TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação direta por dispensa de licitação em razão do valor, na forma eletrônica (art. 75, II, e § 3º, da Lei nº 14.133/2021)

IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO	
Órgão contratante	Município de Valença do Piauí/PI – CNPJ nº 06.554.737/0001-32
Unidade requisitante	Secretaria Municipal de Saúde – Central Municipal de Regulação
Processo Administrativo	nº 077/2026
Procedimento de seleção	Dispensa Eletrônica nº 007/2026 – Portal de Compras Públicas
Fundamento legal	Art. 75, inciso II, c/c art. 72 e art. 75, § 3º, da Lei nº 14.133/2021
Critério de julgamento	Menor preço global (grupo único – itens 1 e 2)
Valor total estimado	R$ 63.766,66 (sessenta e três mil, setecentos e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos)
Participação	Exclusiva para ME, EPP e MEI (art. 48, I, da LC nº 123/2006)

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Objeto: contratação de empresa especializada para a disponibilização, ativação e implantação de Sistema para Gestão de Filas de Atendimento, com totem de impressão de senhas e chamador por TV, para 6 (seis) guichês, compreendendo 1 (um) totem de impressão de senhas e 1 (um) painel TV de chamada de senhas, destinado à Central Municipal de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde de Valença do Piauí/PI, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. A contratação observará o quadro abaixo, cujos itens compõem **grupo único**, indivisível para fins de disputa e adjudicação:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	V. UNITÁRIO	V. TOTAL
1	Fornecimento de Sistema para Gestão de Filas de Atendimento com totem de impressão de senhas e chamador por TV para 6 guichês – 1 totem de impressão de senha e 1 painel TV de chamada de senha. Licença de uso por 12 (doze) meses, em nuvem (SaaS), incluindo hospedagem, suporte técnico, manutenção, atualizações e disponibilização dos equipamentos em regime de comodato.	UNID	01	R$ 41.300,00	R$ 41.300,00

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: (89) 3465-2220

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	V. UNITÁRIO	V. TOTAL
2	Ativação e implantação: configuração da plataforma, instalação e colocação em funcionamento dos equipamentos, parametrização de serviços e prioridades, carga de conteúdo e treinamento dos usuários. Pagamento único.	UNID	01	R$ 22.466,66	R$ 22.466,66
VALOR TOTAL ESTIMADO DO GRUPO					**R$ 63.766,66**

1.3. Natureza do objeto: trata-se de serviço comum (art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021), cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado. O item 1 caracteriza-se como serviço contínuo sem dedicação exclusiva de mão de obra (art. 6º, XV), por atender necessidade permanente da unidade; o item 2 constitui serviço não contínuo, por escopo (art. 6º, XVII), exaurindo-se com a conclusão da implantação.

1.4. Vigência: o prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato ou do recebimento do instrumento equivalente, na forma do art. 105 da Lei nº 14.133/2021.

1.5. Prorrogação: a vigência poderá ser prorrogada sucessivamente, respeitado o prazo máximo decenal, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que: (a) a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos, admitida a negociação; (b) haja disponibilidade orçamentária no exercício; (c) a contratada mantenha as condições de habilitação; e (d) o valor anual da contratação permaneça dentro do limite do art. 75, II, vigente no exercício correspondente, considerado o somatório de que trata o § 1º do mesmo artigo. Na prorrogação, incidirá apenas o valor do item 1, não se repetindo o item 2.

1.6. Formalização: a contratação será formalizada por termo de contrato ou, a critério da Administração, por instrumento equivalente (nota de empenho, carta-contrato, autorização ou ordem de serviço), nos termos do art. 95, I, da Lei nº 14.133/2021, aplicando-se, em qualquer caso, as disposições deste Termo de Referência, do Edital e da proposta vencedora, e, no que couber, o art. 92 da referida Lei (art. 95, § 1º).

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. A Central Municipal de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde é a porta de acesso presencial dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS aos serviços regulados pelo Município, concentrando, entre outras atividades, o agendamento de consultas e exames especializados, a autorização de procedimentos, a entrega de comprovantes e resultados e a orientação dos usuários quanto ao fluxo assistencial.

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: (89) 3465-2220

2.2. Atualmente, a organização do atendimento ocorre sem ferramenta informatizada de ordenação, o que ocasiona formação de filas físicas, aglomeração de usuários, dificuldade de controle da ordem de chegada, insegurança quanto à observância das prioridades legais e ausência de dados gerenciais confiáveis sobre tempo de espera, tempo de atendimento, produtividade e desistências, prejudicando o planejamento da unidade e a qualidade do serviço prestado à população.

2.3. A contratação visa assegurar o cumprimento de deveres legais que recaem sobre a Administração no atendimento ao público, notadamente:

a) os princípios da universalidade, igualdade e humanização da assistência previstos na Lei nº 8.080/1990 e as diretrizes da Política Nacional de Regulação do SUS (Portaria GM/MS nº 1.559/2008, consolidada na Portaria de Consolidação GM/MS nº 2/2017);

b) o atendimento prioritário assegurado pela Lei nº 10.048/2000, pela Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e pela Lei nº 12.764/2012 (pessoa com transtorno do espectro autista), bem como a prioridade especial às pessoas maiores de 80 (oitenta) anos prevista no art. 3º, § 2º, da Lei nº 10.741/2003 (Estatuto da Pessoa Idosa);

c) as diretrizes de adequação entre meios e fins, igualdade no tratamento, cumprimento de prazos, organização e transparência no atendimento previstas na Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).

2.4. O sistema pretendido organiza a demanda por senhas segmentadas por serviço e prioridade, realiza a chamada sonora e visual dos usuários, disciplina a distribuição do atendimento entre os 6 (seis) guichês e produz relatórios gerenciais que permitirão à Secretaria Municipal de Saúde dimensionar equipe, horários e fluxos com base em evidências.

2.5. Estudo Técnico Preliminar: nos termos do art. 72, I, da Lei nº 14.133/2021, o estudo técnico preliminar integra a instrução da contratação direta apenas "se for o caso". Considerando a baixa complexidade do objeto, seu enquadramento no art. 75, II, e a disciplina da regulamentação municipal, os elementos essenciais do estudo técnico preliminar previstos no art. 18, § 1º, da Lei foram incorporados a este Termo de Referência, especialmente nas seções 2, 3, 4 e 14.

2.6. Plano de Contratações Anual: a presente contratação **está prevista no Plano de Contratações Anual de 2026**, em observância ao art. 12, VII, da Lei nº 14.133/2021.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução compreende o licenciamento de uso de plataforma de gestão de filas hospedada em nuvem, acessada por navegador nos computadores dos guichês, integrada a 1 (um) totem de autoatendimento para emissão de senhas e a 1 (um) painel TV de chamada, fornecidos pela contratada em regime de comodato, acompanhada de ativação, implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência.

3.2. Ciclo de vida do objeto:

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

a) implantação (item 2): reunião de alinhamento, parametrização, instalação dos equipamentos, testes, treinamento e operação assistida;

b) operação (item 1): uso contínuo do sistema por 12 (doze) meses, com hospedagem, suporte, manutenção corretiva e evolutiva e atualização de versões sem ônus adicional;

c) encerramento: disponibilização dos dados e relatórios históricos à Administração, retirada dos equipamentos em comodato e eliminação segura dos dados pessoais, conforme item 5.8.

3.3. Levantamento de mercado e alternativas avaliadas:

ALTERNATIVA	ANÁLISE	CONCLUSÃO
Senhas manuais (dispensers de papel ou blocos)	Baixo custo, mas não assegura ordenação por serviço e prioridade, não realiza chamada sonora ou visual, não gera dados gerenciais e depende de controle humano sujeito a falhas.	Descartada
Aquisição de software com licença perpétua, servidor local e compra dos equipamentos	Exige investimento inicial elevado, infraestrutura e equipe de TI para manutenção, com risco de obsolescência e ausência de suporte contínuo.	Descartada
Desenvolvimento próprio	O Município não dispõe de equipe de desenvolvimento de sistemas; prazo e custo incompatíveis com a necessidade.	Descartada
Licença de uso em nuvem (SaaS), com equipamentos em comodato, implantação e suporte	Solução amplamente ofertada no mercado, dispensa infraestrutura local e passagem de cabos, inclui manutenção e atualização, transfere à contratada o risco de falhas dos equipamentos e permite contratação por período definido.	Adotada

3.4. Justificativa da solução escolhida: a licença em nuvem com equipamentos em comodato apresenta a melhor relação entre custo, prazo de implantação e risco, pois converte investimento em despesa de serviço, evita a incorporação de bens sujeitos a depreciação e manutenção pelo Município, garante suporte técnico durante toda a vigência e possibilita a reavaliação periódica da vantajosidade.

3.5. Resultados pretendidos: (a) redução do tempo médio de espera e eliminação de aglomerações; (b) garantia objetiva das prioridades legais; (c) transparência e previsibilidade na ordem de atendimento; (d) produção de indicadores de tempo de espera, tempo de atendimento, produtividade e desistência; (e) melhoria da ambiência e da comunicação com o usuário, inclusive por conteúdo informativo em saúde exibido no painel; e (f) subsídio ao planejamento da força de trabalho da unidade.

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

3.6. Providências prévias a cargo da Administração: antes do início da implantação, a Secretaria Municipal de Saúde deverá: (a) disponibilizar pontos de energia elétrica e acesso à internet no local de instalação do totem e do painel; (b) assegurar que os 6 (seis) guichês disponham de computador com navegador atualizado e acesso à internet; (c) indicar o espaço físico para o totem e o local de fixação do painel TV; (d) designar gestor e fiscal do contrato; e (e) indicar os servidores que participarão do treinamento.

3.7. Contratações correlatas e interdependentes: a solução depende do serviço de acesso à internet já disponível na unidade, não sendo necessária nova contratação correlata para sua execução.

3.8. Impactos ambientais e sustentabilidade: a solução em nuvem reduz consumo de energia e equipamentos locais. Os equipamentos em comodato permanecem sob responsabilidade da contratada, a quem incumbe o recolhimento e a destinação ambientalmente adequada ao final de sua vida útil, observada a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos). Recomenda-se o uso de papel térmico livre de bisfenol A (BPA) nas bobinas de impressão.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos gerais da plataforma

4.1.1. Sistema hospedado em nuvem, acessível por navegador web, sem necessidade de instalação de servidor local, instalações físicas complexas ou passagem de cabos;

4.1.2. Interface integralmente em língua portuguesa;

4.1.3. Comunicação criptografada (HTTPS/TLS), controle de acesso por usuário e senha individuais e perfis de acesso diferenciados (administrador, gestor e atendente);

4.1.4. Registro de logs de acesso e de operações, com identificação de usuário, data e hora;

4.1.5. Rotina de cópia de segurança (backup) dos dados, no mínimo, diária;

4.1.6. Disponibilidade mínima mensal de 99% (noventa e nove por cento), excluídas as manutenções programadas comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas fora do horário de expediente da unidade;

4.1.7. Atualizações de versão, correções e melhorias disponibilizadas sem ônus adicional durante a vigência;

4.1.8. Personalização visual com as cores, a marca e a identidade institucional do Município e da Secretaria Municipal de Saúde, com possibilidade de utilização de templates.

4.2. Requisitos funcionais – emissão e gestão de senhas

4.2.1. Geração de senhas numéricas, com prefixos identificadores configuráveis por serviço e por prioridade;

4.2.2. Cadastro de múltiplos serviços e subserviços, permitindo criar fluxos de navegação no totem (exemplo: “Preferencial > Exames > Retirada de Exames”);

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

4.2.3. Segmentação por serviços e por prioridades, contemplando, no mínimo, as categorias Preferencial, Pessoa com 80 anos ou mais e Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, com possibilidade de cadastro de outras categorias previstas em lei;

4.2.4. Regras configuráveis de intercalação entre senhas prioritárias e convencionais, observada a prioridade especial dos maiores de 80 anos;

4.2.5. Múltiplas possibilidades de emissão de senhas: totem de autoatendimento sensível ao toque; tablet com impressora de bancada; e emissão manual, utilizando o sistema apenas para a chamada, como alternativa de contingência;

4.2.6. Vinculação dos guichês e atendentes aos serviços que atendem, com distribuição automática das senhas conforme as regras parametrizadas;

4.2.7. Funções de chamar, rechamar, encaminhar ou transferir senha para outro serviço ou guichê, registrar ausência (não comparecimento), pausar e finalizar atendimento;

4.2.8. Monitoramento em tempo real dos colaboradores (guichê livre, em atendimento, em pausa) e das senhas ativas, com painel de acompanhamento para o gestor.

4.3. Requisitos funcionais – chamada e conteúdo

4.3.1. Chamada por sinal sonoro (beep) e por voz sintetizada em português, informando o número da senha e o guichê de destino;

4.3.2. Exibição, no painel TV, da senha chamada em destaque, do guichê correspondente e do histórico das últimas senhas chamadas;

4.3.3. Gestão de conteúdo on-line pela própria Administração, com cadastro de vídeos, imagens, textos informativos e playlists do YouTube, exibidos no painel entre as chamadas;

4.3.4. Vedação de exibição, no painel, de nome ou de qualquer dado pessoal do usuário, sendo a chamada realizada exclusivamente pelo número da senha.

4.4. Requisitos funcionais – gráficos e relatórios

4.4.1. Relatórios e gráficos sobre o fluxo de pessoas no local, segmentados por serviço procurado e por prioridade;

4.4.2. Indicadores de produtividade da equipe (por atendente e por guichê), tempo de espera, duração do atendimento e percentual de desistência (senhas emitidas e não atendidas), entre outros;

4.4.3. Filtros por período, dia da semana e faixa horária, com exportação em PDF e em planilha eletrônica (XLSX ou CSV).

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

4.5. Especificações mínimas dos equipamentos (comodato)

EQUIPAMENTO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1 (um) Totem de autoatendimento	Estrutura completa de piso (pedestal), em gabinete metálico com acabamento resistente; tela sensível ao toque (touch screen) de, no mínimo, 15 polegadas; impressora térmica integrada com corte automático de papel; conexão à internet por rede cabeada ou sem fio; alimentação elétrica compatível com a rede local (bivolt ou 220 V); altura e posicionamento da interface compatíveis com a acessibilidade de pessoas em cadeira de rodas, com referência à ABNT NBR 9050.
1 (um) Painel TV de chamada	Televisor LED com resolução mínima Full HD (1920x1080) e tela de, no mínimo, 43 polegadas; áudio integrado ou caixa de som com volume adequado ao ambiente; dispositivo reprodutor (smart TV, mini PC ou media player) necessário à exibição do sistema; suporte de fixação em parede ou pedestal; cabos e acessórios necessários ao funcionamento.

4.5.1. Os equipamentos poderão ser novos ou em perfeito estado de conservação e funcionamento, permanecendo de propriedade da contratada, que responderá por sua manutenção e substituição durante toda a vigência.

4.5.2. As bobinas de papel térmico para impressão das senhas, após a carga inicial entregue na implantação, correrão por conta da Administração, cabendo à contratada informar a especificação compatível com a impressora fornecida.

4.6. Outros requisitos

4.6.1. Subcontratação: é vedada a subcontratação do objeto, ressalvada a utilização de infraestrutura de hospedagem em nuvem de terceiros e de serviços de transporte dos equipamentos, sem prejuízo da responsabilidade integral da contratada.

4.6.2. Garantia contratual: não será exigida garantia de execução (art. 96 da Lei nº 14.133/2021), considerando o valor da contratação, a baixa complexidade do objeto, o pagamento mensal posterior à prestação e a possibilidade de glosa prevista neste Termo, mecanismos suficientes para mitigar o risco de inexecução.

4.6.3. Vistoria: não será exigida vistoria prévia, por se tratar de solução em nuvem cuja instalação não depende de adequações estruturais relevantes, sendo facultado ao interessado conhecer o local mediante agendamento com a Secretaria Municipal de Saúde.

4.6.4. Demonstração da solução: na fase de aceitação da proposta, a Administração poderá, em diligência, solicitar catálogo, ficha técnica dos equipamentos e demonstração remota do sistema, a ser realizada em até 3 (três) dias úteis da convocação, para verificação do atendimento aos requisitos das subseções 4.1 a 4.5 (art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, no que couber).

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

4.6.5. Consórcio: é vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, dada a baixa complexidade do objeto e a ampla oferta por empresas do ramo individualmente.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução terá início com o recebimento da Ordem de Serviço, emitida após a formalização da contratação.

5.2. Local de execução: Central Municipal de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde, situada no Município de Valença do Piauí/PI, no horário de expediente da unidade.

5.3. Prazo de implantação: a ativação e a implantação (item 2) deverão estar concluídas, com o sistema em pleno funcionamento, em até **10 (dez) dias corridos** contados do recebimento da Ordem de Serviço, observadas as etapas abaixo:

ETAPA	ATIVIDADE	PRAZO
1	Reunião de alinhamento com a equipe da Central de Regulação: levantamento de serviços, subserviços, prioridades, fluxos, guichês, usuários e identidade visual.	Até 2 dias úteis da Ordem de Serviço
2	Ativação e parametrização da plataforma: cadastros, perfis de acesso, regras de prioridade, templates e conteúdo inicial do painel.	Dentro do prazo de 10 dias corridos
3	Entrega, instalação e configuração do totem e do painel TV, com testes integrados de emissão, chamada e relatórios.	Dentro do prazo de 10 dias corridos
4	Treinamento dos atendentes e dos gestores/administradores do sistema.	Dentro do prazo de 10 dias corridos
5	Operação assistida, com acompanhamento técnico remoto ou presencial nos primeiros dias de uso.	5 dias úteis após a entrada em operação

5.4. Treinamento: será realizado presencialmente no local de execução, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, distribuídas em turma operacional (atendentes dos guichês) e turma de gestão (administração do sistema, cadastro de conteúdo, relatórios e indicadores), sem limite de participantes indicados pela Administração, com fornecimento de manual ou material de apoio em meio digital, em língua portuguesa.

5.5. Ao final da implantação, a contratada apresentará **Relatório de Conclusão da Implantação**, contendo as parametrizações realizadas, a relação dos usuários cadastrados, a lista de presença do treinamento e o termo de instalação dos equipamentos, com identificação de marca, modelo e número de série.

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

5.6. Suporte técnico e manutenção (item 1): durante toda a vigência, a contratada prestará suporte técnico por telefone, e-mail, aplicativo de mensagens ou sistema de chamados, em dias úteis, no mínimo das 8h às 18h, observados os seguintes níveis mínimos de serviço, contados da abertura do chamado:

CRITICIDADE	SITUAÇÃO	INÍCIO DO ATENDIMENTO	SOLUÇÃO
Alta	Sistema indisponível, falha no totem ou no painel que impeça a emissão ou a chamada de senhas.	Até 2 horas úteis	Até 8 horas úteis (software) / até 2 dias úteis (substituição de equipamento)
Média	Falha parcial em funcionalidade, havendo solução de contorno.	Até 4 horas úteis	Até 2 dias úteis
Baixa	Dúvidas de uso, ajustes de parametrização, inclusão de serviços, usuários ou conteúdo.	Até 8 horas úteis	Até 3 dias úteis

5.6.1. Enquanto não solucionado chamado de criticidade alta relativo a equipamento, a contratada deverá orientar e viabilizar a contingência prevista no item 4.2.5, de modo a não interromper o atendimento ao público.

5.7. Comodato dos equipamentos: o totem e o painel TV serão cedidos em comodato durante a vigência, cabendo à contratada a instalação, manutenção preventiva e corretiva e a substituição em caso de defeito, sem ônus para a Administração; ao Município incumbe zelar pela guarda e pelo uso adequado dos bens, respondendo apenas por danos decorrentes de mau uso devidamente apurado. Os equipamentos serão retirados pela contratada em até 15 (quinze) dias após o encerramento da vigência, mediante termo de devolução.

5.8. Transição e encerramento: até o término da vigência, a contratada deverá disponibilizar à Administração, sem custo, a exportação integral dos dados de atendimento e dos relatórios históricos em formato aberto e editável (CSV ou XLSX), e, após a confirmação do recebimento, promover a eliminação segura dos dados pessoais armazenados, em até 30 (trinta) dias, emitindo declaração correspondente, ressalvadas as hipóteses de conservação do art. 16 da Lei nº 13.709/2018.

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A execução será acompanhada e fiscalizada por gestor e fiscal designados pela autoridade competente, nos termos dos arts. 7º e 117 da Lei nº 14.133/2021, que registrarão as ocorrências em documento próprio e determinarão as providências necessárias à regularização das falhas observadas.

6.2. Gestor do contrato e Fiscal do contrato, preferencialmente servidor lotado na Central Municipal de Regulação.

6.3. A contratada designará preposto, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato (art. 118 da Lei nº 14.133/2021), informando nome, telefone e e-mail na reunião de alinhamento.

6.4. As comunicações entre as partes serão realizadas preferencialmente por escrito, por e-mail institucional ou sistema de chamados, admitida a comunicação verbal em situações urgentes, com posterior registro.

6.5. Instrumento de Medição de Resultado (IMR): o pagamento mensal do item 1 será ajustado conforme os indicadores abaixo, apurados pelo fiscal com base no relatório mensal da contratada e nos registros de chamados, sem prejuízo das sanções cabíveis:

INDICADOR	FAIXA DE DESEMPENHO	AJUSTE NA PARCELA MENSAL
Disponibilidade mensal do sistema	Igual ou superior a 99%	Sem desconto
	De 97% a menos de 99%	Desconto de 5%
	De 95% a menos de 97%	Desconto de 10%
	Inferior a 95%	Desconto de 20%
Chamados de criticidade alta solucionados fora do prazo	Por ocorrência	Desconto de 2% por ocorrência
Chamados de criticidade média ou baixa solucionados fora do prazo	Por ocorrência	Desconto de 1% por ocorrência

6.5.1. Os descontos do IMR ficam limitados a 30% (trinta por cento) do valor da parcela mensal e não possuem natureza sancionatória. A reincidência ou a apuração de disponibilidade inferior a 95% por 2 (dois) meses consecutivos ensejará a instauração de processo administrativo sancionador.

7. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Item 2 – Ativação e implantação: pagamento em parcela única, após o recebimento definitivo da implantação, mediante apresentação da nota fiscal.

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

7.2. Item 1 – Licença de uso: pagamento em parcelas mensais correspondentes a 1/12 (um doze avos) do valor anual adjudicado, devidas a partir da data do recebimento provisório da implantação, calculando-se de forma proporcional aos dias (pro rata die) a primeira e a última parcelas, quando incompletas, vedado o pagamento de valor superior ao contratado. Tomando-se o valor estimado, a parcela mensal corresponde a R$ 3.441,67.

7.3. A nota fiscal deverá ser acompanhada do relatório mensal de disponibilidade e de chamados e da comprovação da manutenção das condições de regularidade fiscal e trabalhista, que também poderá ser verificada pela Administração em sítios oficiais.

7.4. A liquidação da despesa ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento da nota fiscal atestada, e o pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis após a liquidação, por meio de ordem bancária em conta indicada pela contratada, observada a ordem cronológica de pagamentos (art. 141 da Lei nº 14.133/2021).

7.5. Havendo erro ou pendência na documentação, o prazo de pagamento ficará suspenso até a regularização, sem ônus para a Administração. Os atrasos imputáveis exclusivamente à Administração serão atualizados monetariamente pelo IPCA/IBGE, pro rata die.

7.6. Serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação aplicável, inclusive de Imposto de Renda e de ISS, ressalvada a situação da optante pelo Simples Nacional mediante comprovação.

7.7. Reajuste: os preços são fixos e irreajustáveis pelo prazo de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado, após o qual poderão ser reajustados pela variação do IPCA/IBGE acumulada no período, mediante requerimento da contratada, nos termos do art. 25, § 7º, e do art. 92, V e § 3º, da Lei nº 14.133/2021.

8. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1. Implantação (item 2): o objeto será recebido (art. 140, I, da Lei nº 14.133/2021):

a) provisoriamente, pelo fiscal, em até 5 (cinco) dias úteis da comunicação de conclusão e da entrega do Relatório de Conclusão da Implantação, mediante termo detalhado;

b) definitivamente, pelo gestor do contrato, em até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório, após verificação da conformidade com este Termo de Referência, mediante termo detalhado.

8.2. Licença e suporte (item 1): o recebimento será mensal, provisoriamente pelo fiscal, em até 5 (cinco) dias úteis do encerramento do mês de referência, e definitivamente pelo gestor, em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento provisório, com aplicação do IMR.

8.3. Constatada desconformidade, a contratada será notificada para corrigi-la em até 5 (cinco) dias úteis, suspendendo-se os prazos de recebimento e de pagamento.

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

8.4. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da contratada pela solidez e segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato (art. 140, § 2º, da Lei nº 14.133/2021).

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo, no Edital e na legislação, a contratada obriga-se a:

a) executar o objeto em conformidade com as especificações, prazos e níveis de serviço deste Termo de Referência e com a proposta apresentada;

b) disponibilizar, instalar e manter em pleno funcionamento o totem e o painel TV, substituindo-os em caso de defeito, sem ônus para a Administração;

c) manter o sistema disponível, seguro e atualizado durante toda a vigência;

d) realizar o treinamento dos usuários e fornecer material de apoio, repetindo-o sem custo em caso de substituição relevante da equipe, limitado a 1 (uma) reedição durante a vigência;

e) prestar suporte técnico nos canais e prazos estabelecidos no item 5.6;

f) apresentar, mensalmente, relatório de disponibilidade do sistema e de chamados abertos e solucionados;

g) comunicar à Administração, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, manutenções programadas, e imediatamente, qualquer incidente que afete o funcionamento do sistema ou a segurança dos dados;

h) responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e de transporte resultantes da execução, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração (art. 121 da Lei nº 14.133/2021);

i) reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

j) responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em decorrência de culpa ou dolo na execução;

k) manter, durante toda a execução, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

l) guardar sigilo sobre dados e informações a que tiver acesso, observando a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

m) não utilizar os dados da Administração ou dos usuários para finalidade diversa da execução contratual, inclusive para fins comerciais ou publicitários;

n) assegurar a exportação dos dados, a retirada dos equipamentos e a eliminação segura dos dados pessoais ao final da vigência, conforme itens 5.7 e 5.8;

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

o) não exibir publicidade própria ou de terceiros no painel TV, salvo a identificação discreta do sistema;

p) cumprir a legislação trabalhista, inclusive o art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, e a reserva de cargos prevista em lei, quando aplicável.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Constituem obrigações da Administração:

a) adotar as providências prévias descritas no item 3.6;

b) emitir a Ordem de Serviço e permitir o acesso dos técnicos da contratada ao local de execução;

c) designar gestor e fiscal para acompanhar e fiscalizar a execução;

d) fornecer as informações necessárias à parametrização do sistema e indicar os servidores a serem treinados;

e) zelar pela guarda e pelo uso adequado dos equipamentos cedidos em comodato;

f) prover as bobinas de papel térmico após a carga inicial, conforme item 4.5.2;

g) comunicar à contratada, por escrito, as falhas verificadas na execução, fixando prazo para correção;

h) receber o objeto e efetuar os pagamentos na forma e nos prazos estabelecidos;

i) aplicar as sanções cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

j) decidir, em até 1 (um) mês, os requerimentos e reclamações relacionados à execução, admitida a prorrogação motivada por igual período (art. 123 da Lei nº 14.133/2021).

11. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

11.1. Para fins da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o Município figura como controlador e a contratada como operadora dos dados pessoais eventualmente tratados, devendo esta realizar o tratamento exclusivamente segundo as instruções da Administração e para a finalidade da execução contratual.

11.2. O sistema deverá ser configurado segundo o princípio da necessidade, limitando a coleta ao mínimo indispensável à organização do atendimento. A categoria de prioridade associada à senha poderá revelar dado pessoal sensível, razão pela qual sua visualização será restrita aos perfis autorizados e vedada sua exibição pública, conforme item 4.3.4.

11.3. A contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas, comunicando à Administração, em até 48 (quarenta e oito) horas da ciência, a ocorrência de incidente de segurança, com as informações do art. 48, § 1º, da LGPD.

11.4. Eventual transferência internacional de dados decorrente da hospedagem em nuvem deverá observar as hipóteses do art. 33 da LGPD.

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

12. DA ANÁLISE DE RISCOS

RISCO	PROB.	IMPACTO	MEDIDA DE TRATAMENTO	RESPONSÁVEL
Extrapolação do limite do art. 75, II, pelo somatório de despesas da mesma natureza no exercício	Média	Alto	Certificação prévia, pelo setor de contabilidade, do somatório de despesas de mesma natureza da unidade gestora em 2026 (item 14.3).	SMS / Contabilidade
Adjudicação dos itens a fornecedores distintos, inviabilizando a implantação	Média	Alto	Julgamento por menor preço global, em grupo único (item 13.2).	Agente de contratação
Atraso na implantação	Baixa	Médio	Prazo e etapas definidos; sanção moratória; pagamento condicionado ao recebimento.	Contratada / Fiscal
Indisponibilidade de internet ou energia na unidade	Média	Alto	Providências prévias (item 3.6) e contingência de emissão manual (item 4.2.5).	SMS
Falha ou defeito dos equipamentos	Média	Médio	Comodato com manutenção e substituição a cargo da contratada; níveis de serviço e IMR.	Contratada
Incidente de segurança ou vazamento de dados	Baixa	Alto	Requisitos de segurança, vedação de dados no painel, cláusulas de LGPD.	Contratada
Insuficiência orçamentária no exercício de 2027	Baixa	Alto	Previsão na LOA 2027 e possibilidade de extinção sem ônus (art. 106, III).	SMS / Planejamento
Perda de dados ao término do contrato (dependência do fornecedor)	Média	Médio	Exportação obrigatória dos dados em formato aberto (item 5.8).	Contratada / Gestor

13. DA FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. Forma de seleção: o fornecedor será selecionado por dispensa de licitação em razão do valor, com fundamento no art. 75, II, da Lei nº 14.133/2021, na forma eletrônica (art. 75, § 3º), por meio do

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

Portal de Compras Públicas (www.portaldecompraspublicas.com.br), com divulgação de aviso para obtenção de propostas adicionais pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis.

13.2. Critério de julgamento: menor preço global, com os itens 1 e 2 reunidos em **grupo único**. O não parcelamento justifica-se tecnicamente (art. 47, § 1º, I e II, e, por analogia, art. 40, § 3º, II, da Lei nº 14.133/2021; Súmula TCU nº 247), pois a ativação e a implantação (item 2) consistem na parametrização e na instalação do próprio sistema licenciado (item 1), sendo inexequível sua execução por empresa distinta do titular da plataforma; a adjudicação separada comprometeria o conjunto do objeto, dividiria a responsabilidade técnica e elevaria o custo de gestão de dois contratos interdependentes, sem ganho de competitividade.

13.3. Critério de aceitabilidade de preços: serão desclassificadas as propostas com valor global superior a R$ 63.766,66 ou com valores unitários superiores aos estimados no item 1.2, bem como as manifestamente inexequíveis que não tenham sua exequibilidade demonstrada em diligência.

13.4. Participação exclusiva: a participação é exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, uma vez que o valor estimado não excede R$ 80.000,00 (arts. 47 e 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006), ressalvadas as hipóteses do art. 49 da referida Lei Complementar.

13.5. Proposta: a proposta deverá conter a identificação do sistema ofertado, a marca e o modelo dos equipamentos a serem cedidos em comodato, os valores unitários e global, com inclusão de todos os tributos, encargos, fretes, deslocamentos, hospedagem, instalação, treinamento e demais custos diretos e indiretos, e validade mínima de 60 (sessenta) dias.

13.6. Habilitação: serão exigidos, em conformidade com o art. 72, V, e os arts. 66 e 68 da Lei nº 14.133/2021:

a) habilitação jurídica: inscrição no CNPJ; ato constitutivo, contrato social, estatuto, registro empresarial ou certificado da condição de MEI, acompanhado da prova de representação;

b) regularidade fiscal, social e trabalhista: certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; certificado de regularidade do FGTS; certidões de regularidade perante as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede; e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

c) declarações: declaração unificada quanto ao cumprimento dos requisitos de habilitação, inexistência de fato impeditivo, cumprimento do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, reserva de cargos, ausência de vínculos vedados pelo art. 14 da Lei nº 14.133/2021 e enquadramento como ME/EPP/MEI.

13.7. Considerando a baixa complexidade do objeto e a verificação da aptidão técnica na fase de aceitação da proposta (item 4.6.4), não serão exigidas qualificação técnica nem qualificação

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

econômico-financeira, sem prejuízo de diligência quando houver dúvida objetiva sobre a capacidade de execução.

13.8. Serão consultados, para verificação de impedimentos, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), a Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU e os registros de sanções do Estado do Piauí e do Município.

14. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

14.1. O valor total estimado da contratação é de **R$ 63.766,66 (sessenta e três mil, setecentos e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos)**, sendo R$ 41.300,00 (quarenta e um mil e trezentos reais) referentes ao item 1 – valor correspondente a 1 (um) ano de uso do sistema – e R$ 22.466,66 (vinte e dois mil, quatrocentos e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos) referentes ao item 2 – ativação, implantação e treinamento, pago uma única vez.

14.2. A estimativa foi obtida por pesquisa de preços realizada em conformidade com o art. 23, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 e com a regulamentação municipal aplicável, conforme mapa comparativo de preços constante dos autos que constitui a data-base para fins de reajuste.

14.3. Enquadramento no limite legal: o valor estimado é inferior ao limite de R$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos) fixado para o art. 75, II, da Lei nº 14.133/2021 pelo Decreto nº 12.807, de 29 de dezembro de 2025, vigente a partir de 1º de janeiro de 2026. Tendo em vista a margem de R$ 1.725,45 em relação ao limite, a formalização da contratação fica condicionada à certificação, nos autos, de que o somatório das despesas realizadas no exercício de 2026 pela unidade gestora com objetos de mesma natureza (mesmo ramo de atividade) não ultrapassa o referido limite, nos termos do art. 75, § 1º, I e II, vedado o fracionamento de despesa.

15. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da seguinte dotação orçamentária do exercício de 2026:

CLASSIFICAÇÃO	DOTAÇÃO
Unidade orçamentária	**Fundo Municipal de Saúde de Valença do Piauí**
Projeto/Atividade	
Natureza da despesa	**3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica**
Fonte de recursos	

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

15.2. A parcela da despesa a ser executada no exercício de 2027 correrá à conta de dotação consignada na respectiva Lei Orçamentária Anual, devendo ser observadas, a cada exercício, a disponibilidade de créditos orçamentários e a previsão no plano plurianual (art. 105 da Lei nº 14.133/2021).

16. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. Comete infração administrativa a contratada que incorrer nas condutas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando-se, após regular processo administrativo, às sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar (art. 156).

16.2. Sem prejuízo da reparação integral do dano, as multas observarão os seguintes parâmetros:

a) multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado na implantação ou na solução de chamados, sobre o valor da parcela em atraso, limitada a 10% (dez por cento);

b) multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, em caso de inexecução parcial relevante;

c) multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado, em caso de inexecução total ou de recusa injustificada em formalizar a contratação.

16.3. O impedimento de licitar e contratar será aplicado pelo prazo máximo de 3 (três) anos, e a declaração de inidoneidade, pelo prazo mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos, nas hipóteses do art. 156, §§ 4º e 5º, da Lei nº 14.133/2021.

16.4. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos causados à Administração e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade (art. 156, § 1º).

16.5. A aplicação de multa será precedida de defesa no prazo de 15 (quinze) dias úteis (art. 157), e as sanções de impedimento e inidoneidade observarão o processo de responsabilização do art. 158 da Lei nº 14.133/2021. As multas poderão ser descontadas dos pagamentos devidos à contratada ou cobradas administrativa ou judicialmente.

17. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

17.1. O contrato poderá ser extinto nas hipóteses e na forma dos arts. 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa, bem como na hipótese do art. 106, III, quando não houver créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender a Administração que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

17.2. Em qualquer hipótese de extinção, aplicam-se as obrigações de transição previstas nos itens 5.7 e 5.8.

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Em caso de divergência entre a descrição do objeto cadastrada na plataforma eletrônica e a constante deste Termo de Referência, prevalecerá este último.

18.2. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração com base na Lei nº 14.133/2021, na Lei Complementar nº 123/2006, na regulamentação municipal e, subsidiariamente, nos princípios gerais de direito.

18.3. Fica eleito o foro da Comarca de Valença do Piauí/PI para dirimir as questões oriundas da contratação, nos termos do art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

Valença do Piauí/PI, 04 de setembro de 2026.

Elaborado por:

_____

Coordenador(a) da Central Municipal de Regulação

APROVO o presente Termo de Referência, nos termos do art. 6º, XXIII, e do art. 72, I, da Lei nº 14.133/2021, e autorizo o prosseguimento da contratação.

_____

Secretário(a) Municipal de Saúde de Valença do Piauí/PI

Praça Teodomiro Lima Verde, 684 - Centro - Valença do Piauí - PI - CEP 64300-000
CNPJ 06.554.737/0001-32
E-mail: pmv.valenca@gmail.com / Fone: **(89) 3465-2220**