastres e demais controles de segurança

previstos neste Termo de Referência;

18.11. Comunicar formalmente à Contratante, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de incidentes de segurança que possam comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações tratadas pela solução;

18.12. Responsabilizar-se integralmente pelos profissionais envolvidos na execução contratual, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021;

18.13. Atender às determinações do gestor e dos fiscais do contrato, prestando todas as informações, documentos e esclarecimentos necessários ao acompanhamento da execução contratual;

18.14. Manter, durante toda a execução contratual, as condições técnicas e operacionais necessárias à perfeita prestação dos serviços;

18.15. Responsabilizar-se pelos danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou colaboradores, nos termos dos arts. 120 e 121 da Lei nº 14.133/2021;

18.16. Garantir que todas as atualizações, evoluções e correções da plataforma sejam implementadas sem prejuízo à continuidade dos serviços e à integridade das informações armazenadas;

18.17. Ao término da vigência contratual, disponibilizar à Contratante todos os dados e informações produzidos durante a execução do contrato, em formato interoperável e passível de migração, bem como prestar apoio técnico à transição da solução, quando solicitado, observadas as disposições relativas à proteção de dados pessoais.

19. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.0.1. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, observados os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstrada sua vantajosidade e mantidas as condições que justificaram a contratação.

20. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

20.1. O acompanhamento e a fiscalização do objeto do futuro contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) ou comissão de fiscais instituída pela Portaria SESAPI nº 4.303, de 19 de julho de 2023, ou outra que vier a substituí-la, em conformidade com os artigos 117 e 7º, da Lei Federal nº 14.133/2021, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência a Contratada.

20.2. O fiscal do Contrato ou a comissão de fiscais anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato ou instrumento equivalente, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

20.3. A comissão de fiscais ou o fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

20.4. Cabe à Contratada atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou da Comissão inerentes ao objeto desta contratação, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a Contratante, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da Contratada, que é total e irrestrita em relação à execução do objeto, inclusive perante terceiros,

respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.

20.5. A atividade de fiscalização não resultará, em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

21. DA ENTREGA E ACEITAÇÃO DO OBJETO

21.1. A entrega e a aceitação do objeto desta contratação compreenderão a implantação, disponibilização, parametrização, integração, capacitação, operação assistida, manutenção e sustentação da solução de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, disponibilizada em regime de Software como Serviço (SaaS), em ambiente WEB e APP, contemplando o módulo de gestão do fluxo cirúrgico, o módulo de mensageria institucional e os demais componentes previstos neste Termo de Referência.

21.2. A implantação ocorrerá de forma gradativa nas unidades contempladas pela contratação, observando o cronograma físico-financeiro aprovado pela SESAPI, podendo a ordem de implantação ser ajustada conforme a conveniência administrativa e as necessidades da Rede Estadual de Saúde.

21.3. Durante toda a execução contratual, a solução deverá permanecer disponível para utilização pelos usuários autorizados, assegurando os níveis mínimos de serviço (SLA), segurança da informação, proteção de dados pessoais, interoperabilidade com os sistemas corporativos da SESAPI e suporte técnico especializado.

21.4. A implantação da solução poderá ocorrer em qualquer unidade da Rede Estadual de Saúde administrada diretamente pela Secretaria de Estado da Saúde do Piauí – SESAPI ou por Organizações Sociais Contratadas pelo Estado, observadas as unidades contempladas neste Termo de Referência e o cronograma de implantação aprovado pela Administração.

21.5. A solução será disponibilizada em ambiente WEB e aplicativo móvel (APP), na modalidade **Software como Serviço (SaaS)**, contemplando infraestrutura tecnológica, hospedagem, monitoramento, suporte técnico especializado, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, durante toda a vigência contratual.

21.6. Os acessos dos usuários, perfis de utilização, integrações sistêmicas e protocolos de segurança da informação serão definidos conjuntamente entre a Contratada e a Diretoria de Tecnologia da Informação da SESAPI (DUTEC/SESAPI), observadas as políticas institucionais de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

21.7. Os treinamentos destinados aos administradores e usuários da solução terão datas, locais e público-alvo definidos pela SESAPI, que comunicará à Contratada com antecedência mínima de **15 (quinze) dias**, para adoção das providências necessárias.

21.8. Os serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva serão prestados preferencialmente de forma remota, podendo ocorrer atendimento presencial sempre que a natureza da ocorrência assim exigir ou mediante solicitação da Contratante.

21.9. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **10 (dez) dias**, pela comissão de fiscalização designada pela SESAPI, mediante emissão de termo circunstanciado, após verificação do cumprimento das exigências técnicas, funcionais e administrativas previstas neste Termo de Referência.

21.10. O prazo previsto no item anterior será contado a partir da comunicação formal da Contratada acerca da conclusão da etapa correspondente ou da apresentação da documentação necessária para o faturamento da parcela executada.

21.11. Para fins de recebimento provisório das parcelas mensais referentes à disponibilização da solução em regime SaaS, a comissão de fiscalização avaliará, entre outros aspectos:

a) disponibilidade da plataforma;

- b) funcionamento dos módulos contratados;
- c) desempenho das integrações;
- d) cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- e) atendimento dos chamados técnicos;
- f) execução das manutenções previstas;
- g) funcionamento do módulo de mensageria;
- h) qualidade dos serviços prestados.

21.12. O resultado da avaliação será registrado em relatório técnico, que subsidiará o gestor do contrato para fins de recebimento da parcela executada e eventual aplicação de glosas, quando cabíveis.

21.13. A fiscalização não efetuará o ateste da última ou única medição enquanto existirem pendências que comprometam a conformidade dos serviços ou das funcionalidades previstas neste Termo de Referência.

21.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **10 (dez) dias**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da conformidade da solução, da qualidade dos serviços prestados, da plena operacionalidade da plataforma e do atendimento integral aos requisitos técnicos e funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

21.15. O recebimento definitivo será formalizado mediante emissão de Termo de Recebimento Definitivo, acompanhado da avaliação de desempenho contratual, contendo registro do cumprimento das obrigações assumidas, dos indicadores de desempenho (SLA), das ocorrências verificadas durante o período e, quando houver, das penalidades aplicadas.

21.16. A Contratante poderá rejeitar total ou parcialmente os serviços executados que não atendam às especificações técnicas, aos requisitos funcionais, aos níveis mínimos de serviço (SLA) ou às demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, devendo a Contratada promover as correções necessárias, sem ônus adicional para a Administração, no prazo estabelecido pela fiscalização.

22. DO PAGAMENTO

22.1. O pagamento será realizado em conformidade com o Cronograma Físico-Financeiro aprovado pela SESAPI previsto neste Termo de Referência, observada a efetiva execução dos serviços, o cumprimento dos critérios de aceite, dos níveis mínimos de serviço (SLA) e das demais obrigações contratuais.

22.2. A remuneração da Contratada compreenderá duas naturezas distintas de execução:

I - Serviços de Implantação (Não Recorrentes)

22.3. Os serviços correspondentes aos Módulos de Esforço de Implantação, compreendendo as atividades de configuração da solução, parametrização, testes, homologação, capacitação dos usuários e operação assistida inicial, serão remunerados conforme as etapas previstas no Cronograma Físico-Financeiro, mediante conclusão das respectivas entregas, homologação pela equipe técnica da SESAPI e emissão do Termo de Recebimento Provisório.

22.4. O pagamento de cada etapa ficará condicionado à comprovação da execução das atividades previstas para o respectivo módulo de implantação e ao ateste da fiscalização contratual.

I - Serviços de Sustentação (Recorrentes)

22.5. Os serviços continuados correspondentes à disponibilização da solução em ambiente SaaS, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, hospedagem, monitoramento, mensageria, operação da plataforma e demais serviços recorrentes serão remunerados mensalmente, durante toda a vigência contratual, observando-se:

- a) a disponibilidade da solução nos níveis estabelecidos em SLA;
- b) a efetiva prestação dos serviços;
- c) o cumprimento dos indicadores de desempenho contratualmente estabelecidos;
- d) a apresentação dos relatórios mensais de execução.

22.6. Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, a Contratada deverá apresentar à Contratante: Nota Fiscal/Fatura; Relatório mensal de execução dos serviços; Relatório de disponibilidade da solução e cumprimento dos níveis de serviço (SLA); Relatório dos chamados técnicos, manutenções executadas e ocorrências registradas no período; Relatórios de implantação, quando houver etapas previstas no Cronograma Físico-Financeiro; Demais documentos exigidos pela fiscalização do contrato.

22.7. O recebimento da Nota Fiscal somente será considerado ocorrido após o ateste da execução dos serviços pelo Fiscal ou Comissão de Fiscalização designada pela SESAPI, observados os procedimentos de recebimento provisório e definitivo previstos neste Termo de Referência.

22.8. O pagamento ficará condicionado: ao cumprimento das obrigações contratuais; ao atendimento dos níveis mínimos de serviço (SLA); à homologação das entregas previstas para o período; à inexistência de pendências técnicas apontadas pela fiscalização; à comprovação da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da Contratada.

22.9. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), dos prazos de implantação, das entregas previstas no Cronograma Físico-Financeiro ou de quaisquer obrigações contratuais poderá ensejar glosas, redimensionamento dos valores devidos ou aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência e no Contrato, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

22.10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, inconsistência documental ou qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento permanecerá suspenso até a regularização, sem geração de ônus para a Contratante.

22.11. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta bancária indicada pela Contratada, após a liquidação da despesa, observados os prazos e procedimentos adotados pela Administração Pública Estadual, mediante apresentação da Nota Fiscal, juntamente com o relatório dos serviços prestados, devidamente atestados pelo fiscal contrato, considerando as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

22.12. Quando do pagamento, serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação vigente.

22.13. A Contratada optante pelo Simples Nacional deverá apresentar documentação comprobatória de sua condição para fins de aplicação do tratamento tributário previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

22.14. A liberação do pagamento não implica aceitação definitiva dos serviços executados nem exime a Contratada da responsabilidade pela correção de falhas, vícios, defeitos, indisponibilidades ou inconformidades identificadas durante a vigência contratual.

23. DO DIREITO DE PROPRIEDADE

23.1. Todos os dados, informações, registros operacionais, relatórios gerenciais, indicadores, históricos de utilização, registros de comunicação, documentos e demais

conteúdos produzidos, armazenados ou processados no âmbito da execução do contrato constituem patrimônio informacional da Contratante.

23.2. Incluem-se nesse conjunto as informações relacionadas à gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, agendas cirúrgicas, registros operacionais, relatórios de acompanhamento, indicadores de desempenho, registros de mensageria e demais dados produzidos ou tratados pela solução durante a vigência contratual.

23.3. A Contratada deverá assegurar à Contratante o acesso integral, contínuo e irrestrito aos dados e informações gerados pela utilização da solução, garantindo sua integridade, disponibilidade, rastreabilidade e portabilidade, sempre que solicitado.

23.4. Ao término da vigência contratual, independentemente do motivo de encerramento do contrato, a Contratada deverá disponibilizar à Contratante todos os dados e informações armazenados na solução, em formato estruturado e passível de utilização, sem prejuízo da continuidade das atividades institucionais.

23.5. Fica ressalvado que a propriedade intelectual dos softwares, códigos-fonte, frameworks, metodologias, componentes tecnológicos, modelos computacionais, arquiteturas de sistemas e demais ativos tecnológicos utilizados para viabilizar a prestação dos serviços permanecerá de titularidade da Contratada ou de seus respectivos proprietários, quando aplicável.

23.6. A presente contratação não implica transferência de propriedade intelectual da solução tecnológica à Contratante, sendo concedido apenas o direito de uso da plataforma durante a vigência contratual, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no respectivo instrumento contratual.

23.7. A Contratada deverá garantir mecanismos que permitam a extração, exportação e recuperação dos dados e informações de propriedade da Contratante, observadas as disposições relativas à segurança da informação, à proteção de dados pessoais e à continuidade dos serviços.

24. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

24.1. A Contratada que cometer qualquer das infrações aqui discriminadas ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções administrativa, conforme previsto no Título IV, Capítulo I - Das Infrações e Sanções Administrativas da Lei n. 14.133/2021: advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta do Estado do Piauí e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

24.2. **ADVERTÊNCIA:** será aplicada na hipótese de infrações que correspondam a pequenas irregularidades verificadas nos fornecimentos e/ou nas prestações de serviços, que venham ou não causar dano à Administração ou a terceiros.

24.3. **MULTA:** será aplicada por infrações que obstaculizem a concretização do objeto da licitação e compreenderá a 5% (cinco por cento), por dia, limitada a 30% (trinta por cento), sobre o valor do contrato, pelo atraso na execução da ordem de fornecimento e/ou serviço.

24.3.1. Os valores relativos às multas serão pagos mediante notificação de cobrança. A partir da data de confirmação do recebimento da notificação, a Contratada terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentar defesa administrativa ou fazer o recolhimento do valor da multa aos cofres públicos, sob pena de cobrança judicial.

24.3.2. Na hipótese de a Contratada não efetuar o recolhimento da multa no prazo fixado na notificação de cobrança, a SESAPI inscreverá o valor em dívida ativa.

24.4. **IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR** com a Administração Pública direta e indireta do Estado do Piauí, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos termos do artigo 156, III, da Lei n. 14.133/2021, e descredenciamento do Cadastro de Fornecedores do Estado do Piauí-CADUF, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades, nos seguintes casos:

- a) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- b) Dar causa à inexecução total do contrato;
- c) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- d) Não atender às autorizações de fornecimento ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo estabelecido no edital;
- e) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

24.5. **DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR** com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos termos do artigo 156, IV, da Lei n. 14.133/2021, nos seguintes casos:

- a) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- e) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846/2013.
- f) É admitida a reabilitação da Contratada perante o Estado do Piauí, exigidos, cumulativamente:
- g) Reparação integral do dano causado à Administração Pública;
- h) Pagamento da multa;
- i) Transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;
- j) Cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
- k) Análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

24.6. Além das penalidades citadas, a Contratada ficará sujeita, ainda, ao cancelamento de sua inscrição no Cadastro de Fornecedores do Estado do Piauí- CADUF e, no que couber, às demais penalidades referidas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

24.7. Comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificada e aceita pela Administração desta Secretaria de Estado da Saúde, a Contratada, conforme o caso, poderá ficar isenta das penalidades mencionadas.

24.8. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa.

24.9. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021;

24.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;

24.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no CADUF.

(Assinado e datado eletronicamente)

Rafael Alencar Soares de Souza

Superintendente - SUGMAC/SESAPI

Aprovação do Termo de Referência

Após análise do Termo de Referência relativo à contratação de pessoa jurídica especializada para implantação, capacitação, suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva de sistema de gestão do fluxo cirúrgico hospitalar, disponibilizado em regime de Software as a Service (SaaS), em ambiente WEB e APP, contemplando módulo de gestão de cirurgias e serviços de mensageria informacional via WhatsApp, destinado ao gerenciamento integrado da linha de cuidados cirúrgicos da rede estadual de saúde, conforme as especificações, quantidades demandadas e condições estabelecidas neste instrumento, por meio de Dispensa de Licitação, com amparo no Art. 75, da lei Federal 14.133/21 e demais artigos pertinentes, APROVO.

(Assinado e datado eletronicamente)

Karol Silva Ciríaco

Secretária de Estado da Saúde - **substituta**



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ALENCAR SOARES DE SOUZA - Matr.0445269-X, Superintendente de Gestão de Média e Alta Complexidade**, em 04/09/2026, às 10:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **KAROL SILVA CIRÍACO - Matr.04452704, Secretária de Estado da Saúde do Piauí substituta**, em 04/09/2026, às 11:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.pi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0026292668** e o código CRC **F4A46E4A**.