TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 3474/2026

1. DO OBJETO E DAS CONDIÇÕES GERAIS:

1.1. Contratação de empresa especializada para disponibilização, mediante licenciamento, de plataforma integrada de gestão da saúde, em ambiente SaaS, contemplando funcionalidades de Business Intelligence e serviços de assessoria técnica para apoio à gestão da saúde pública municipal, destinada ao atendimento das demandas e necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo do Potengi/RN.

1.2. A contratação compreende, sem custos adicionais além dos preços registrados e contratados, o direito de uso da plataforma, implantação, parametrização, migração e saneamento assistido de dados, integrações, testes, homologação, entrada em produção, capacitação presencial, hospedagem, armazenamento ordinário, manutenção corretiva, adaptativa, legal e evolutiva, atualização de versões, monitoramento, suporte técnico, segurança, cópias de proteção, portabilidade e transição contratual.

1.3. O objeto será licitado por pregão eletrônico, mediante Sistema de Registro de Preços, em grupo único formado pelos sete itens abaixo. A adjudicação ocorrerá pelo menor preço global do grupo, e cada licitante deverá apresentar preço para todos os itens.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	DIMENSIONAMENTO	QTD.
1	Licenciamento mensal do Módulo de Gestão em Saúde, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução de gestão pública, contemplando recepção e acolhimento, registro clínico, regulação assistencial, agenda e oferta de serviços, dispensação farmacêutica, transporte sanitário, gestão de laboratório de análises clínicas e exames de imagem, vigilância epidemiológica, painel eletrônico de chamada, produção e faturamento SUS, relatórios assistenciais e demais funcionalidades estabelecidas no Termo de Referência, incluindo interoperabilidade e integração com o e-SUS/PEC e sistemas oficiais aplicáveis.	equipe-mês	15 equipes x 12 meses	180
2	Licenciamento mensal do Módulo de Gestão de Frotas, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução, contemplando cadastro e controle de veículos, equipamentos, condutores e fornecedores; gestão de contratos; emissão e acompanhamento de ordens de abastecimento, manutenção, compras e suprimentos; controle de disponibilidade dos ativos; acesso de fornecedores e emissão de indicadores e relatórios de gestão da frota.	órgão-mês	3 órgãos x 12 meses	36
3	Licenciamento mensal do Módulo de Ponto Eletrônico e Gestão de Frequência, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução, contemplando cadastro de servidores e vínculos, jornadas, escalas, turnos e plantões, importação e tratamento das marcações provenientes dos equipamentos coletores existentes, apuração de frequência, atrasos,	unidade-mês	16 unidades x 12 meses	192

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	DIMENSIONAMENTO	QTD.
	ausências, horas extras e banco de horas, justificativas, fechamento de períodos e emissão de relatórios.			
4	Licenciamento mensal do Módulo de Almoxarifado e Patrimônio, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução, contemplando cadastro e classificação de materiais, registro e controle de entradas e saídas, saldos por local de guarda, cadastro e identificação de bens patrimoniais, movimentações, transferências, baixas e emissão de relatórios de estoque e patrimônio.	órgão-mês	3 órgãos x 12 meses	36
5	Licenciamento mensal do Módulo de Gestão Documental, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução, contemplando armazenamento e classificação de documentos digitais, controle de acesso por usuário e perfil, rastreabilidade das operações, consulta e download, assinatura eletrônica e demais funcionalidades de gerenciamento documental previstas no Termo de Referência.	órgão-mês	3 órgãos x 12 meses	36
6	Disponibilização de capacidade adicional de armazenamento em nuvem, destinada aos arquivos, documentos e dados produzidos e armazenados pelos módulos da solução, em blocos adicionais de 100 GB, além da franquia já incluída na contratação, compreendendo infraestrutura, segurança, disponibilidade, backup e gerenciamento do armazenamento.	bloco de 100 GB/mês	20 blocos x 12 meses	240
7	Serviço continuado de assessoria e consultoria em gestão da informação da Atenção Primária à Saúde, incluindo apoio à implantação e configuração do e-SUS/PEC, acompanhamento e avaliação da produção por equipe, identificação de inconsistências e sub-registros, orientação aos profissionais quanto ao adequado registro das informações assistenciais, emissão de relatórios periódicos e acompanhamento dos indicadores e informações produzidos pelas equipes.	serviço-mês	1 serviço x 12 meses	12

1.4. O dimensionamento explicita a unidade física e o período anual. Na pesquisa de preços, os valores médios unitários foram apurados segundo as unidades aceitas pelo sistema de pesquisa e, para a formação do valor global estimado, foram multiplicados pelas quantidades consolidadas indicadas neste Termo de Referência.

1.5. O prazo inicial da contratação será de 12 (doze) meses, contado da assinatura do contrato, admitidas prorrogações sucessivas, observados os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstradas a vantajosidade e a continuidade da necessidade.

1.6. Os serviços são comuns, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, níveis de serviço, critérios de aceite e demonstração técnica. O objeto não se caracteriza como bem ou serviço de luxo, em conformidade com o Decreto Municipal nº 213/2024.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

1.7. O licenciamento permitirá quantidade ilimitada de usuários, dentro das equipes, órgãos, unidades e módulos abrangidos pelos quantitativos contratados, sem cobrança adicional por cadastro, perfil ou acesso concorrente.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A necessidade está formalizada no Documento de Formalização da Demanda e detalhada no Estudo Técnico Preliminar, que demonstram a importância de integrar informações assistenciais, administrativas e gerenciais da Secretaria Municipal de Saúde, reduzir fragmentação, inconsistências e sub-registros, apoiar a tomada de decisão e garantir continuidade operacional.

2.2. A solução integrada permitirá unificar cadastros, perfis, trilhas de auditoria, indicadores, fluxos de trabalho e dados dos módulos de saúde, frotas, frequência, almoxarifado, patrimônio e documentos, com armazenamento e assessoria especializada. O resultado esperado é maior confiabilidade da informação, redução de retrabalho, resposta gerencial mais rápida e melhoria do acompanhamento da Atenção Primária à Saúde.

2.3. A contratação está prevista no planejamento anual divulgado no Portal da Transparência do Município e observa a Lei nº 14.133/2021, o Decreto Municipal nº 213/2024, a Lei nº 13.709/2018, a Lei nº 12.527/2011 e a Lei nº 8.159/1991, além das normas técnicas e setoriais aplicáveis.

2.4. O agrupamento dos itens em lote único decorre da interdependência técnica e operacional dos módulos, da necessidade de integração de cadastros, dados, perfis, indicadores e trilhas de auditoria, da responsabilidade única pela implantação, disponibilidade, segurança, suporte e correção de falhas e do risco de incompatibilidades caso diferentes fornecedores atuem sem coordenação. O modelo integrado reduz interfaces contratuais, facilita a identificação de responsabilidade e preserva o resultado global da solução.

2.5. A adoção do grupo único não autoriza mera agregação comercial de soluções sem integração efetiva. A licitante deverá demonstrar o atendimento conjunto aos requisitos e a contratada responderá integralmente pelo funcionamento coordenado de todos os componentes, inclusive quando utilizar infraestrutura de terceiros autorizada.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

3.1. A solução será disponibilizada por assinatura, integralmente em ambiente web, responsivo e compatível com versões atuais dos principais navegadores, acessível em computadores e dispositivos móveis, sem instalação obrigatória de componentes locais para as funções ordinárias.

3.2. A solução deverá disponibilizar aplicativo móvel para os sistemas operacionais Android e iOS, distribuído pelas respectivas lojas oficiais, destinado à autenticação, comunicação, recebimento de notificações e acompanhamento das funcionalidades disponibilizadas aos usuários.

3.3. O ciclo de vida da solução abrange planejamento da implantação, inventário e preparação das bases, parametrização, migração, integração, testes técnicos e funcionais, homologação, entrada em produção, capacitação, operação assistida, suporte, manutenção, evolução, monitoramento, medição mensal e transição ou encerramento.

3.4. Não integram o objeto o fornecimento de computadores, servidores, coletores, periféricos ou outros equipamentos físicos, nem a transferência do código-fonte. No módulo de ponto, a compatibilidade com equipamentos existentes pressupõe que os coletores disponham de navegador web e meios técnicos de comunicação admitidos pela solução.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

3.5. A Administração será proprietária de todos os dados, documentos, cadastros, registros, metadados e informações produzidos ou tratados na execução. A contratada deverá garantir exportação integral em formatos abertos ou amplamente utilizáveis e assistência de transição, sem cobrança adicional.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. Requisitos gerais de arquitetura e operação

4.1.1. Arquitetura SaaS multiusuário, segura, escalável, com processamento e hospedagem em território brasileiro.

4.1.2. Interface responsiva, em língua portuguesa, compatível com navegadores atuais e com recursos de acessibilidade digital aplicáveis.

4.1.3. Controle de acesso por usuário, perfil, unidade, equipe, módulo e função, com princípio do menor privilégio, segregação de funções e autenticação reforçada para contas privilegiadas.

4.1.4. Registro pesquisável de eventos de segurança e operações relevantes, incluindo usuário, data, hora, origem e ação, com retenção mínima de 12 (doze) meses e proteção contra alteração indevida.

4.1.5. Atualizações corretivas, adaptativas, legais, de segurança e evolutivas incluídas, sem perda de dados, de parametrizações ou de compatibilidade com integrações homologadas.

4.1.6. Recursos de exportação de relatórios e dados, conforme permissões, para PDF, planilha e formatos estruturados adequados à portabilidade.

4.1.7. Documentação de uso e de administração atualizada, em meio digital, incluindo manuais, procedimentos de suporte e orientações de segurança.

4.2. Especificações funcionais por item

4.2.1. Item 1 - Módulo de Gestão em Saúde.

• recepção, acolhimento e triagem, com identificação do usuário e registro do atendimento;
• prontuário e registros clínicos, respeitadas as permissões e a rastreabilidade;
• agendas, marcações, serviços, filas e regulação assistencial;
• farmácia, estoques de medicamentos, prescrições e dispensações;
• transporte sanitário, solicitações, roteiros, passageiros e acompanhamento;
• laboratório e exames de imagem, com solicitações, resultados e controle de fluxos;
• vigilância epidemiológica e acompanhamento de notificações e eventos;
• painel de chamada e organização do atendimento;
• produção, faturamento e consistências relacionadas ao SUS;
• relatórios operacionais e gerenciais, indicadores e painéis de Business Intelligence;
• integração e interoperabilidade com e-SUS/PEC e demais sistemas oficiais aplicáveis.

4.2.2. Item 2 - Módulo de Gestão de Frotas.

• cadastro de veículos, equipamentos, condutores, fornecedores e contratos;
• controle de abastecimentos, consumo, manutenção preventiva e corretiva, peças e serviços;
• requisições, compras, suprimentos, disponibilidade e movimentação de ativos;

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

• acesso controlado de fornecedores quando necessário;
• indicadores de custos, utilização, disponibilidade, manutenção e relatórios gerenciais.

4.2.3. Item 3 - Módulo de Controle de Ponto e Frequência.

• cadastro de servidores, vínculos, contratos, jornadas, escalas, plantões e lotações;
• importação e recepção de marcações por solução baseada em navegador, compatível com coletores que possuam browser;
• apuração de frequência, atrasos, ausências, horas extras, banco de horas e justificativas;
• tratamento de ocorrências, aprovações, fechamento por período e emissão de relatórios;
• preservação dos registros de origem e possibilidade de reprocessamento antes do fechamento definitivo.
• importação das marcações provenientes dos equipamentos coletores existentes, por meio do Arquivo Fonte de Dados – AFD, observados os formatos e requisitos previstos na legislação aplicável, preservando-se os registros originais, a identificação da origem e a possibilidade de conferência e reprocessamento.

4.2.4. Item 4 - Módulo de Almoxarifado e Patrimônio.

• cadastro e classificação de materiais, entradas, saídas, saldos, lotes, validades e localização;
• requisições, atendimento, movimentações, inventário e relatórios de consumo;
• cadastro e identificação patrimonial, incorporação, localização, responsabilidade, transferência, inventário e baixa;
• relatórios de estoque, movimentação, inventário, bens e rastreabilidade.

4.2.5. Item 5 - Módulo de Gestão Documental.

• armazenamento e classificação de documentos digitais;
• controle de acesso por documento e por perfil;
• registro de consulta, download e alteração;
• identificação do usuário responsável por cada operação relevante.

4.2.6. Item 6 - Armazenamento em nuvem.

• capacidade inicial incluída na solução para operacionalização inicial de no mínimo 100 GB;
• capacidade adicional total simultânea de até 2 TB, formada por 20 blocos de 100 GB, além da capacidade ordinária necessária ao funcionamento da plataforma;
• gestão, disponibilidade, proteção, monitoramento, cópias de segurança e relatórios de consumo incluídos;
• alertas de capacidade e acompanhamento da taxa de crescimento, sem descarte de registros ou redução unilateral.

4.2.7. Item 7 - Assessoria em gestão da informação da Atenção Primária à Saúde.

• acompanhamento regular in loco das equipes e unidades;
• identificação de inconsistências, rejeições e sub-registros;
• análise de indicadores e da qualidade da informação;
• orientações técnicas registradas e elaboração ou acompanhamento de planos de ação;
• atuação majoritariamente presencial, admitidos alinhamentos híbridos com a equipe municipal;
• carga mensal mínima de 8 (oito) horas, comprovada por registros de execução e aceite.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

4.2.8. Recursos comuns aos módulos.

• protocolo com numeração única e rastreabilidade das movimentações;
• agenda e calendário compartilhados, conforme as permissões dos usuários;
• comunicação interna entre usuários e unidades;
• notificações por aplicativo e canais de mensageria configurados pela Administração;
• registro de envio, recebimento e leitura das comunicações, quando tecnicamente aplicável.

4.3. Business Intelligence

4.3.1. Os painéis de Business Intelligence deverão consolidar dados dos módulos contratados e apresentar, no mínimo, informações dos módulos, indicadores, filtros por período, equipe e unidade, controle de acesso conforme o perfil do usuário e exportação para PDF e planilha.

4.3.2. A atualização dos painéis será diária, com indicação da data e hora da última carga. Inconsistências, falhas de carga e diferenças de conciliação deverão ser identificadas e corrigidas pela contratada.

4.4. Segurança da informação, privacidade e continuidade

4.4.1. O Município atuará como controlador dos dados pessoais, e a contratada como operadora, tratando dados apenas conforme as instruções documentadas da Administração e a legislação aplicável.

4.4.2. Os dados deverão ser criptografados em trânsito e em repouso, com gestão segura de chaves, credenciais e segredos.

4.4.3. A contratada deverá manter gestão de vulnerabilidades, correções de segurança, segregação de ambientes, proteção contra códigos maliciosos, monitoramento e plano de resposta a incidentes.

4.4.4. Qualquer incidente de segurança ou privacidade que possa afetar dados ou serviços municipais deverá ser comunicado ao gestor e ao fiscal técnico em até 24 (vinte e quatro) horas da ciência, com descrição, impacto, dados afetados, medidas de contenção, recuperação e prevenção.

4.4.5. Deverão ser realizadas cópias de segurança diárias, com retenção mínima de 30 (trinta) dias e ao menos uma cópia em ambiente logicamente distinto e protegido.

4.4.6. O objetivo máximo de perda de dados será RPO de 24 (vinte e quatro) horas, e o objetivo de recuperação será RTO de 4 (quatro) horas, contadas da confirmação do evento crítico.

4.4.7. A contratada deverá realizar testes periódicos de restauração e manter evidências disponíveis à fiscalização.

4.4.8. O dever de sigilo, segurança e proteção subsistirá ao encerramento do contrato, sem prejuízo da devolução ou eliminação segura dos dados conforme determinação do controlador e obrigações legais de guarda.

4.5. Migração, interoperabilidade e portabilidade

4.5.1. A migração deverá abranger todas as bases indicadas pela Administração e seguir plano aprovado contendo inventário, responsáveis, volumes, formatos, mapeamento de campos, regras de transformação, saneamento, cópia íntegra prévia, testes, reconciliação, critérios de aceite e procedimento de reversão.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

4.5.2. A entrada em produção dependerá da validação da completude e integridade da migração. Em caso de falha crítica, a contratada interromperá a virada, preservará evidências, restaurará a última base validada e repetirá o procedimento após correção.

4.5.3. A interoperabilidade será realizada por API, webservice, arquivos padronizados ou outros meios tecnicamente disponíveis, sem cobrança adicional de licença ou taxa de integração para os fluxos previstos.

4.5.4. As integrações com e-SUS/PEC e outros sistemas oficiais deverão ser testadas de ponta a ponta, com monitoramento de rejeições, reconciliação de dados e atualização diante de mudanças oficiais.

4.5.5. A contratada deverá fornecer, sempre que solicitado e no encerramento, exportação integral dos dados, documentos, anexos, metadados, perfis, logs e dicionários em formatos abertos ou amplamente utilizáveis, acompanhada de documentação e apoio técnico à transição, sem custo adicional.

4.6. Subcontratação, consórcios, cooperativas e visita técnica

4.6.1. Será admitida subcontratação exclusivamente do módulo de armazenamento em nuvem, mediante autorização prévia e expressa da Administração. A contratada permanecerá integralmente responsável pela segurança, disponibilidade, continuidade, proteção de dados, atendimento aos níveis de serviço e atos da subcontratada.

4.6.2. É vedada a participação de consórcios e cooperativas, pois o objeto exige responsabilidade jurídica e técnica única, integração operacional, tratamento de dados pessoais sensíveis, gestão coordenada de incidentes, continuidade e requisitos técnicos que não se compatibilizam com divisão de responsabilidades ou com a natureza dessas formas associativas, sem impedir a subcontratação limitada prevista no item anterior.

4.6.3. Não haverá visita técnica obrigatória. A licitante poderá realizar vistoria facultativa, mediante agendamento, ou apresentar declaração de conhecimento das condições e peculiaridades necessárias à execução, não sendo admitida alegação posterior de desconhecimento.

4.7. Sustentabilidade e acessibilidade

4.7.1. A execução deverá priorizar documentos, manuais, relatórios e comunicações em meio digital, reduzir deslocamentos desnecessários, adotar uso eficiente de recursos computacionais e observar descarte ambientalmente adequado de eventuais materiais consumíveis empregados pela contratada.

4.7.2. A interface deverá observar, no que for aplicável, as recomendações do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – e-MAG, incluindo navegação por teclado, contraste adequado, textos legíveis, identificação dos campos e compatibilidade com tecnologias assistivas.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO:

5.1. A adjudicatária deverá assinar a Ata de Registro de Preços, o contrato ou o instrumento equivalente no prazo de 48 (quarenta e oito) horas corridas após a convocação, salvo prorrogação motivadamente aceita pela Administração.

5.2. Após a emissão da Ordem de Serviço, a contratada deverá apresentar o Plano de Implantação em até 10 (dez) dias corridos e concluir a implementação integral em até 20 (vinte) dias corridos, observadas as dependências sob responsabilidade da Administração formalmente registradas.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

5.3. O Plano de Implantação conterá cronograma, responsáveis, recursos, inventário de bases, parametrizações, integrações, testes, migração, critérios de homologação, plano de reversão, operação assistida, capacitação e comunicação com as unidades.

5.4. A implantação seguirá, no mínimo, as etapas de parametrização, migração, integração, testes, homologação e entrada em produção. Os módulos críticos somente entrarão em produção após tratamento satisfatório dos riscos de migração e interoperabilidade.

5.5. O treinamento ocorrerá presencialmente após a entrada em produção, com carga mínima de 4 (quatro) horas para cada módulo, e abrangerá todos os colaboradores indicados pela Secretaria que utilizarão a solução. A contratada fornecerá instrutores, materiais, ambiente, lista de presença e registro do conteúdo.

5.6. Os serviços serão prestados na sede da Secretaria Municipal de Saúde, nas unidades municipais e remotamente, conforme a natureza da atividade e a Ordem de Serviço. Deslocamentos, passagens, hospedagem, alimentação, equipamentos, conectividade e demais custos da equipe da contratada estarão incluídos nos preços.

5.7. A assessoria do item 7 terá execução majoritariamente presencial, carga mínima de 16 horas mensais e poderá utilizar reuniões híbridas para alinhamentos. A medição considerará agenda, horas executadas, equipes atendidas, inconsistências identificadas, indicadores analisados, orientações realizadas e planos de ação.

5.8. A contratada manterá continuidade operacional e não poderá suspender módulos, restringir acesso ou reter dados por questões administrativas sem observância do devido processo contratual e das determinações da Administração.

5.9. Durante a vigência contratual, a contratada deverá realizar capacitações de reforço quando solicitadas pela Administração, mediante agendamento prévio, limitadas a 12 (doze) sessões anuais. Para grupos de até 10 participantes, poderá ser admitida a realização remota, mediante autorização da fiscalização.

5.10. A contratada deverá elaborar e apresentar relatório semanal de produção por equipe, contendo, no mínimo, indicadores acompanhados, inconsistências, rejeições, sub-registros identificados, orientações realizadas, providências adotadas e pendências para acompanhamento.

6. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO, SUPORTE E MANUTENÇÃO:

6.1. A plataforma deverá permanecer disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com disponibilidade mensal mínima de 99% (noventa e nove por cento). A apuração considerará o tempo total do mês, descontadas apenas as manutenções programadas comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas preferencialmente fora do horário de funcionamento das unidades.

6.1.1. Em condições normais de operação, as consultas e operações ordinárias deverão apresentar tempo de resposta de até 5 (cinco) segundos, ressalvadas operações de processamento complexo, geração de relatórios extensos, exportação de grandes volumes, indisponibilidade da conexão da Administração ou de sistemas externos.

6.2. O suporte será prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados, por telefone, e-mail e atendimento remoto. Resoluções simples deverão ser executadas remotamente sempre que possível, mantendo registro do chamado, classificação, horários, responsável, providências e solução.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

PRIORIDADE	CRITÉRIO	PRAZO MÁXIMO DE RESOLUÇÃO
Crítico	Indisponibilidade total, risco à integridade dos dados ou paralisação de função assistencial essencial	2 horas úteis
Alto	Falha relevante sem alternativa adequada, com impacto a vários usuários ou unidades	4 horas úteis
Médio	Falha parcial com alternativa temporária e impacto limitado	8 horas úteis
Baixo	Dúvida, ajuste ou falha sem impacto relevante na continuidade	2 dias úteis

6.3. Os prazos de resolução serão contados dentro do horário de suporte, a partir do registro do chamado com informações suficientes. A reclassificação dependerá de justificativa aceita pela fiscalização e não poderá reduzir prioridade para afastar descumprimento.

6.4. A contratada prestará manutenção corretiva, adaptativa, legal e evolutiva, incluindo correções, atualizações de segurança, compatibilidade com normas e sistemas oficiais, monitoramento, hospedagem e suporte, sem custos adicionais.

DISPONIBILIDADE MENSAL	PERCENTUAL DE PAGAMENTO
Igual ou superior a 99%	100% da parcela mensal afetada
Igual ou superior a 98% e inferior a 99%	98% da parcela mensal afetada
Igual ou superior a 97% e inferior a 98%	95% da parcela mensal afetada
Igual ou superior a 95% e inferior a 97%	90% da parcela mensal afetada
Inferior a 95%	80% da parcela mensal afetada

6.5. O ajuste previsto no Instrumento de Medição de Resultado incidirá sobre a parcela mensal do módulo ou serviço afetado, assegurados contraditório e ampla defesa. A adequação do pagamento ao resultado efetivamente entregue não impede aplicação de sanções quando configurada infração contratual.

7. DO MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com suas cláusulas, este Termo de Referência, a proposta e a Lei nº 14.133/2021. O gestor e os fiscais técnico serão formalmente designados no contrato ou em ato próprio.

7.2. Compete ao gestor coordenar a execução, manter o histórico contratual, decidir ou encaminhar ocorrências, acompanhar riscos, promover comunicações e verificar a permanência da vantajosidade. Compete ao fiscal técnico aferir requisitos, níveis de serviço, segurança, migração, integrações, suporte, horas de assessoria e resultados. Compete ao fiscal administrativo conferir documentos, prazos, obrigações trabalhistas, fiscais e pagamentos.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

7.3. A contratada indicará preposto com poderes para representá-la e manterá canais atualizados. As comunicações relevantes, ocorrências, indisponibilidades, incidentes, aceite, rejeição, correções e decisões serão registradas nos autos.

7.4. Poderão ser convocadas reuniões de acompanhamento. A contratada apresentará mensalmente relatório de execução com disponibilidade, incidentes, chamados, prazos, atualizações, backups, consumo de armazenamento, integrações, migração, treinamentos, assessoria, indicadores e pendências.

7.5. A Administração poderá rejeitar, total ou parcialmente, entregas em desacordo, determinar correção sem ônus e aplicar ajustes ou sanções, sem prejuízo da continuidade dos serviços essenciais.

8. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, RECEBIMENTO E PAGAMENTO:

8.1. A medição será mensal e considerará somente os módulos e serviços homologados e em produção, a disponibilidade apurada, os níveis de serviço, as horas e entregas da assessoria, a capacidade de armazenamento disponibilizada e as ocorrências do período.

8.2. Não haverá faturamento de módulo antes de sua homologação e entrada em produção. A implantação, parametrização, migração, integração, treinamento, suporte, manutenção e demais atividades necessárias estarão incluídas nos preços unitários e não gerarão pagamento separado.

8.3. O recebimento provisório ocorrerá em até 5 (cinco) dias após a apresentação do relatório mensal e das evidências. O recebimento definitivo ocorrerá em até 10 (dez) dias após o recebimento provisório, mediante verificação da conformidade e saneamento das pendências.

8.4. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo e a apresentação da nota fiscal regularmente atestada, observados os descontos do Instrumento de Medição de Resultado, retenções legais e demais condições do contrato.

8.5. A nota fiscal deverá discriminar itens, unidades, quantidades, período, preços unitários e totais. Havendo erro ou circunstância impeditiva, o prazo ficará suspenso até a regularização, sem ônus para a Administração quando a causa for imputável à contratada.

9. DA FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO:

9.1. A seleção será realizada por pregão eletrônico, com Sistema de Registro de Preços, pelo critério de menor preço global do grupo único, observada a aceitabilidade dos preços unitários e global e o atendimento integral às especificações.

9.2. A proposta terá validade definida no edital e deverá indicar preço unitário e total para cada item, valor global, marca ou denominação da plataforma, dados do fabricante ou desenvolvedor quando aplicável e declaração de que contempla todos os custos diretos e indiretos.

9.3. Será exigida garantia de proposta no valor de 1% (um por cento) do valor estimado da contratação, correspondente a R$ 10.364,28 (dez mil, trezentos e sessenta e quatro reais e vinte e oito centavos), nas formas admitidas pela Lei nº 14.133/2021.

9.4. Não será exigida garantia contratual, considerando o pagamento mensal condicionado à medição, os critérios de aceite, os ajustes por nível de serviço, a fiscalização e as sanções previstas.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

9.5. Não haverá cota reservada nem participação exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, em razão do valor global, da natureza integrada e da inviabilidade técnica de fracionamento do grupo, permanecendo aplicáveis os demais benefícios legais previstos na Lei Complementar nº 123/2006, inclusive desempate e regularização fiscal quando cabíveis.

10. DA DEMONSTRAÇÃO TÉCNICA:

10.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá realizar demonstração técnica presencial no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a convocação, em local indicado pela Secretaria Municipal de Saúde.

10.2. A licitante será responsável por equipamentos, conectividade, licenças, dados de teste, equipe técnica, deslocamentos e demais recursos. A demonstração ocorrerá em ambiente funcional e será acompanhada por comissão ou equipe técnica designada.

GRUPO DE VERIFICAÇÃO	EVIDÊNCIA MÍNIMA
Plataforma integrada	Acesso web, perfis, navegação, integração entre módulos e rastreabilidade
Gestão em Saúde	Fluxos de recepção, triagem, prontuário, agenda, farmácia, transporte, exames, vigilância e produção SUS
Módulos administrativos	Frotas, ponto e frequência, almoxarifado, patrimônio e gestão documental
Business Intelligence	Indicadores, filtros por período, equipe e unidade, controle de acesso e exportação
Segurança e auditoria	Perfis, autenticação privilegiada, logs de consulta e alteração e evidências de backup
Interoperabilidade	Integração com e-SUS/PEC e sistemas oficiais, admitida simulação controlada quando depender de acesso externo
Armazenamento	Gestão de capacidade, relatórios, alertas e proteção dos blocos adicionais
Assessoria	Método de acompanhamento, indicadores, inconsistências, orientações, planos de ação e comprovação de horas

10.3. O critério será eliminatório, sem pontuação. A licitante deverá comprovar 95% (noventa e cinco por cento) dos requisitos essenciais indicados no roteiro de convocação, que observará os grupos acima e as especificações deste Termo.

10.4. A ausência, interrupção injustificada ou não comprovação de requisito essencial acarretará desclassificação, mediante relatório objetivo e motivado, convocando-se a licitante subsequente. Poderá ser admitida correção de falha meramente operacional durante a sessão, sem alteração substancial da solução ou concessão de prazo incompatível com a isonomia.

11. DA HABILITAÇÃO:

11.1. A habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira observará a Lei nº 14.133/2021 e o edital, com exigências proporcionais ao objeto.

11.2. Para qualificação técnico-operacional, a licitante deverá apresentar um ou mais atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem experiência compatível em implantação, migração, suporte e

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

manutenção de plataforma integrada em ambiente SaaS, pelo período mínimo total de 3 (três) anos, consecutivos ou não, admitido o somatório quando os serviços forem compatíveis e concomitantes ou complementares.

11.3. A experiência deverá abranger parcelas de maior relevância: gestão em saúde pública, interoperabilidade com e-SUS/PEC ou sistemas oficiais equivalentes, segurança, disponibilidade, suporte e módulos administrativos integrados.

11.4. Para o serviço de assessoria em gestão da informação da Atenção Primária à Saúde, deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica emitido por entidade pública que comprove experiência compatível com o acompanhamento de equipes, a análise de indicadores, a identificação de inconsistências ou sub-registros, a utilização do e-SUS/PEC ou de sistemas equivalentes e a orientação ou elaboração de planos de ação. Fica dispensada a apresentação de atestado específico quando tais capacidades já estiverem devidamente comprovadas em outro atestado apresentado para fins de qualificação técnica da solução.

11.5. A Administração poderá realizar diligências para confirmar autenticidade, escopo, período, quantitativos, desempenho e aderência dos atestados, vedada a inclusão posterior de documento que deveria constar originariamente, ressalvadas as hipóteses legais de saneamento.

12. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO MÉDIO	VALOR TOTAL
1	Licenciamento mensal do Módulo de Gestão em Saúde, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução de gestão pública, contemplando recepção e acolhimento, registro clínico, regulação assistencial, agenda e oferta de serviços, dispensação farmacêutica, transporte sanitário, gestão de laboratório de análises clínicas e exames de imagem, vigilância epidemiológica, painel eletrônico de chamada, produção e faturamento SUS, relatórios assistenciais e demais funcionalidades estabelecidas no Termo de Referência, incluindo interoperabilidade e integração com o e-SUS/PEC e sistemas oficiais aplicáveis.	equipe-mês	180	R$ 2.078,38	R$ 374.108,40
2	Licenciamento mensal do Módulo de Gestão de Frotas, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução, contemplando cadastro e controle de veículos, equipamentos, condutores e fornecedores; gestão de contratos; emissão e acompanhamento de ordens de abastecimento, manutenção, compras e suprimentos; controle de disponibilidade dos ativos; acesso de fornecedores e emissão de indicadores e relatórios de gestão da frota.	órgão-mês	36	R$ 3.137,15	R$ 112.937,40
3	Licenciamento mensal do Módulo de Ponto Eletrônico e Gestão de Frequência, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução, contemplando cadastro de	unidade-mês	192	R$ 1.440,25	R$ 276.528,00

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO MÉDIO	VALOR TOTAL
	servidores e vínculos, jornadas, escalas, turnos e plantões, importação e tratamento das marcações provenientes dos equipamentos coletores existentes, apuração de frequência, atrasos, ausências, horas extras e banco de horas, justificativas, fechamento de períodos e emissão de relatórios.				
4	Licenciamento mensal do Módulo de Almoxarifado e Patrimônio, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução, contemplando cadastro e classificação de materiais, registro e controle de entradas e saídas, saldos por local de guarda, cadastro e identificação de bens patrimoniais, movimentações, transferências, baixas e emissão de relatórios de estoque e patrimônio.	órgão-mês	36	R$ 1.105,98	R$ 39.815,28
5	Licenciamento mensal do Módulo de Gestão Documental, disponibilizado em ambiente web e integrado à solução, contemplando armazenamento e classificação de documentos digitais, controle de acesso por usuário e perfil, rastreabilidade das operações, consulta e download, assinatura eletrônica e demais funcionalidades de gerenciamento documental previstas no Termo de Referência.	órgão-mês	36	R$ 2.174,14	R$ 78.269,04
6	Disponibilização de capacidade adicional de armazenamento em nuvem, destinada aos arquivos, documentos e dados produzidos e armazenados pelos módulos da solução, em blocos adicionais de 100 GB, além da franquia já incluída na contratação, compreendendo infraestrutura, segurança, disponibilidade, backup e gerenciamento do armazenamento.	bloco 100 GB/mês	240	R$ 486,54	R$ 116.769,60
7	Serviço continuado de assessoria e consultoria em gestão da informação da Atenção Primária à Saúde, incluindo apoio à implantação e configuração do e-SUS/PEC, acompanhamento e avaliação da produção por equipe, identificação de inconsistências e sub-registros, orientação aos profissionais quanto ao adequado registro das informações assistenciais, emissão de relatórios periódicos e acompanhamento dos indicadores e informações produzidos pelas equipes.	serviço-mês	12	R$ 3.166,67	R$ 38.000,04
VALOR GLOBAL ESTIMADO					R$ 1.036.427,76

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

12.1. O valor global estimado é de R$ 1.036.427,76 (um milhão, trinta e seis mil, quatrocentos e vinte e sete reais e setenta e seis centavos), formado pelos valores médios unitários da pesquisa de preços multiplicados pelas quantidades consolidadas.

12.2. Os preços incluem tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, licenças, hospedagem, armazenamento ordinário, migração, integrações, treinamento, suporte, manutenção, segurança, deslocamentos, equipamentos da contratada e quaisquer despesas necessárias à execução integral.

13. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

13.1. A indicação da dotação orçamentária será realizada por ocasião da formalização de cada contrato ou instrumento equivalente decorrente da Ata de Registro de Preços, de acordo com o orçamento vigente e a disponibilidade da Secretaria Municipal de Saúde.

13.2. A emissão de empenho e a execução de despesa dependerão da existência de crédito orçamentário e da observância das normas financeiras aplicáveis.

14. DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS:

14.1. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 1 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à divulgação no PNCP, e poderá ser prorrogada uma vez, por igual período, desde que comprovado que os preços permanecem vantajosos.

14.2. A existência de preços registrados não obriga a Administração a contratar, mas assegura ao beneficiário preferência em igualdade de condições, observadas as quantidades, necessidades e disponibilidades orçamentárias.

14.3. Não será realizada Intenção de Registro de Preços, considerando a natureza específica e integrada da solução, o atendimento exclusivo à Secretaria Municipal de Saúde, a inexistência de demanda consolidada de órgãos participantes e a necessidade de manter uniformidade técnica e responsabilidade única sobre dados, integrações e níveis de serviço.

14.4. O Município será o único órgão gerenciador e não haverá órgãos participantes. Poderão ser admitidas adesões de órgãos ou entidades não participantes, desde que observados os limites e procedimentos legais e regulamentares, a anuência do gerenciador e do fornecedor e a demonstração de vantajosidade, sem prejuízo das obrigações assumidas com o Município.

15. DA VIGÊNCIA, PRORROGAÇÃO E REAJUSTE:

15.1. Cada contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses e poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a duração máxima legal, desde que a autoridade competente ateste a continuidade, a adequada execução e a vantajosidade.

15.2. Os preços poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data-base do orçamento estimado, pela variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - Ipea. Nos reajustes subsequentes, o interregno será contado da data de efeitos financeiros do último reajuste.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

15.3. O reajuste será formalizado por apostilamento quando não houver outra alteração contratual que exija termo aditivo. Na indisponibilidade definitiva do ICTI, será adotado o índice legalmente indicado ou outro que melhor reflita a variação dos custos do objeto, mediante justificativa.

15.4. Não se aplica repactuação, pois os preços não são estruturados com predominância de mão de obra em dedicação exclusiva ou com planilha de custos sujeita a variações específicas de categorias profissionais.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE:

16.1. Obrigações da contratada

• executar integralmente o objeto nos prazos, padrões, quantitativos, níveis de serviço e requisitos de segurança definidos;

• designar equipe qualificada e preposto, mantendo meios de contato e substituindo profissionais inadequados quando solicitado;

• preservar sigilo, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade dos dados;

• corrigir, sem ônus, falhas, defeitos, inconsistências, rejeições de integração e perdas de desempenho;

• manter durante a execução as condições de habilitação e cumprir obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias e comerciais;

• fornecer relatórios, logs, evidências de backup, testes, atendimento, disponibilidade e demais informações solicitadas pela fiscalização;

• comunicar riscos, incidentes, indisponibilidades e fatos que possam comprometer prazo, segurança ou continuidade;

• assegurar portabilidade, exportação e apoio à transição sem retenção ou cobrança adicional;

• responder por subcontratada autorizada e impedir acesso indevido de terceiros aos ambientes e dados;

• observar as determinações da Administração e colaborar com auditorias e diligências.

16.2. Obrigações da contratante

• fornecer informações, acessos, bases e decisões necessárias, dentro dos prazos acordados;

• designar gestor e fiscais, acompanhar a execução e registrar ocorrências;

• disponibilizar servidores e unidades para validação, homologação, capacitação e assessoria;

• receber, atestar, rejeitar ou solicitar correções de entregas e relatórios;

• efetuar pagamentos devidos após o cumprimento das condições;

• comunicar formalmente falhas e aplicar ajustes e sanções quando cabíveis;

• gerenciar perfis e orientar usuários quanto ao uso adequado, sem afastar as responsabilidades técnicas da contratada.

17. DA PROTEÇÃO DE DADOS, SIGILO E PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES:

17.1. A contratada tratará dados pessoais e dados pessoais sensíveis somente para executar o contrato, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a protegê-los contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

17.2. O acesso será limitado aos profissionais que necessitem tratar os dados, sujeitos a compromisso de confidencialidade e registros de operação. A contratada não poderá vender, compartilhar, reutilizar, explorar ou transferir dados para finalidade própria ou de terceiros.

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

17.3. Solicitações de titulares ou de autoridades relacionadas aos dados municipais serão imediatamente encaminhadas à Administração. A contratada prestará apoio técnico para atendimento de direitos, relatórios de impacto, auditorias, comunicações e investigações.

17.4. Todos os dados e resultados pertencem exclusivamente ao Município. O encerramento deverá ser precedido de exportação validada e, após autorização do controlador e ressalvadas as obrigações legais, eliminação segura das cópias remanescentes, com declaração formal.

18. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

18.1. Constitui infração administrativa a conduta prevista na Lei nº 14.133/2021, no edital e no contrato, incluindo inexecução total ou parcial, atraso injustificado, apresentação de declaração falsa, fraude, comportamento inidôneo, violação de sigilo, tratamento indevido de dados ou recusa de manter a proposta.

18.2. Poderão ser aplicadas, observados contraditório, ampla defesa, proporcionalidade e competência, as sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade, sem prejuízo de ressarcimento integral dos danos.

18.3. Os percentuais, bases de cálculo e procedimentos das multas serão definidos no edital e no contrato, considerando gravidade, dano, reincidência, cooperação, continuidade dos serviços essenciais e medidas de correção. Ajustes do Instrumento de Medição de Resultado não substituem sanções quando houver infração autônoma.

19. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

19.1. Integram a contratação, para todos os fins, este Termo de Referência, o Estudo Técnico Preliminar, o Mapa de Riscos, o edital, a proposta vencedora, a Ata de Registro de Preços e o contrato ou instrumento equivalente.

19.2. Eventual divergência será resolvida pela Administração segundo a hierarquia dos instrumentos, a finalidade pública, a legislação aplicável e a preservação da segurança, continuidade e integridade dos dados.

19.3. Os casos omissos serão decididos pela autoridade competente, com apoio das áreas técnica, administrativa e jurídica, observada a Lei nº 14.133/2021 e o Decreto Municipal nº 213/2024.

São Paulo do Potengi/RN, na data da assinatura eletrônica.

WENDELL COSTA
Secretário Municipal de Saúde
Portaria nº 150/2026

Assinado por 1 pessoa: WENDELL COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514 e informe o código A3F2-A3F0-4790-D514

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Código para verificação: A3F2-A3F0-4790-D514

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

WENDELL COSTA (CPF 837.XXX.XXX-68) em 30/10/2026 17:33:12 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

https://saopaulodopotengi.1doc.com.br/verificacao/A3F2-A3F0-4790-D514