



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Termo de Referência

Contratação de Serviços Técnicos Especializados em Tecnologia da Informação e Transformação Digital

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH
Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90

Este documento foi assinado digitalmente por OVIDIO BATISTA TRINDADE NETO



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Sumário

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO	4
1.1. Do Objeto	4
1.2. Da Execução	4
2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO	5
2.1. Da Justificativa	5
2.2. Da Situação Atual	8
2.3. Da Conclusão.....	14
3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO	18
3.1. Contexto e Objetivos da Solução.....	18
3.2. Eixos de Atuação	19
3.3. Ciclo de Vida da Solução.....	20
3.4. Abrangência da Solução	21
3.5. Estrutura de Perfis Profissionais.....	21
3.6. Dos Valores do Salário	24
3.7. Da Disponibilização e Alocação dos Profissionais.....	26
3.8. Dos Requisitos de Experiência	27
3.9. Da Jornada de Trabalho	38
3.10. Do Local e Horário de Prestação dos Serviços	40
3.11. Nível de Serviço e Indicadores	43
4. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO	49
4.1. Diretrizes Gerais	49
4.2. Índice de Medição e Resultados	50



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

4.3.	Faixa de Desempenho e Impacto no Pagamento	54
4.4.	Do Recebimento	55
4.5.	Da Liquidação.....	55
4.6.	Prazo de Pagamento.....	57
4.7.	Forma de Pagamento	57
5.	REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	58
6.	MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL	59
7.	MODELO DE GESTÃO DE CONTRATOS	60
7.1.	Da Fiscalização Contratual:.....	60
8.	FOMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	61
9.	ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO	63
10.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE	63
11.	OBRIGAÇÃO DA CONTRATADA	64
12.	INDICAÇÃO DE GESTÃO E FISCAL DO CONTRATO.....	69
13.	ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	69
14.	DA PROPOSTA	69



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Do Objeto

Contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Transformação Digital, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica, de natureza contínua, para suporte à modernização tecnológica, evolução de sistemas e operação da infraestrutura da FSPH e suas unidades vinculadas (LACEN, HEMOSE e SVO), conforme especificações e quantitativos detalhados neste Termo de Referência.

Tabela 1 - Valores Referenciais

Item	Serviço	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
1	Serviços técnicos em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e Transformação Digital, abrangendo o desenvolvimento e manutenção de sistemas, suporte técnico aos usuários e gestão da infraestrutura tecnológica.	145.727,68	1.748.731,75

1) estes valores foram calculados com base em consultas em banco de preços públicos

1.2. Da Execução

- 1.2.1. O objeto da contratação será executado como serviço contínuo, nos termos do art. 6º, inciso XVI, da Lei nº 14.133/2021, considerando que os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação são essenciais à manutenção das atividades institucionais e à continuidade da prestação dos serviços públicos de saúde, cuja interrupção pode comprometer diretamente o atendimento à população.
- 1.2.2. A execução deverá ocorrer sob regime de prestação de serviços orientada a resultados, com definição de níveis de serviço (SLA), indicadores de desempenho e Instrumentos de Medição de Resultados (IMR) com intenção de garantir o disposto no art. 144 da Lei nº 14.133/2021.
- 1.2.3. Os serviços serão prestados na Sede Administrativa da FSPH e em suas unidades vinculadas: Laboratório Central de Saúde Pública (LACEN), Centro de Hemoterapia



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

e Hematologia de Sergipe (HEMOSE) e Serviço de Verificação de Óbito (SVO) considerando suas especificidades operacionais e criticidade dos ambientes tecnológicos.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

2.1. Da Justificativa

- 2.1.1. A contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH) justifica-se pela necessidade de se criar um ecossistema de Transformação Digital com foco em softwares, aplicativos e infraestrutura por ser uma medida estratégica e indispensável para assegurar a continuidade, segurança e modernização das atividades essenciais de saúde pública, encontrando amparo legal no art. 6º, inciso XVI (natureza contínua) da Lei nº 14.133/2021.
- 2.1.2. A solução proposta visa mitigar o risco de descontinuidade tecnológica, modernização dos processos e sistemas que compromete diretamente as atividades operacionais críticas, como o processamento de diagnósticos laboratoriais no LACEN, a gestão do ciclo do sangue no HEMOSE e os registros do SVO, protegendo assim o interesse público e a assistência à população.
- 2.1.3. A adoção deste modelo de contratação de serviços técnicos especializados justifica-se pela necessidade de garantir prontidão operacional e suporte em tempo real às unidades assistenciais, considerando a criticidade dos ambientes tecnológicos envolvidos.
- 2.1.4. A presente demanda não se caracteriza como mera prestação de serviços rotineiros de suporte técnico, mas como instrumento de desenvolvimento institucional voltado à modernização, inovação e transformação digital da Fundação de Saúde Parreiras Horta – FSPH. Seu propósito consiste em dotar a instituição de capacidades técnicas especializadas, sistemas, infraestrutura, processos e mecanismos de governança de



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que assegurem continuidade dos serviços, segurança cibernética, integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações, capacidade de resposta operacional e aderência às melhores práticas de gestão pública, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais normativos aplicáveis.

Nesse contexto, os serviços possuem natureza predominantemente estratégica e evolutiva, compreendendo a sustentação inteligente do ambiente tecnológico e a implementação contínua de ações voltadas ao aperfeiçoamento da gestão de TIC. As atividades abrangem a análise técnica de demandas e oportunidades de melhoria, identificação de gargalos tecnológicos, investigação de causas-raiz de incidentes e problemas, elaboração de diagnósticos, proposição e implementação de soluções inovadoras, automação de processos, integração de sistemas, apoio à implantação e adoção de novas tecnologias, produção e disseminação de conhecimento técnico, monitoramento de indicadores de desempenho e de níveis de serviço, bem como a formulação de recomendações destinadas ao fortalecimento da governança, da gestão de riscos, da segurança da informação e da maturidade institucional em TIC. O atendimento aos usuários, o tratamento de incidentes, problemas e requisições, longe de constituírem atividades meramente operacionais, representam mecanismos de obtenção de inteligência operacional e de geração de conhecimento, permitindo a identificação de oportunidades de inovação, a evolução contínua dos serviços digitais, a racionalização dos processos administrativos, a mitigação de riscos tecnológicos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade. Dessa forma, tais atividades assumem caráter instrumental para a consecução dos objetivos de desenvolvimento institucional, modernização administrativa e transformação digital da Fundação, contribuindo para o incremento da eficiência, da segurança, da conformidade regulatória e da sustentabilidade operacional da organização.

- 2.1.5. A solução ora proposta, contempla a incorporação de práticas estruturadas de inovação, pesquisa aplicada e transformação digital, com foco na modernização do ambiente tecnológico institucional, na evolução contínua dos sistemas e na ampliação da capacidade de resposta às demandas assistenciais, laboratoriais e



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

administrativas da Fundação e de suas unidades (LACEN, HEMOSE e SVO); abrange a adoção de tecnologias emergentes, metodologias ágeis e modelos orientados a dados, bem como o estímulo à integração e interoperabilidade entre sistemas, utilização de ferramentas de Business Intelligence (BI), analytics e automação de processos, promovendo eficiência operacional, rastreabilidade, transparência e suporte à tomada de decisão; contempla ainda a realização de pesquisa aplicada para validação de soluções inovadoras em ambiente controlado, reduzindo riscos tecnológicos e otimizando investimentos; a transformação digital será conduzida em alinhamento às diretrizes de governança de TI, segurança da informação e conformidade legal, especialmente quanto à proteção de dados, envolvendo a digitalização e otimização de processos, ampliação de serviços digitais e fortalecimento de uma cultura organizacional orientada à inovação, garantindo maior agilidade, qualidade e sustentabilidade na prestação dos serviços públicos.

2.1.6. A presente contratação tem por objetivo a prestação de serviços técnicos especializados e continuados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo atividades de natureza predominantemente intelectual, tecnológica e estratégica, destinadas à modernização, sustentação, evolução e governança do ambiente tecnológico institucional da Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH) e de suas unidades vinculadas. Os serviços compreendem, de forma integrada e contínua:

- análise, modelagem e documentação de processos e sistemas;
- desenvolvimento, implantação, sustentação e evolução de sistemas de informação;
- administração e monitoramento da infraestrutura tecnológica (redes, servidores, virtualização e serviços digitais);
- gestão de dados, construção de relatórios e apoio à tomada de decisão;
- atendimento técnico especializado a usuários (service desk);
- manutenção preventiva, corretiva e evolutiva dos ativos de TIC;
- implementação de práticas de segurança da informação e proteção de dados;
- apoio à transformação digital, inovação tecnológica e melhoria de processos institucionais;



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- monitoramento de desempenho, gestão de indicadores e melhoria contínua dos serviços.

2.1.7. Tais serviços serão executados de forma estruturada ao longo do ciclo de vida contratual, contemplando fases de planejamento, operação assistida, execução contínua, monitoramento e transição final, garantindo a continuidade dos serviços públicos e a mitigação de riscos operacionais.

2.1.8. Os serviços descritos não se limitam a atividades meramente operacionais ou rotineiras, mas configuram ação estruturante de desenvolvimento institucional, uma vez que:

- promovem a evolução tecnológica da instituição, com adoção de soluções modernas e integradas;
- fortalecem a capacidade operacional, gerencial e decisória da Administração;
- estruturam processos, dados e sistemas essenciais ao funcionamento institucional;
- asseguram continuidade, segurança, governança e eficiência na prestação dos serviços públicos;
- viabilizam a transformação digital e inovação no setor público de saúde.

2.1.9. Adicionalmente, a solução deverá contemplar ações contínuas de capacitação técnica e transferência de conhecimento, com foco no aprimoramento das equipes envolvidas e na sustentabilidade operacional do ambiente de TIC.

2.1.10. Nesse contexto, conforme entendimento consolidado, a contratação de serviços de TIC que envolvem desenvolvimento, sustentação de sistemas, infraestrutura, dados e suporte técnico especializado caracteriza-se como desenvolvimento institucional em sentido amplo.

2.2. Da Situação Atual

2.2.1. Atualmente, a Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH) enfrenta limitações relevantes em sua estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), caracterizadas pela insuficiência de recursos humanos especializados, ausência de



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

cobertura integral dos serviços e elevada dependência de ações reativas para atendimento das demandas institucionais.

- 2.2.2. A operação de TIC encontra-se sobrecarregada diante do volume crescente de solicitações provenientes das unidades vinculadas, além das demandas da sede administrativa, o que compromete a capacidade de atendimento tempestivo e a qualidade dos serviços prestados.
- 2.2.3. Verifica-se, ainda, a inexistência de uma estrutura formalizada e dimensionada para atuação contínua nos eixos de suporte técnico, sustentação de infraestrutura, desenvolvimento e manutenção de sistemas, segurança da informação e inovação tecnológica, resultando em riscos operacionais, fragilidade na continuidade dos serviços e limitação na capacidade de evolução tecnológica da instituição.
- 2.2.4. Adicionalmente, a dependência de fornecedores externos para atividades críticas, sem um modelo estruturado de gestão por níveis de serviço (SLA), impacta diretamente na previsibilidade, controle e eficiência da execução dos serviços de TIC.
- 2.2.5. Diante do cenário apresentado, destaca-se que a Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH) possui um conjunto relevante de projetos, sistemas e ativos tecnológicos já implantados ou em fase de implementação, os quais demandam sustentação contínua para garantir sua operacionalidade, segurança e evolução.
- 2.2.6. Nesse contexto, foram elaborados quadros sintéticos consolidados que evidenciam, de forma estruturada, todos os projetos institucionais em andamento, bem como o inventário dos ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo infraestrutura, sistemas, serviços e recursos tecnológicos distribuídos entre a sede administrativa e as unidades vinculadas, quais sejam LACEN, HEMOSE e SVO.
- 2.2.7. Tais quadros têm como objetivo demonstrar a dimensão e a complexidade do ambiente tecnológico existente, servindo como base para o adequado dimensionamento da estrutura necessária à sua sustentação. Ressalta-se que a



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

manutenção desses ativos e projetos é imprescindível para a continuidade dos serviços públicos de saúde, evitando descontinuidade operacional, perda de investimentos já realizados e riscos à integridade das informações institucionais.

2.2.8. Dessa forma, os referidos instrumentos consolidam a visão global do parque tecnológico da instituição, permitindo correlacionar as demandas existentes com a necessidade de contratação de serviços especializados, orientados por níveis de serviço e indicadores de desempenho.

Tabela 2 - Quadro Sintético – Capilaridade e Quantitativo de Usuários da FSPH

Capilaridade e Quantitativo de Usuários da FSPH		
Tipo de Unidade	Quantidade de Unidades	Quantidade de Usuários
Sede Administrativa	1	47
Laboratório Central de Saúde Pública (LACEN)	1	133
Serviço de Verificação de Óbito (SVO)	1	25
Centro de Hemoterapia e Hematologia de Sergipe (HEMOSE)	1	263
Capilaridade e Quantitativo de Profissionais da Hemorrede		
Agências Transfusionais	12	106
Assistência Hemoterápica	7	40
TOTAL GERAL	23	614

Tabela 3 - Quadro Sintético - Projetos Estratégicos

Eixo / Tabela 3	Iniciativa/Serviço	Descrição	Situação Atual
Desenvolvimento Institucional			
6 – Governança e Gestão Operacional de TIC	Centralização de Recursos de TIC	Consolidação da infraestrutura, controle de acesso e segurança	Em andamento
6 – Governança e Gestão Operacional de TIC	Renovação do Parque Tecnológico	Atualização de equipamentos e infraestrutura	Em andamento
Pesquisa e Tecnologia			
4– Sistema de Informação	SIAMHE	Sistema ambulatorial e prontuário eletrônico	Em desenvolvimento
4 – Sistema de Informação	SIVO	Sistema de gestão do Serviço de Verificação de Óbito	Em implementação



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

4 – Sistema de Informação	HEMOFACES	Sistema de gestão da hemorrede	Em implementação
4 – Sistema de Informação	CUIDAR+	Sistema de atenção ao paciente hemofílico	Em implementação
4 – Sistema de Informação	SICODI	Controle e distribuição de insumos do LACEN	Em Implantação
Estímulo a Inovação e Análise de Dados			
1 – Inovação e Análise de Dados	ACORDE	Ambiente colaborativo digital	Em desenvolvimento
1 – Inovação e Análise de Dados	BI e Automações	Soluções de análise de dados e automação	Em andamento
Infraestrutura			
3 – Infraestrutura de TIC	Fundação Conectada (Rede Mesh)	Expansão de rede Wi-Fi institucional	Em implementação
3 – Infraestrutura TIC	Mobilidade (Coletas Externas)	Uso de dispositivos com conexão satelital	Em uso

Tabela 4 - Quadro Sintético - Inventário Atual de Ativos

Quando de Ativos				
Categoria	Tipo de Ativo	Quantidade	Situação	Observação
Hardware	Servidores físicos	6	Operacional	Inclui servidores de produção e contingência
Virtual	Máquinas virtuais	11	Operacional	Ambientes virtualizados ativos
Hardware	Computadores (desktops)	210	Operacional	Distribuídos entre FSPH, LACEN, HEMOSE e SVO
Hardware	Notebooks	17	Operacional	Uso administrativo e técnico
Hardware	Impressoras	53	Operacional	Impressão assistencial e administrativa
Hardware	Equipamentos de rede (switches)	61	Operacional	Core e acesso
Hardware	Equipamentos de rede (roteadores/firewall)	4	Operacional	Segurança e conectividade
Hardware	Access Points (Wi-Fi)	24	Operacional	Inclui rede mesh (Fundação Conectada)
Hardware	Dispositivos de mobilidade (satélite)	2	Operacional	Utilizados em coletas externas

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Infraestrutura de Comunicação	Links de dados (internet/MPLS)	4	Operacional	Conectividade entre unidades
Infraestrutura de Comunicação	Links de voz (telefonia fixa/VoIP)	2	Operacional	Comunicação institucional e atendimento
Infraestrutura de Comunicação	Ramais/terminais telefônicos	145	Operacional	Distribuição interna de voz
Sistemas	Sistemas assistenciais	6	Operacional	Ex.: Hemofaces, sistemas laboratoriais
Sistemas	Sistemas administrativos	5	Operacional	Ex.: e-Doc, sistemas financeiros
Sistemas	Sistemas em desenvolvimento	5	Em desenvolvimento	SIAMHE, SIVO, CUIDAR+, SICODI, ACORDE
Sistemas	Bancos de dados (SGBDs)	6	Operacional	Diversos ambientes de dados
Sistemas	Sistemas de monitoramento e segurança	3	Operacional	Firewall, logs, auditoria
Sistemas	Sistemas de BI e Analytics	1	Em expansão	Dashboards e análise de dados

Tabela 5 - Quadro Sintético de Diagnóstico Situacional de Suporte Técnico

Suporte Técnico/Atendimento ao Usuário					
Eixo / Tabela 3	Serviço	Descrição	Indicador / Variável	Situação Atual	Observações
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Volume médio mensal de chamados	210 chamados/mês	Dado informado
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Volume médio diário de chamados	~10 a 11 chamados/dia	Considerando ~20 dias úteis
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Principais categorias de chamados (Top 5)	Equipamentos, Impressoras, Sistemas, Rede, Acesso de Usuário	Baseado no perfil típico da FSPH
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Tempo Médio de Atendimento (TTO)	Não mensurado	Ausência de monitoramento



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Tempo Médio de Resolução (TTR)	Não mensurado	Ausência de monitoramento
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Cumprimento de SLA (%)	Não definido	Não há acordo de nível de serviço
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Taxa de reincidência (%)	Não monitorado	Ausência de controle
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Índice de satisfação do usuário	Não mensurado	Não há pesquisa estruturada
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Nº de profissionais no Service Desk	3 técnicos	Atuam também em campo
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Nº de profissionais de campo	3 técnicos	Mesma equipe do Service Desk
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Cobertura de atendimento (horário/unidades)	06h às 1h (variável)	Pode estender conforme eventos
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Ferramenta utilizada (ex: GLPI)	GLPI	Implantado
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Nível de maturidade da ferramenta	Baixo	Uso básico, sem indicadores, SLA ou automações
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Existência de base de conhecimento	Não	Não implementado

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	% resolvido no primeiro nível	Estimado: Médio (40% a 60%)	Sem medição formal
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Tempo médio de atendimento em campo	Não mensurado	Ausência de controle
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Infraestrutura suportada (ativos)	Ambiente de médio a grande porte, com elevado volume e diversidade de ativos, conforme detalhado na Tabela 2	Inclui estações, impressoras, sistemas e rede
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Principais gargalos	Equipe reduzida, ausência de SLA, falta de monitoramento e padronização	Impacta qualidade e tempo de resposta
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Principais riscos operacionais	Sobrecarga da equipe, falhas não rastreadas, indisponibilidade de serviços críticos	Risco direto à operação de saúde
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Dependência de terceiros	Parcial	Possível em sistemas e infraestrutura
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Nível de padronização dos processos	Baixo	Processos não formalizados
2 – Suporte Técnico e Atendimento	Service Desk e Atendimento em Campo	Atendimento a usuários, tratamento de incidentes e requisições de serviço	Existência de indicadores monitorados	Não	Não há gestão orientada a dados

2.3. Da Conclusão

2.3.1. A análise do cenário atual evidencia que o serviço de suporte técnico e atendimento ao usuário opera com capacidade limitada frente à demanda existente, caracterizada por um volume médio de 210 chamados mensais, atendidos por uma equipe reduzida



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

de 3 profissionais que acumulam simultaneamente as funções de Service Desk e atendimento em campo, em um ambiente classificado como de médio a grande porte, com alta diversidade e criticidade de ativos tecnológicos.

- 2.3.2. Verifica-se ainda a ausência de instrumentos essenciais de gestão, tais como Acordos de Nível de Serviço (SLA), monitoramento de indicadores, mensuração de tempos de atendimento e resolução, controle de reincidência e base de conhecimento estruturada, o que compromete a previsibilidade, rastreabilidade e eficiência operacional dos serviços.
- 2.3.3. Sob a ótica técnica, o modelo atual apresenta baixo nível de maturidade em gestão de serviços de TI, com utilização limitada da ferramenta GLPI, restrita ao registro básico de chamados, sem exploração de funcionalidades estratégicas de automação, gestão por indicadores e melhoria contínua.
- 2.3.4. Adicionalmente, a inexistência de processos padronizados e formalizados, aliada à sobrecarga operacional da equipe, eleva significativamente o risco de falhas, atrasos no atendimento e indisponibilidade de serviços críticos, especialmente em um contexto sensível como o da saúde pública, onde sistemas assistenciais, laboratoriais e administrativos demandam alta disponibilidade e resposta tempestiva.
- 2.3.5. Destaca-se, ainda, que a falta de segregação de funções e especialização técnica reduz a capacidade de atuação em níveis mais complexos de suporte, impactando diretamente a qualidade do atendimento e a resolutividade no primeiro nível, além de dificultar a implementação de práticas modernas de gestão baseadas em SLA, gestão de conhecimento e melhoria orientada por dados.
- 2.3.6. Adicionalmente, a instituição se encontra em processo de expansão tecnológica, com a implantação e evolução de projetos estratégicos, tais como sistemas assistenciais e laboratoriais (ex.: SIAMHE, SIVO, CUIDAR+, SICODI), ambientes colaborativos digitais e iniciativas de Business Intelligence e análise de dados, os quais tendem a ampliar significativamente a base de usuários, a dependência tecnológica e a complexidade operacional, projetando aumento progressivo e relevante da demanda



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

por serviços de suporte técnico principalmente em momento de implementação das ferramentas onde há a necessidade de manter o monitoramento e correções até que a entrega seja definitivamente para cada ativo de sistema; soma-se a isso o processo de informatização da hemorrede do Estado de Sergipe, com a expansão do sistema HEMOFACES para unidades descentralizadas em todo o território estadual, implicando no aumento expressivo do quantitativo de usuários, na ampliação da infraestrutura tecnológica distribuída e na necessidade de suporte contínuo a operações críticas relacionadas ao ciclo do sangue.

- 2.3.7. Adicionalmente, destaca-se a reestruturação do Serviço de Verificação de Óbito (SVO), com eventual descentralização e alocação em endereço distinto do atualmente atendidos, o que ampliará a malha de atendimento da TI e exigirá suporte a nova infraestrutura, usuários e conectividade.
- 2.3.8. A crescente complexidade dos sistemas e processos envolvidos na transformação digital da saúde pública torna imprescindível contar com o apoio especializado de terceiros, detentores da expertise necessária para enfrentar os desafios técnicos e operacionais.
- 2.3.9. É indispensável a alocação de pessoal altamente qualificado, com conhecimento avançado em tecnologias de ponta e linguagens de programação específicas, bem como em infraestrutura resiliente e segurança de dados, garantindo que as soluções implementadas no LACEN, HEMOSE e SVO sejam integradas, seguras e escaláveis.
- 2.3.10. Considerando a alta complexidade das operações de saúde pública que envolvem desde processamento de diagnósticos laboratoriais de alta precisão, gestão crítica do ciclo do sangue e geração de dados para a vigilância sanitária e políticas públicas, a manutenção de sistemas e necessidade de evolução estruturada da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da FSPH, considerando seu papel estratégico no suporte às atividades assistenciais, laboratoriais e de gestão, bem como na ampliação da capacidade institucional de resposta em um ambiente de



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

missão crítica, modernas e resilientes torna-se indispensável o estímulo à inovação e à pesquisa aplicada ao Sistema Único de Saúde (SUS). Nesse contexto, destacam-se três diretrizes que evidenciam a imprescindibilidade da contratação:

- I. Desenvolvimento Institucional: a FSPH demanda a consolidação de sistemas e rotinas de TIC que assegurem governança, segurança cibernética e capacidade de resposta adequada às suas operações, sendo indispensável a disponibilidade de serviços técnicos especializados para garantir a continuidade, confiabilidade e integridade dos ambientes tecnológicos.
- II. Pesquisa e Tecnologia: a integração dos dados produzidos pelas unidades LACEN e HEMOSE exige suporte tecnológico contínuo e qualificado, capaz de viabilizar o tratamento e a análise dessas informações, transformando dados operacionais em subsídios para pesquisas científicas e inteligência epidemiológica, o que não se sustenta sem estrutura técnica adequada.
- III. Estímulo à Inovação: a implementação de soluções de transformação digital, como automação de processos e análise avançada de dados (Business Intelligence), requer capacidade técnica especializada para desenvolvimento, sustentação e evolução contínua dessas iniciativas, de modo a garantir eficiência operacional e alinhamento com as demandas tecnológicas do setor de saúde.

2.3.11. Adicionalmente, a realidade operacional da FSPH evidencia a necessidade de fortalecimento dos serviços de suporte técnico aos usuários, tanto sob o ponto de vista quantitativo quanto qualitativo, considerando o volume de demandas, a criticidade dos serviços atendidos e a necessidade de redução de tempos de resposta e resolução.

2.3.12. Dessa forma, a contratação ora proposta não se limita à execução de atividades técnicas, mas se configura como elemento essencial para a sustentação dos serviços institucionais, a execução dos projetos estratégicos e a garantia da continuidade e qualidade dos serviços públicos de saúde prestados pela FSPH.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO

3.1. Contexto e Objetivos da Solução

- 3.1.1. A solução consiste na prestação integrada e continuada de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e Transformação Digital, estruturada para atender todo o ciclo de vida dos serviços tecnológicos da Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH) e de suas unidades vinculadas (LACEN, HEMOSE e SVO), com execução orientada a resultados, níveis de serviço e indicadores de desempenho.
- 3.1.2. A solução tem impacto direto na continuidade, modernização e capacidade operacional institucional da Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH) e de suas unidades vinculadas, desta forma, foi estruturada em eixos de atuação integrados, afim de refletir a natureza sistêmica, transversal e estratégica dos serviços a serem executados.
- 3.1.3. Tal estruturação funcional decorre da necessidade de organizar a execução contratual em dimensões especializadas e complementares, permitindo não apenas a adequada alocação de recursos técnicos, mas também o monitoramento efetivo dos resultados, a mensuração de desempenho por indicadores e o controle por níveis de serviço (SLA), em consonância com o modelo de prestação orientado a resultados previsto na Lei nº 14.133/2021.
- 3.1.4. A segmentação em eixos de atuação guarda aderência com o conceito de desenvolvimento institucional, na medida em que viabiliza a atuação coordenada sobre os principais componentes do ambiente tecnológico, incluindo inovação, suporte ao usuário, infraestrutura, sistemas de informação, segurança da informação e governança, assegurando que a solução contratada contribua de forma integrada para o fortalecimento organizacional, a melhoria dos processos e a ampliação da capacidade de resposta da Administração Pública.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

3.1.5. Dessa forma, a definição dos eixos de atuação apresentada no Item 3.2, representa uma visão macro da solução, estruturando os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação em grandes áreas funcionais e estratégicas, de forma integrada e orientada a resultados, visando garantir a completude da solução, a coerência técnica da execução e a aderência aos pressupostos legais aplicáveis, especialmente no que se refere à compatibilidade entre o objeto contratado e a finalidade institucional de desenvolvimento tecnológico e organizacional da Administração.

3.2. Eixos de Atuação

Tabela 6 - Abrangência da Solução (Estrutura Funcional)

Item	Eixo de Atuação	Descrição Funcional
1	Inovação e Análise de Dados	Apoio à modernização tecnológica, melhoria de processos e uso estratégico de dados
2	Suporte Técnico e Atendimento	Serviços técnicos especializados voltados ao apoio à inovação, modernização e transformação digital institucional, por meio da sustentação evolutiva do ambiente tecnológico e da gestão inteligente dos serviços de Tecnologia da Informação. As atividades compreendem a análise técnica de demandas e oportunidades de melhoria, identificação de gargalos tecnológicos, investigação de causas-raiz de incidentes, proposição e implementação de soluções inovadoras, automação de processos, apoio à implantação e adoção de novas tecnologias, integração de sistemas, produção e disseminação de conhecimento técnico, monitoramento e análise de indicadores de desempenho, elaboração de diagnósticos e recomendações para evolução dos serviços, bem como a promoção da melhoria contínua dos processos organizacionais e da maturidade da governança de TIC. O atendimento aos usuários e o tratamento de incidentes e requisições constituem instrumentos para geração de inteligência operacional e coleta de informações que subsidiam a inovação, a otimização dos serviços públicos e a evolução permanente do ambiente tecnológico institucional.
3	Infraestrutura de TIC	Gerenciamento e sustentação de servidores, redes, ativos de telecomunicações, estações de trabalho e equipamentos
4	Sistema de Informação	Administração, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva de sistemas assistenciais, laboratoriais e administrativos
5	Segurança da Informação	Monitoramento, mitigação de vulnerabilidades, boas práticas de segurança e apoio à conformidade com a LGPD
6	Governança e Gestão Operacional de TIC	Acompanhamento de desempenho, controle de SLA e apoio à governança institucional



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

3.3. Ciclo de Vida da Solução

3.3.1. A execução da solução foi estruturada em fases e tem por objetivo assegurar maior previsibilidade, rastreabilidade e controle da execução contratual, possibilitando o acompanhamento sistemático das entregas, a mitigação de riscos operacionais e a adequada transição entre etapas. Tal abordagem está alinhada às boas práticas de governança de TIC e aos princípios de planejamento, eficiência e controle que regem as contratações públicas, contribuindo para maior transparência e efetividade na gestão contratual.

Tabela 7 - Quadro consolidado do Ciclo de Vida do Objeto

Fase	Descrição	Principais Atividades	Prazo	Observação
Planejamento e Transição Inicial	Etapa preparatória destinada ao conhecimento do ambiente e organização da execução contratual	Levantamento do ambiente de TIC; mapeamento de sistemas e ativos; definição de fluxos; alinhamento de SLA e indicadores; planejamento da transição	Até 30 dias a partir da assinatura do contrato	Deve garantir continuidade dos serviços sem interrupções; fase essencial para mitigação de riscos iniciais
Operação Assistida e Execução Contínua	Execução regular e contínua dos serviços de TIC conforme níveis de serviço pactuados	Atendimento a usuários; monitoramento de infraestrutura; manutenção preventiva, corretiva e evolutiva; gestão de incidentes e requisições	Durante toda a vigência contratual	Fase principal da execução; orientada a resultados e desempenho (SLA e indicadores)
Monitoramento, Avaliação e Melhoria Contínua	Acompanhamento sistemático da execução e aperfeiçoamento dos serviços	Apuração de indicadores; análise de SLA; elaboração de relatórios; identificação de melhorias; ações corretivas e preventivas	Contínuo, com apuração preferencialmente mensal	Base para aplicação de glosa, penalidades e ajustes contratuais; garante governança e controle
Encerramento e Transição Final	Finalização ordenada do contrato com garantia de continuidade operacional	Entrega de documentação técnica; transferência de conhecimento; apoio à transição; preservação de dados e informações	Até 30 dias antes do término contratual ou conforme cronograma de encerramento	Deve assegurar continuidade dos serviços e integridade das informações;



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

				alinhado à LGPD
--	--	--	--	-----------------

3.4. Abrangência da Solução

- 3.4.1. A abrangência da solução inclui o atendimento às áreas administrativas e assistenciais da FSPH, bem como às demandas específicas de cada unidade vinculada, respeitando suas particularidades operacionais, sem prejuízo da padronização dos serviços e da centralização da gestão de TIC.
- 3.4.2. A solução deverá ser executada de forma contínua, integrada e coordenada entre os eixos de atuação definidos neste Termo de Referência, garantindo a cobertura completa do ambiente tecnológico institucional, a mitigação de riscos operacionais e a continuidade dos serviços públicos essenciais de saúde.
- 3.4.3. Adicionalmente, a abrangência contempla tanto atividades operacionais quanto atividades de caráter estratégico, incluindo manutenção, evolução, suporte, monitoramento e melhoria contínua dos serviços de TIC, assegurando aderência às necessidades institucionais e às boas práticas de governança e gestão pública.
- 3.4.4. A execução deverá observar a interdependência entre os componentes tecnológicos e organizacionais, de modo a assegurar que as ações realizadas em cada eixo contribuam de forma integrada para o desenvolvimento institucional da FSPH, em consonância com os pressupostos legais aplicáveis às contratações de serviços técnicos especializados e continuados, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.5. Estrutura de Perfis Profissionais

- 3.5.1. A solução será executada por profissionais especializados, devidamente qualificados e dimensionados conforme a complexidade e criticidade das atividades, sendo tais perfis indispensáveis à adequada prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH) e de suas unidades vinculadas.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.5.2. A composição da equipe deverá contemplar profissionais com competências técnicas e funcionais alinhadas aos eixos da solução, abrangendo atividades de suporte técnico, sustentação de infraestrutura, administração e desenvolvimento de sistemas, segurança da informação, análise de dados, inovação tecnológica e gestão dos serviços de TIC.
- 3.5.3. A atuação desses perfis deverá ocorrer de forma integrada, colaborativa e orientada a processos, assegurando eficiência operacional, padronização das atividades e alinhamento às diretrizes institucionais.
- 3.5.4. Os profissionais serão responsáveis pela execução de atividades como atendimento e suporte aos usuários, administração de ambientes tecnológicos, manutenção e evolução de sistemas, monitoramento de serviços, implementação de melhorias, gestão de incidentes e requisições, bem como apoio à tomada de decisão por meio da análise de dados e indicadores.
- 3.5.5. A distribuição e organização dos perfis deverão observar a necessidade de cobertura contínua dos serviços, garantindo níveis adequados de atendimento, cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) e capacidade de resposta às demandas institucionais, inclusive em cenários de maior criticidade.
- 3.5.6. A contratada deverá assegurar a substituição tempestiva de profissionais, quando necessário, sem prejuízo à continuidade dos serviços.
- 3.5.7. A alocação dos perfis profissionais não caracteriza subordinação direta à Administração, devendo a execução dos serviços ocorrer sob responsabilidade da contratada, com gestão própria de sua equipe, observando-se, entretanto, o cumprimento das diretrizes, metas, indicadores e resultados estabelecidos no contrato.
- 3.5.8. Dessa forma, a estrutura de perfis profissionais constitui elemento essencial para a viabilização da solução.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

3.5.9. Nesse contexto, apresenta-se a seguir a tabela contendo a estrutura de perfis profissionais previstos inicialmente para a execução da solução, com seus respectivos quantitativos, os quais deverão ser mantidos ao longo da vigência contratual, podendo ser ajustados, mediante justificativa técnica e anuência da Administração, conforme a evolução das demandas institucionais.

Tabela 8 – Referências de Perfis Profissionais e Salários

Item	Subitem	Perfil Profissional	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	Salário Referencial (R\$)	Quantidade
1	1.1	Suporte Técnico Especializado Pleno	3172.10	3.070,45	2
	1.2	Suporte Técnico Especializado Júnior	3172.10	2.571,46	3
	1.3	Analista de Sistemas e Informática Pleno	2124.05	5.682,82	1
	1.4	Analista de Rede e Suporte Pleno	2124-20	5.682,82	1
	1.5	Analista de Processos Pleno	2124.20	4.335,27	1
	1.6	Programador de Sistemas de Computador Sênior	3171-10	3.776,27	2
	1.7	Programador de Sistemas de Computador Pleno	3171-10	3.070,45	2
	1.8	Assistente de Service Desk	3172.10	2.423,85	3
	1.9	Gerente de Projetos Pleno	1425.20	6.581,95	1

3.5.10. A distribuição dos perfis profissionais, bem como seus respectivos quantitativos, foi definida com base na análise da demanda institucional, na complexidade dos serviços a serem prestados e na necessidade de assegurar a cobertura adequada dos eixos da solução por 10 anos, garantindo a continuidade dos serviços e cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, sendo este o quantitativo considerado ideal de acordo com a análise situacional destacada neste termo de referência e no estudo técnico preliminar.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.5.11. A indicação dos códigos da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) possui finalidade meramente orientativa, visando uniformizar a identificação das atividades profissionais utilizadas na composição referencial dos custos, não constituindo exigência de contratação de empregados vinculados a determinada ocupação específica.
- 3.5.12. A remuneração dos profissionais apresentada na planilha possui natureza exclusivamente estimativa, sendo utilizada para fins de composição do orçamento referencial da contratação, não vinculando a política remuneratória da CONTRATADA, que deverá observar, obrigatoriamente, a legislação trabalhista, os instrumentos coletivos de trabalho aplicáveis e as demais normas pertinentes.
- 3.5.13. É importante destacar que inicialmente será necessário o seguinte quantitativo:

Tabela 9 - Quantitativo Inicial

Item	Perfil Profissional	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	Quantidade
	Suporte Técnico Especializado Júnior	3172.10	3
1	Analista de Sistemas e Informática Pleno	2124.05	1
	Analista de Rede e Suporte Pleno	2124-20	1
	Programador de Sistemas de Computador Sênior	3171-10	2
	Gerente de Projetos Pleno	1425.20	1

- 3.5.14. Este quantitativo inicial subsidiará os projetos institucionais que já estão em andamento.
- 3.5.15. A apresentação dos perfis profissionais é fundamental porque esses elementos delimitam com precisão a necessidade da Administração, dão transparência ao objeto contratado e permitem que a contratação seja planejada, e executada de forma objetiva.

3.6. Dos Valores do Salário

- 3.6.1. Os valores salariais indicados na Tabela 8 do Capítulo 3 deste TR foram considerados os valores praticados em contratos públicos similares.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.6.2. Os valores de remuneração apresentados constituem estimativa referencial para fins de composição de custos, não vinculando obrigatoriamente as propostas, devendo ser adotado o disposto em Convenção Coletiva de Trabalho/ enquadramento sindical relacionado à atividade econômica preponderando do empregador e não da categoria profissional a ser contratada, na forma dos artigos 570, 577 e 581, 2º da CLT, do Sindicato dos Trabalhadores em Serviços de Informática do Estado de Sergipe.
- 3.6.3. Os salários a serem pagos serão aqueles apresentados na proposta da CONTRATADA, não podendo ser inferiores aos do acordo ou convenção coletiva que a licitante estiver vinculada, ou sentença normativa em dissídio coletivo ou lei, devendo ser utilizado o salário mais benéfico ao trabalhado.
- 3.6.4. Ressalta-se que os valores aqui indicados possuem caráter meramente referencial, destinando-se à aferição da exequibilidade das propostas, cabendo às licitantes considerar, na formação de preços, todos os encargos legais e as condições efetivas de mercado, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.
- 3.6.5. A inclusão de valores referenciais de remuneração no Termo de Referência tem como objetivo orientar a formação de preços, garantindo maior transparência, exequibilidade e alinhamento com os valores praticados no mercado.
- 3.6.6. Essa medida reduz o risco de inexecução contratual, assegura a qualidade dos serviços, permitindo a contratação de profissionais mais qualificados, mitiga troca constante de equipe e risco de inadimplência trabalhista e contribui para a análise adequada das propostas pela Administração.
- 3.6.7. A atualização dos salários dos profissionais alocados na execução do contrato deverá observar, obrigatoriamente, os instrumentos coletivos de trabalho aplicáveis à categoria profissional (Convenção Coletiva de Trabalho – CCT ou Acordo Coletivo de Trabalho – ACT), bem como a legislação vigente, em especial a Consolidação das Leis do Trabalho.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.6.8. Os reajustes salariais decorrentes de dissídio coletivo, data-base da categoria ou determinação legal serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser aplicados de forma imediata aos profissionais, sem prejuízo da continuidade e qualidade dos serviços prestados.
- 3.6.9. Eventuais impactos financeiros decorrentes da atualização salarial poderão ensejar pedido de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, desde que devidamente comprovados e instruídos, nos termos da legislação vigente.

3.7. Da Disponibilização e Alocação dos Profissionais

- 3.7.1. A disponibilização dos profissionais pela contratada deverá observar as necessidades operacionais e estratégicas da Administração, sendo realizada de forma dinâmica e orientada à demanda.
- 3.7.2. Os quantitativos apresentados na tabela de perfis constituem referência para dimensionamento inicial da solução, não implicando obrigatoriedade de alocação fixa por perfil, devendo ser ajustados conforme a evolução das demandas institucionais.
- 3.7.3. A alocação dos profissionais deverá considerar o crescimento da demanda decorrente da expansão de sistemas, aumento do número de usuários, descentralização de unidades e criticidade dos serviços de TIC.
- 3.7.4. A contratada deverá garantir flexibilidade na gestão da força de trabalho, promovendo a redistribuição e priorização dos profissionais conforme solicitação formal da contratante.
- 3.7.5. A execução dos serviços deverá assegurar continuidade, eficiência e qualidade, com atendimento adequado às variações de demanda ao longo da vigência contratual.
- 3.7.6. A gestão administrativa, técnica e disciplinar dos profissionais será de responsabilidade exclusiva da contratada, não havendo subordinação direta à Administração.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.7.7. A Administração exercerá o acompanhamento e fiscalização contratual com base em resultados, níveis de serviço e entregas pactuadas.
- 3.7.8. A execução contratual deverá observar os princípios e disposições da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto à vedação de caracterização de vínculo empregatício e à prestação de serviços orientada a resultados.
- 3.7.9. É responsabilidade da CONTRATADA a entrega dos serviços estipulados neste termo de referência, ficando a cargo da mesma a gestão de seus profissionais.

3.8. Dos Requisitos de Experiência

- 3.8.1. Os requisitos de experiência definidos consideram as características específicas da Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH), que compreende unidades com diferentes naturezas operacionais, incluindo:
- unidades laboratoriais (como o Laboratório Central de Saúde Pública – LACEN);
 - unidades assistenciais e de hemoterapia (como o Centro de Hemoterapia e Hematologia – HEMOSE);
 - unidades de apoio técnico e pericial (como o Serviço de Verificação de Óbito – SVO); e
 - a estrutura administrativa central da Fundação.

Dessa forma, a experiência exigida deverá ser compatível com ambientes que possuam diversidade tecnológica, criticidade operacional, múltiplos perfis de usuários e necessidade de alta disponibilidade dos serviços de TIC, não se restringindo a um único segmento, desde que demonstrada equivalência técnica.

Tabela 10- Qualificação x Eixos

Cargos	Qualificação e experiência profissional	Descrição Sumária das Atividades (vinculação aos eixos – Tabela 6)
Suporte Técnico Especializado Pleno	• Curso superior completo na área de TI ou curso superior em qualquer área correlata.	Atendimento de média e alta complexidade, suporte a usuários e equipamentos. Itens 2 e 3.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	• Curso de Administração de Sistemas Linux. • Curso de Redes e Servidores em ambiente Linux. • Curso de Noções Básicas em Segurança da Informação. • Curso de Noções Básicas do Trabalho Remoto. • Treinamento em Atendimento ao Público. • Treinamento Inteligência Emocional. • Conhecimento básico em ferramentas de chamados (ex.: GLPI ou similares). • Noções de ITIL ou boas práticas de gestão de serviços de TI.	
Suporte Técnico Especializado Júnior	• Superior completo na área de TI ou curso superior em TI, cursando ou concluído. • Treinamento em Atendimento ao Público. • Treinamento Inteligência Emocional. • Curso técnico em manutenção e suporte em informática. • Conhecimento básico em ferramentas de chamados (ex.: GLPI ou similares). • Noções de ITIL ou boas práticas de gestão de serviços de TI. • Experiência prévia (estágio ou prática) em suporte técnico será considerada diferencial.	Registro, triagem e encaminhamento de chamados. Item 2.
Analista de Sistemas e Informática Pleno	• Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação ou	Atuação na análise, sustentação e evolução de sistemas institucionais. Itens 4 e 1.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	correlatos), ou curso superior em qualquer área acrescido de, no mínimo, 360 horas de cursos profissionalizantes em TI. • Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas à análise, desenvolvimento, sustentação ou administração de sistemas e infraestrutura de TI em ambientes de saúde de preferência com foco em laboratórios e/ou hemoterapia. • Conhecimentos em análise e modelagem de sistemas, levantamento de requisitos e documentação técnica. • Conhecimentos em banco de dados (modelagem, consultas SQL e administração básica). • Conhecimentos em desenvolvimento de sistemas ou scripts. • Conhecimentos em administração de sistemas operacionais Linux e/ou Windows Server. • Conhecimentos em redes de computadores, serviços de rede e infraestrutura de TI. • Conhecimentos em segurança da informação, incluindo boas práticas de controle de acesso, gestão de vulnerabilidades e proteção de dados. • Conhecimento em Microsoft Report Server • Treinamento em Power BI • Treinamento em Atendimento ao Público.	
--	--	--

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90

Este documento foi assinado digitalmente por OVIDIO BATISTA TRINDADE NETO



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	• Treinamento Inteligência Emocional.	
Analista de Rede e Suporte Pleno	• Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação ou correlatos), ou curso superior em qualquer área acrescido de, no mínimo, 360 horas de cursos profissionalizantes em TI. • Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte de infraestrutura de redes e ambientes de TI, preferencialmente em instituições de saúde, com atuação em ambientes laboratoriais e/ou hemoterapia. • Conhecimentos em administração de redes de computadores, incluindo configuração e gerenciamento de switches, roteadores, VLANs, redes cabeadas e sem fio (Wi-Fi), bem como protocolos de comunicação (TCP/IP, DNS, DHCP, HTTP/HTTPS, etc.). • Conhecimentos em serviços de rede e infraestrutura, incluindo servidores de arquivos, diretórios (ex.: Active Directory/LDAP), serviços de autenticação, políticas de acesso e gerenciamento de usuários. • Conhecimentos em sistemas operacionais Linux e/ou Windows Server, contemplando instalação, configuração, administração e troubleshooting de serviços.	Administração de redes, servidores e monitoramento de ambientes. Itens 3 e 5.

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	• Conhecimentos em virtualização de servidores e ambientes (ex.: VMware, Hyper-V, Proxmox ou similares), incluindo provisionamento, monitoramento e manutenção de máquinas virtuais. • Conhecimentos em monitoramento de ambientes de TI, análise de desempenho e identificação de incidentes e problemas em infraestrutura. • Conhecimentos em segurança da informação aplicada à infraestrutura, incluindo controle de acesso, hardening de sistemas, gestão de vulnerabilidades, firewall, segmentação de rede e boas práticas de proteção de dados. • Conhecimentos em processos de atendimento e suporte técnico (Service Desk), incluindo registro, categorização, priorização e resolução de incidentes e requisições. • Conhecimentos em ferramentas de ITSM (ex.: GLPI ou similares), com foco em gestão de chamados, SLAs e indicadores de desempenho. • Treinamento em Power BI. • Treinamento em Atendimento ao Público. • Treinamento em Inteligência Emocional.	
Analista de Processos	• Curso superior completo em Administração, Engenharia de	Modelagem, análise e melhoria contínua de processos organizacionais e de TIC. Itens 6, 1 e 2.

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	Produção, Sistemas de Informação, Gestão Pública ou áreas correlatas. • Experiência profissional relacionadas à análise, modelagem, mapeamento, redesenho e melhoria de processos organizacionais em ambientes de saúde de preferência com foco em laboratórios e hemoterapia. • Conhecimento em metodologias de gestão por processos (BPM – Business Process Management). • Experiência na modelagem de processos utilizando notações padronizadas (ex.: BPMN). • Conhecimento em levantamento e análise de requisitos de negócio. • Conhecimento em elaboração de fluxos de trabalho (workflows), procedimentos operacionais e documentação técnica. • Conhecimento em indicadores de desempenho (KPIs), definição de métricas e acompanhamento de resultados. • Conhecimento em metodologias de melhoria contínua (ex.: PDCA, Lean, Kaizen). • Conhecimento em ferramentas de modelagem de processos (ex.: Bizagi, Visio, Draw.io ou similares). • Noções de gestão de projetos e metodologias ágeis (Scrum, Kanban). • Noções de governança corporativa e gestão de riscos.	
--	--	--



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	• Noções de legislação aplicada à administração pública, especialmente no que se refere à gestão de processos administrativos. • Capacidade de articulação institucional, comunicação interpessoal e condução de entrevistas com áreas de negócio. • Treinamento Lean Six Sigma.	
Programador de Sistemas de Computador Sênior	• Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Engenharia de Software, Sistemas de Informação ou correlatas). • Arquitetura de Software: Domínio profundo de padrões de projeto, princípios de design de software, arquitetura limpa e estilos arquiteturais. • Infraestrutura e DevOps: Conhecimento em containerização de aplicações, orquestração, ambientes de nuvem e ferramentas de integração e entrega contínuas (CI/CD). • Segurança e Performance: Domínio de boas práticas de segurança de aplicações web e técnicas de otimização de uso de memória, processamento e tráfego de rede. Experiências Comprovadas Exigidas: • Liderança Arquitetural: Experiência no desenho, documentação técnica e implementação de arquiteturas para sistemas de alta complexidade e grande volume de transações (como	Desenvolvimento, arquitetura e evolução de sistemas. Itens 4 e 1.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	plataformas de saúde, sistemas governamentais ou ERPs). • Integrações de Alta Complexidade: Vivência na orquestração de ecossistemas heterogêneos, interligando sistemas transacionais tradicionais com rotinas de processamento assíncrono, mensageria, ou motores de análise de dados e inteligência artificial. • Otimização e Escalabilidade: Experiência prática na identificação de gargalos e execução de melhorias de performance (tuning), abrangendo desde a refatoração de código legado até a otimização avançada de consultas e índices em bancos de dados de grande escala. • Garantia de Qualidade Contínua: Experiência na definição de arquitetura de testes (unitários, integração e End-to-End), garantindo a cobertura adequada e a resiliência do sistema antes das entregas em produção. • Liderança Técnica e Mentoria: Comprovação de atuação como referência técnica dentro de equipes de desenvolvimento, definindo padrões de engenharia, conduzindo avaliações arquiteturais críticas e promovendo o desenvolvimento profissional de desenvolvedores de níveis júnior e pleno.	
--	---	--



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Programador de Sistemas de Computador Pleno	• Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Engenharia de Software, Sistemas de Informação ou correlatas). • Desenvolvimento Server-side (Back-end): Domínio em lógica de programação, orientação a objetos e/ou funcional, e construção de aplicações executadas no lado do servidor. • Desenvolvimento Client-side (Front-end): Conhecimento sólido na construção de interfaces de usuário (UI) reativas, componentização e arquiteturas de aplicação de página única (SPA - Single Page Applications). • Persistência de Dados: Conhecimento em modelagem de dados estruturada, domínio de linguagem de consulta padrão (SQL) para bancos de dados relacionais (RDBMS) e noções de bancos de dados não relacionais (NoSQL). • Controle de Versão: Domínio de sistemas de versionamento de código distribuído e fluxos de trabalho ramificados (branching models). • Experiências Comprovadas Exigidas: • Construção de Aplicações: Experiência comprovada no desenvolvimento e manutenção de módulos completos (visão, regra de negócio e persistência) para sistemas de gestão, painéis administrativos ou plataformas web corporativas.	Implementação de funcionalidades e correções de sistemas. Item 4.
--	--	--

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	• Integração de Serviços: Vivência prática na criação de pontos de acesso (endpoints) e no consumo de serviços web (Web Services / APIs RESTful), realizando a comunicação segura entre sistemas internos e fontes de dados externas. • Manipulação de Dados: Atuação comprovada na criação de esquemas de banco de dados e escrita de consultas eficientes para geração de relatórios, filtros complexos e listagens. • Revisão e Qualidade de Código: Participação ativa em processos de revisão de código por pares (Code Review) e familiaridade com a escrita de testes automatizados (nível unitário). • Sustentação: Experiência no rastreamento, diagnóstico e correção de falhas e anomalias de software em ambientes de homologação e produção.	
Assistente de Service Desk	• Ensino médio completo, sendo desejável curso técnico ou superior em andamento na área de Tecnologia da Informação. • Curso básico de informática, pacote de escritório e utilização de ferramentas digitais. • Conhecimento básico em ferramentas de registro e acompanhamento de chamados (Service Desk), como GLPI ou similares. • Noções de boas práticas de atendimento ao usuário.	Atendimento inicial, classificação e direcionamento de demandas. Item 2.

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90

Este documento foi assinado digitalmente por OVIDIO BATISTA TRINDADE NETO



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	• Treinamento em atendimento ao público e comunicação interpessoal. • Capacidade de organização, registro adequado de informações e cumprimento de procedimentos operacionais.	
Gerente de Projetos Pleno	• Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação ou correlatos), ou curso superior em qualquer área acrescido de, no mínimo, 360 horas de cursos profissionalizantes em TI. • Conhecimento em metodologias de gestão de projetos, tradicionais e ágeis (PMBOK, Scrum, Kanban ou similares). • Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos em ambientes de saúde de preferência com foco em laboratórios e/ou hemoterapia. • Experiência em planejamento, execução, monitoramento e encerramento de projetos, incluindo definição de escopo, cronograma, custos, riscos e qualidade. • Conhecimento em elaboração e acompanhamento de cronogramas, planos de projeto e indicadores de desempenho. • Experiência na gestão de equipes multidisciplinares e articulação com áreas de negócio.	Planejamento, coordenação e acompanhamento de projetos TIC. Itens 6, 4, 1.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

	• Conhecimento em gestão de riscos, identificação de desvios e proposição de ações corretivas. • Conhecimento em ferramentas de gestão de projetos (ex.: MS Project, Jira, Trello, ou similares). • Noções de governança de TI e alinhamento estratégico institucional. • Noções de gestão de contratos e acompanhamento de fornecedores. • Capacidade de comunicação clara, liderança, negociação e tomada de decisão.	
--	---	--

3.8.2. A vinculação dos perfis aos eixos da contratação tem caráter exclusivamente técnico e organizacional, não implicando alocação fixa de profissionais nem caracterizando subordinação direta à Administração.

3.8.3. A contratada deverá garantir que todos os eixos da contratação sejam adequadamente atendidos, independentemente da forma de organização interna de sua equipe, sendo a avaliação realizada com base nos resultados alcançados, níveis de serviço e indicadores de desempenho.

3.9.Da Jornada de Trabalho

3.9.1. A CONTRATADA deverá manter capacidade operacional compatível com a execução do objeto contratado, assegurando a disponibilidade dos recursos humanos necessários ao atendimento das demandas da CONTRATANTE durante toda a vigência contratual.

3.9.2. Os serviços poderão ser executados fora do horário administrativo da CONTRATANTE, inclusive em período noturno, finais de semana, feriados ou em horários diferenciados, sempre que houver necessidade decorrente da continuidade dos serviços públicos, manutenções programadas, implantações, atualizações



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

tecnológicas, atendimentos emergenciais ou outras situações devidamente justificadas.

- 3.9.3. Caberá exclusivamente à CONTRATADA definir a forma de organização de suas equipes, escalas de trabalho, jornadas, substituições, plantões, sobreavisos, compensações e demais aspectos relacionados à gestão de seus empregados, observando integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, as normas regulamentadoras e os instrumentos coletivos de trabalho aplicáveis.
- 3.9.4. A eventual necessidade de atendimento em horário diverso do expediente administrativo da CONTRATANTE não implicará qualquer relação de subordinação entre esta e os empregados da CONTRATADA, constituindo apenas requisito operacional para a adequada execução dos serviços contratados.
- 3.9.5. Quando houver necessidade de execução de atividades em horários extraordinários, a CONTRATANTE comunicará previamente à CONTRATADA, sempre que possível, indicando a demanda e o período estimado de execução, cabendo exclusivamente à CONTRATADA providenciar os recursos necessários ao atendimento.
- 3.9.6. Poderão demandar atendimento em horários diferenciados, entre outras situações:
- I- suporte aos sistemas corporativos críticos da Fundação;
 - II – manutenção preventiva, corretiva ou evolutiva da infraestrutura tecnológica;
 - III – implantação, atualização ou migração de sistemas e serviços de tecnologia;
 - IV-atendimento às Coletas Externas de Sangue;
 - V – suporte às atividades do Laboratório Central (LACEN), Hemocentro (HEMOSE), Serviço de Verificação de Óbito (SVO) e demais unidades vinculadas;
 - VI - eventos institucionais, auditorias, inspeções e outras atividades de interesse da Administração;
 - VII - incidentes, falhas ou indisponibilidades que possam comprometer a continuidade dos serviços públicos.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.9.7. A execução dos serviços em horários diferenciados não implicará remuneração adicional por parte da CONTRATANTE, salvo quando houver previsão expressa no contrato ou autorização formal para execução de serviços extraordinários que importem em alteração do equilíbrio econômico-financeiro contratual, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 3.9.8. Nos dias em que houver alteração do expediente administrativo da CONTRATANTE, a fiscalização do contrato poderá redefinir, quando necessário ao interesse público, os horários de atendimento dos serviços contratados, desde que preservada a continuidade da execução do objeto e respeitada a autonomia da CONTRATADA na gestão de sua força de trabalho.
- 3.9.9. A CONTRATADA deverá manter quantitativo de profissionais suficiente para garantir os níveis mínimos de serviço, os prazos de atendimento e os indicadores de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, independentemente da distribuição interna de jornadas de seus empregados.
- 3.9.10. Sempre que houver redução, ampliação ou alteração das demandas operacionais da CONTRATANTE que repercutam de forma permanente na capacidade necessária para execução dos serviços, as partes poderão promover a revisão contratual, observados os requisitos da Lei nº 14.133/2021, visando à preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 3.9.11. A presente contratação possui natureza de prestação de serviços continuados por resultados. Assim, compete exclusivamente à CONTRATADA a direção técnica, administrativa e disciplinar de seus profissionais, inexistindo qualquer vínculo funcional, empregatício ou de subordinação entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

3.10. Do Local e Horário de Prestação dos Serviços

- 3.10.1. A prestação de serviço poderão ocorrer na modalidade presencial ou remota para as Unidades da Fundação de Saúde Parreiras Horta estando as mesmas lotadas nos seguintes endereços:



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Tabela 11 - Locais de Prestação de Serviços

Unidade	Endereço	Horário de Funcionamento
Sede Administrativa	Av. Prof. José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, Aracaju - SE. CEP: 49095-000	07:00 às 17:00
Laboratório Central de Saúde Pública	Rua Campo do Brito, 551, bairro São José, em Aracaju - SE, CEP 49020-380	24h
Centro de Hemoterapia e Hematologia de Sergipe	Av. Prof. José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, Aracaju - SE. CEP: 49095-000	24h
Serviço de Verificação de Óbito	Rua Campo do Brito, 551, bairro São José, em Aracaju - SE, CEP 49020-380	24h

3.10.2. Os serviços previstos neste Termo de Referência deverão ser prestados preferencialmente de forma presencial nos locais previstos na Tabela 11.

3.10.3. Os serviços previstos neste Termo de Referência poderão ser executados, total ou parcialmente, na modalidade remota, desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE e desde que não haja prejuízo à qualidade, à continuidade ou ao desempenho das atividades contratadas.

3.10.4. Os serviços previstos neste Termo de Referência deverão ser executados preferencialmente na modalidade remota para o atendimento das demandas das entidades vinculadas as unidades da CONTRATANTE como Agências Transfusionais, Postos de Coletas, Unidades de Tratamento, dentre outras, independentemente da sua localização física ou endereço de lotação, desde que obedecida a área de atuação territorial dela conforme necessidade técnica e autorização da fiscalização.

3.10.5. Os serviços previstos neste Termo de Referência poderão ser executados na modalidade remota para o atendimento das demandas das unidades vinculadas à CONTRATANTE como Agências Transfusionais, Postos de Coletas, Unidades de Tratamento, dentre outras, independentemente da sua localização física ou endereço



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

de lotação, desde que obedecida a área de atuação territorial dela conforme necessidade técnica e autorização da fiscalização.

- 3.10.6. Quando necessário ao adequado atendimento das demandas institucionais, os serviços previstos neste Termo de Referência poderão exigir a realização de deslocamentos e viagens interestaduais por parte da CONTRATADA, especialmente para execução de atividades presenciais, implantação de soluções, suporte técnico especializado, vistorias, capacitações ou quaisquer outras ações que não possam ser realizadas de forma remota.
- 3.10.7. Tais deslocamentos deverão ocorrer mediante prévia justificativa técnica e autorização formal da fiscalização do contrato, observando-se os princípios da economicidade, razoabilidade e eficiência, bem como a estrita vinculação ao objeto contratado. As despesas decorrentes deverão seguir as disposições contratuais específicas, quando aplicável, e estar devidamente comprovadas para fins de controle e prestação de contas.
- 3.10.8. Os custos decorrentes de deslocamentos, viagens, hospedagem, alimentação e demais despesas necessárias à execução dos serviços, inclusive em âmbito interestadual, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer tipo de reembolso direto pela CONTRATANTE a esse título.
- 3.10.9. Tais despesas deverão estar integralmente contempladas na proposta comercial e no valor global da contratação, sendo consideradas como custos operacionais inerentes à execução do objeto.
- 3.10.10. A eventual necessidade de deslocamento deverá ser previamente autorizada pela fiscalização do contrato, mediante justificativa técnica, permanecendo a responsabilidade financeira integralmente a cargo da CONTRATADA.
- 3.10.11. As despesas com diárias, hospedagem, alimentação e deslocamentos deverão observar, como referência máxima, os valores e critérios estabelecidos na normativa vigente do Estado de Sergipe aplicável à concessão de diárias no âmbito da



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Administração Pública Estadual, garantindo compatibilidade com os princípios da economicidade e razoabilidade compatível com as práticas adotadas pela CONTRATANTE, vedada a utilização de padrões superiores ou inferiores aos usualmente praticados, salvo justificativa devidamente aprovada pela fiscalização do contrato.

3.11. Nível de Serviço e Indicadores

- 3.11.1. Os serviços deverão ser executados com base em Acordos de Nível de Serviço (SLA), estruturados a partir de indicadores mensuráveis, metas previamente definidas e critérios objetivos de apuração periódica, de modo a assegurar a qualidade e a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, o atendimento tempestivo às demandas institucionais, a transparência na execução contratual e o adequado suporte à fiscalização, inclusive para fins de aplicação de glosas e avaliação de desempenho da contratada, em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei nº 14.133/2021.
- 3.11.2. A priorização das solicitações seguirá critérios de impacto e urgência conforme Tabela 11.

Tabela 12 - Classificação de Prioridade

Prioridade	Descrição
Muito Alta	Interrupção total de serviço crítico essencial
Alta	Impacto significativo com degradação relevante
Média	Impacto moderado sem paralisação total
Baixa	Impacto reduzido, sem prejuízo relevante
Muito Baixa	Solicitações de melhoria ou demandas planejadas

- 3.11.3. A execução dos serviços deverá ser regida por Acordos de Nível de Serviço (SLA), definidos como o conjunto de métricas, metas e padrões de desempenho que estabelecem os níveis mínimos aceitáveis para a prestação dos serviços, assegurando a qualidade, continuidade e eficiência das atividades contratadas, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.11.4. Os SLAs deverão ser estruturados com base em indicadores objetivos e mensuráveis, contemplando, no mínimo, critérios de tempo de atendimento, tempo de resolução, disponibilidade dos serviços, qualidade das entregas e nível de satisfação dos usuários, devendo estar alinhados aos eixos de atuação definidos neste Termo de Referência.
- 3.11.5. A definição dos níveis de serviço deverá considerar a criticidade das demandas, classificadas por níveis de prioridade, de modo a garantir o atendimento tempestivo das ocorrências, especialmente aquelas que impactem diretamente a continuidade dos serviços institucionais.
- 3.11.6. A aferição do cumprimento dos SLAs será realizada de forma periódica, com base em registros extraídos de sistemas oficiais de controle e gestão de serviços, devendo os resultados ser consolidados em relatórios de desempenho, submetidos à validação da fiscalização contratual.
- 3.11.7. O não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos implicará na aplicação de glosas proporcionais, bem como na adoção de medidas corretivas, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis, quando caracterizado descumprimento contratual.
- 3.11.8. Os SLAs poderão ser revisados ao longo da execução contratual, mediante justificativa técnica e aprovação da Administração, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços e o alinhamento às necessidades institucionais.
- 3.11.9. A implementação e o acompanhamento dos SLAs deverão assegurar transparência, rastreabilidade e suporte à gestão contratual, constituindo instrumento essencial para a avaliação de desempenho da contratada e para a verificação da vantajosidade da contratação.
- 3.11.10. Como etapa inicial da execução contratual, nas Tabelas 12 e 13 foi estabelecido um conjunto de SLAs baseados na prioridade, com o objetivo de definir, de forma clara e objetiva, os parâmetros mínimos de desempenho esperados para a prestação dos serviços.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.11.11. Esses acordos constituirão a base para o monitoramento contínuo da qualidade e da eficiência dos serviços prestados, assegurando alinhamento às necessidades institucionais, transparência na execução contratual e suporte à fiscalização, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

Tabela 13 - Tempo de Atendimento (TTO)

Prioridade	TTO
Muito Alta	até 15 minutos
Alta	até 1 hora
Média	até 4 horas
Baixa	até 8 horas
Muito Baixa	até 24 horas

Tabela 14 - Tempo de Resolução (TTR)

Prioridade	TTR
Muito Alta	até 2 horas
Alta	até 4 horas
Média	até 8 horas
Baixa	até 24 horas
Muito Baixa	Até 48 horas

- 3.11.12. A contagem dos prazos estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLA) terá início a partir do registro formal do chamado no sistema oficial de gestão de serviços adotado pela Administração, sendo este o marco temporal para fins de apuração de atendimento e resolução.
- 3.11.13. Para fins de controle e garantia do cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), deverão ser adotados mecanismos de escalonamento progressivo das demandas, com base no tempo decorrido em relação ao prazo estabelecido.
- 3.11.14. Ao atingir 80% (oitenta por cento) do prazo definido para atendimento ou resolução, deverá ser gerado alerta automático no sistema de gestão de serviços, com o objetivo de antecipar ações corretivas e evitar o descumprimento do SLA. No atingimento de 100% (cem por cento) do prazo, sem a devida conclusão da demanda, deverá ocorrer o escalonamento automático para os níveis superiores de gestão, visando intervenção imediata e priorização da solução.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.11.15. Nos casos de reincidência de descumprimento dos prazos estabelecidos, quando caracterizada falha recorrente ou negligência na execução dos serviços, poderão ser aplicadas as penalidades previstas contratualmente, sem prejuízo da aplicação de glosas e demais medidas administrativas cabíveis, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.
- 3.11.16. Para fins de correta apuração dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), ficam estabelecidas condições específicas aplicáveis a situações excepcionais que possam impactar a contagem dos prazos.
- 3.11.17. Nos casos em que a CONTRATANTE não formalizar o registro da solicitação no sistema oficial de gestão de serviços, não haverá início da contagem do prazo de SLA, não podendo a contratada ser responsabilizada por eventuais atrasos decorrentes da ausência de registro formal, sendo indispensável a abertura do chamado para fins de controle, rastreabilidade e aferição de desempenho.
- 3.11.18. Da mesma forma, quando a execução da demanda depender de atuação de terceiros, devidamente comprovada e registrada no sistema, a contagem do SLA poderá ser suspensa pelo período correspondente, até que a condição impeditiva seja sanada.
- 3.11.19. O SLA poderá ter sua contagem temporariamente suspensa, mediante devida justificativa e registro no sistema, nos casos em que houver impedimentos alheios à atuação direta da contratada, tais como: dependência de atuação de terceiros para continuidade da solução, necessidade de validação ou manifestação do usuário demandante, ou ainda em situações de intervenções programadas previamente autorizadas pela Administração.
- 3.11.20. Durante o período de suspensão, o prazo de SLA permanecerá interrompido, devendo a contratada manter registro detalhado das interações e evidências que comprovem a dependência externa e todos os eventos devidamente para fins de rastreabilidade, transparência e auditoria, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.11.21. Os níveis de serviço estabelecidos nos SLAs poderão ser revisados ao longo da execução contratual, desde que mediante justificativa técnica devidamente fundamentada, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços e o aperfeiçoamento dos padrões de desempenho.
- 3.11.22. As revisões deverão considerar a evolução das necessidades institucionais, a maturidade dos processos e os resultados obtidos na execução contratual, sendo formalizadas por meio de instrumento próprio, com anuência das partes e validação da fiscalização do contrato.
- 3.11.23. Em qualquer hipótese, as alterações promovidas não poderão acarretar prejuízo ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, devendo ser observados os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vantajosidade para a Administração, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.
- 3.11.24. Tais disposições visam garantir a apuração justa e transparente dos níveis de serviço, preservando a adequada responsabilização das partes e a integridade dos mecanismos de avaliação contratual, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.
- 3.11.25. Para fins de monitoramento, avaliação de desempenho e verificação da qualidade dos serviços prestados, a execução contratual deverá ser acompanhada por indicadores específicos, organizados por eixo de atuação, em conformidade com os princípios da eficiência, transparência e controle previstos na Lei nº 14.133/2021.
- 3.11.26. Na Tabela 13 estão definidos os indicadores de desempenho para cada eixo de atuação previsto neste Termo de Referência, contemplando, no mínimo, critérios de qualidade, produtividade, tempestividade, disponibilidade e efetividade dos serviços prestados.

Tabela 15 - Indicadores por Eixo de Atuação

Item	Eixo de Atuação	Indicador	Métrica	Meta	Periodicidade
1	Inovação e Análise de Dados	Entregas de Soluções	% de entregas no prazo	≥ 90%	Mensal



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

2	Suporte Técnico e Atendimento	Tempo de Atendimento (TTO)	Tempo médio por prioridade	Conforme matriz SLA	Contínua
		Tempo de Resolução (TTR)	Tempo médio por prioridade	Conforme matriz SLA	Contínua
		Resolução no primeiro atendimento	% de chamados resolvidos no primeiro contato	≥ 70%	Mensal
3	Infraestrutura de TIC	Disponibilidade de serviços	% de uptime mensal	≥ 99%	Mensal
		Indisponibilidade	Horas de indisponibilidade	≤ 7h/mês	Mensal
4	Sistemas de Informação	Correção de falhas	Tempo de correção por criticidade	Conforme SLA	Contínua
		Entregas evolutivas	% de entregas no prazo	≥ 90%	Mensal
5	Segurança da Informação	Resposta a incidentes	Tempo de resposta	Conforme SLA	Contínua
		Tratamento de vulnerabilidades	% tratadas no prazo	≥ 95%	Mensal
6	Governança e Gestão Operacional de TIC	Cumprimento global de SLA	% de chamados dentro do SLA	≥ 90%	Mensal
		Relatórios gerenciais	% de relatórios entregues	100%	Mensal

3.11.27. Os indicadores definidos por eixo de atuação constituem critérios de medição da execução contratual, sendo utilizados para aferição objetiva do desempenho da contratada, verificação do cumprimento dos níveis de serviço (SLA), apuração de resultados e aplicação de eventuais glosas ou medidas corretivas, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

3.11.28. Os indicadores deverão mensurar a quantidade de soluções inovadoras implementadas, a geração de relatórios gerenciais, a utilização de dados para apoio à decisão e o impacto das soluções na melhoria dos processos institucionais.

3.11.29. Os indicadores deverão mensurar, entre outros aspectos, o tempo de atendimento (TMA), tempo de resolução (TMR), taxa de cumprimento de SLA, índice de retrabalho e nível de satisfação dos usuários.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 3.11.30. Os indicadores deverão avaliar a disponibilidade dos serviços e ativos de TIC, o tempo de indisponibilidade, o tempo de resposta a incidentes críticos, a capacidade de recuperação e a eficiência na manutenção preventiva e corretiva.
- 3.11.31. Os indicadores deverão contemplar o cumprimento de prazos de desenvolvimento, a qualidade das entregas (ausência de falhas), a aderência aos requisitos definidos, o volume de entregas realizadas e a taxa de correções pós-implantação.
- 3.11.32. Os indicadores deverão mensurar a quantidade de incidentes de segurança, o tempo de resposta e tratamento, o nível de conformidade com políticas de segurança e a execução de ações preventivas.
- 3.11.33. A apuração dos indicadores deverá ocorrer periodicamente, conforme definido em instrumento específico, com base em dados extraídos de sistemas oficiais de registro e acompanhamento de chamados e atividades.
- 3.11.34. Os resultados dos indicadores deverão subsidiar a avaliação de desempenho da contratada, podendo ensejar a aplicação de glosas, sanções ou medidas corretivas, bem como o reconhecimento de desempenho satisfatório, conforme critérios estabelecidos no contrato.
- 3.11.35. Os indicadores poderão ser revisados e aprimorados ao longo da execução contratual, mediante justificativa técnica e formalização pelas partes, visando o aperfeiçoamento contínuo da prestação dos serviços e o alinhamento às necessidades institucionais.

4. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

4.1. Diretrizes Gerais

- 4.1.1. Os critérios de medição e de pagamento estabelecem as regras para aferição dos resultados alcançados na execução contratual e para a correspondente remuneração da contratada, assegurando que os pagamentos estejam vinculados ao desempenho efetivamente entregue.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 4.1.2. Tal abordagem visa garantir a adequada relação entre custo e benefício, promovendo eficiência, transparência e controle na aplicação dos recursos públicos.
- 4.1.3. A medição dos serviços deverá ser realizada com base em níveis de serviço (SLA), por meio de indicadores objetivos e metas previamente estabelecidos, conforme disposto neste termo de referência, de modo a possibilitar a avaliação contínua da qualidade, da tempestividade e da efetividade das atividades executadas.
- 4.1.4. O pagamento será condicionado à comprovação dos resultados obtidos, podendo sofrer ajustes proporcionais em função do desempenho verificado, inclusive com a aplicação de glosas ou outros mecanismos de adequação, quando constatado descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste termo de referência.
- 4.1.5. Os resultados apurados servirão de base para a validação das entregas, a consolidação dos relatórios de desempenho e a verificação do cumprimento das obrigações contratuais.
- 4.1.6. A sistemática adotada deverá assegurar rastreabilidade, auditabilidade e objetividade na avaliação dos serviços, em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei nº 14.133/2021, especialmente no que se refere à vinculação do pagamento ao resultado e à adequada fiscalização contratual.

4.2. Índice de Medição e Resultados

- 4.2.1. O Índice de Medição de Resultado (IMR) constitui o instrumento destinado à avaliação objetiva do desempenho da contratada, com base na mensuração dos resultados efetivamente alcançados na execução dos serviços.
- 4.2.2. Estruturado a partir de indicadores, metas e níveis de serviço previamente definidos, o IMR permite aferir a qualidade, a eficiência, a tempestividade e a continuidade das atividades prestadas, servindo como base para o acompanhamento da execução contratual.
- 4.2.3. O IMR será utilizado como mecanismo de controle e governança, possibilitando a verificação do cumprimento das obrigações contratuais, o suporte à tomada de

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90

Este documento foi assinado digitalmente por OVIDIO BATISTA TRINDADE NETO



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

decisão pela Administração e a vinculação do pagamento aos resultados entregues, inclusive para fins de aplicação de glosas, incentivos e medidas corretivas.

- 4.2.4. Sua aplicação deverá observar critérios objetivos, rastreáveis e auditáveis, garantindo transparência, isonomia e aderência aos princípios da eficiência e da vantajosidade, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, especialmente no que se refere à gestão e fiscalização de contratos administrativos.
- 4.2.5. A Tabela 15 apresenta a estrutura de distribuição de pesos por eixo de atuação, no âmbito do Índice de Medição de Resultado (IMR), com a finalidade de estabelecer a relevância relativa de cada conjunto de serviços na composição do desempenho global da contratada.
- 4.2.6. A definição dos pesos considera a criticidade, o impacto operacional e a contribuição de cada eixo para a continuidade e qualidade dos serviços institucionais, assegurando que a avaliação do desempenho reflita, de forma proporcional, as prioridades estratégicas da Administração.
- 4.2.7. Essa estrutura será utilizada como base para o cálculo do resultado consolidado do IMR, influenciando diretamente a apuração do desempenho e a vinculação ao pagamento, garantindo equilíbrio, objetividade e alinhamento aos princípios da eficiência e da vantajosidade, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

Tabela 16 - Estrutura de Pesos por Eixo

Item	Eixo de Atuação	Indicador	Peso
1	Inovação e Análise de Dados	Entrega de Soluções	25%
2	Suporte Técnico e Atendimento	TTO	5%
		TTR	5%
		Resolução no primeiro atendimento	5%
3	Infraestrutura de TIC	Disponibilidade	5%
		Indisponibilidade	5%
4	Sistemas de Informação	Correção de falhas	5%
		Entregas Evolutivas	5%
5	Segurança da Informação	Resposta a incidentes	10%
		Tratamento de vulnerabilidade	10%
6	Governança e Gestão Operacional de TIC	Cumprimento global de SLA	10%
		Relatórios gerenciais	10%

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH
Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

TOTAL		100%
--------------	--	-------------

- 4.2.8. Para fins de padronização da avaliação e comparabilidade dos resultados, cada indicador de desempenho será convertido em uma nota em escala de 0 a 100, representando o nível de cumprimento da meta estabelecida. Essa conversão permite uniformizar a mensuração entre diferentes indicadores, independentemente de sua natureza ou unidade de medida, viabilizando a consolidação dos resultados no IMR.
- 4.2.9. A metodologia adotada assegura objetividade, transparência e rastreabilidade no processo de avaliação, possibilitando a aplicação de pesos, a apuração do desempenho global e a adequada vinculação dos resultados à remuneração da contratada, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.
- 4.2.10. A Tabela 16 apresenta a sistemática de conversão dos resultados apurados em cada indicador em notas padronizadas, na escala de 0 a 100, evidenciando os critérios de pontuação conforme o nível de cumprimento das metas estabelecidas.

Tabela 17 - Regra de Cálculo por Indicador

Faixa de Cumprimento da Meta	Nota
≥ 100% da meta	100
95% a 99%	95
90% a 94%	90
80% a 89%	80
< 80%	70

- 4.2.11. Para fins de padronização e transparência na apuração do desempenho contratual, apresenta-se a seguir a fórmula de cálculo do Índice de Medição de Resultado (IMR), a qual consolida, de forma objetiva, as notas obtidas nos indicadores avaliados, considerando seus respectivos pesos. Essa metodologia permite a mensuração uniforme do desempenho global da contratada, garantindo rastreabilidade, consistência nos resultados e adequada vinculação à sistemática de avaliação e pagamento, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

- 4.2.12. O IMR será calculado pela soma ponderada dos indicadores:



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Equação 1 - Soma Ponderada dos Indicadores

$$\text{IMR} = \Sigma (\text{Nota do Indicador} \times \text{Peso do Indicador})$$

Equação 2 – Exemplo Simplificado

$$\text{IMR} = (\text{Entregas} \times 0,10) + (\text{TTO} \times 0,10) + (\text{TTR} \times 0,10) + \dots + (\text{Relatórios} \times 0,05)$$

4.2.13. Para assegurar a padronização e a objetividade na apuração dos resultados, os indicadores serão avaliados conforme sua natureza, observando critérios específicos de mensuração e fontes de evidência.

4.2.14. No caso dos indicadores de tempo, tais como Tempo de Atendimento (TTO), Tempo de Resolução (TTR), prazos de correção e tratamento de incidentes de segurança, o cumprimento será aferido com base no percentual de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido no SLA (Cumprimento = % de chamados dentro do prazo SLA).

4.2.15. A apuração deverá considerar exclusivamente os registros constantes no sistema oficial de gestão de chamados, sendo estes a fonte única e válida para fins de medição, controle e auditoria. O resultado será expresso em percentual, refletindo o nível de aderência aos prazos definidos, servindo como base para a conversão em nota e posterior consolidação IME.

4.2.16. Essa sistemática garante rastreabilidade, transparência e confiabilidade na avaliação do desempenho, em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei nº 14.133/2021.

4.2.17. Os indicadores percentuais serão utilizados para mensurar o nível de alcance das metas estabelecidas, considerando a relação entre o resultado efetivamente obtido e o valor previsto como objetivo.

4.2.18. Para fins de padronização, será adotada a seguinte fórmula de cálculo:

Equação 3 – Fórmula Padrão

$$\text{Cumprimento (\%)} = (\text{Realizado} / \text{Meta}) \times 100$$



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

Equação 4 – Disponibilidade

$$\text{Disponibilidade (\%)} = [(\text{Tempo total} - \text{indisponibilidade}) / \text{Tempo total}] \times 100$$

Equação 5 – Indisponibilidade (Avaliação inversa, quanto menor, melhor)

$$\text{Cumprimento (\%)} = (\text{Meta} / \text{Resultado}) \times 100$$

4.2.19. O resultado apurado será expresso em percentual, refletindo o grau de atendimento à meta definida para o indicador. Esse percentual será posteriormente convertido em nota, conforme a regra de cálculo estabelecida, para fins de consolidação no IMR.

4.2.20. A apuração deverá ser baseada em dados objetivos, provenientes de sistemas oficiais ou registros validados pela fiscalização contratual, assegurando confiabilidade, rastreabilidade e transparência no processo de avaliação, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

4.3. Faixa de Desempenho e Impacto no Pagamento

4.3.1. A tabela a seguir estabelece a correlação entre o resultado do IMR, a classificação de desempenho da contratada e o percentual de pagamento devido, de modo a assegurar a vinculação direta entre os resultados alcançados e a remuneração, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

Tabela 18 - Impacto no Pagamento

IMR (%)	Classificação	Pagamento
≥ 95%	Excelente	100%
90% a 94%	Adequado	98%
80% a 89%	Regular	95%
70% a 79%	Insatisfatório	90%
< 70%	Crítico	≤ 85%

4.1.1. O percentual de pagamento será aplicado sobre o valor mensal contratado, considerando o desempenho apurado no período de referência. Nos casos de desempenho inferior aos níveis estabelecidos, poderão ser aplicadas glosas



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

proporcionais, bem como penalidades contratuais, quando caracterizado descumprimento reiterado ou grave das obrigações assumidas.

- 4.1.2. Essa sistemática visa incentivar a melhoria contínua dos serviços, garantir a qualidade das entregas e assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, com base em critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis.

4.4. Do Recebimento

- 4.4.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidade.
- 4.4.2. Na hipótese de verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
- 4.4.3. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

4.5. Da Liquidação

- 4.5.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.
- 4.5.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 4.5.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) O prazo de validade;
 - b) A data de emissão;
 - c) Os dados do contrato e do órgão contratante;
 - d) O período respectivo de execução do contrato;
 - e) O valor a pagar; e
 - f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis;
- 4.5.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 4.5.5. A nota fiscal equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 4.5.6. Constatando-se, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 4.5.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

4.5.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

4.5.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

4.6. Prazo de Pagamento

4.6.1. O pagamento será efetuado mensalmente, após liquidação da despesa por meio de crédito em conta corrente indicada pelo licitante(s) vencedor(es), no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, devidamente certificada e atestada pelo setor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do órgão contratante.

4.6.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo.

4.7. Forma de Pagamento

4.7.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

4.7.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

4.7.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 4.7.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.7.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 5.1. A contratação deverá observar os seguintes requisitos:
- 5.1.1. Sustentabilidade:
- 5.1.1.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos no Estudo Técnico Preliminar, devem ser atendidos os requisitos que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis;
- 5.1.1.2. Priorizar materiais e recursos digitais de fornecedores que adotem práticas sustentáveis em sua produção;
- 5.1.1.3. Priorizar material didático digital em detrimento do material impresso, quando possível, reduzindo o impacto ambiental;
- 5.1.1.4. Incentivar a redução de impressões de documentos físicos, promovendo o uso de materiais online;
- 5.1.1.5. Implementação de práticas que minimizem a geração de resíduos durante os treinamentos, incentivando a reciclagem e a destinação adequada dos materiais;



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 5.2. Para que o objeto da contratação seja atendido, a CONTRATANTE deverá disponibilizar acesso ao local onde a equipe alocada deverá permanecer para execução do serviço;
- 5.3. Subcontratação:
- 5.3.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual;
- 5.4. Garantia da Contratação:
- 5.4.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia de execução contratual correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, podendo optar por uma das seguintes modalidades: caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 6.1. O prazo de execução dos serviços será de até 5 (cinco) anos, contados a partir da assinatura do contrato, admitidas prorrogações sucessivas, desde que comprovada a vantajosidade para a Administração, a manutenção das condições iniciais da contratação e o atendimento ao interesse público, nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 6.2. Após a assinatura do contrato a CONTRATADA deverá reunir-se com a CONTRATANTE, virtualmente e/ou presencialmente, a fim de elucidar possíveis dúvidas quanto a realização do objeto deste termo;
- 6.3. Durante a execução dos serviços a contratada deverá zelar pela segurança do seu corpo técnico e de terceiros, bem como pela manutenção e conservação dos materiais e equipamentos situados nos locais da prestação dos serviços, sendo necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto;
- 6.4. A CONTRATADA deverá mobilizar sua equipe, necessária para a execução dos serviços, garantindo a realização eficiente e conforme as especificações do contrato;



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 6.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 6.6. Os serviços serão prestados de acordo este Termo de Referência;
- 6.7. A FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA realizará a análise de conformidade da documentação apresentada pela CONTRATADA, efetuará o ateste da Nota Fiscal / Fatura e procederá ao subsequente pagamento.

7. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATOS

7.1. Da Fiscalização Contratual:

- 7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (art. 115, caput da Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (art. 115, §5º da Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (art. 117, caput, Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.4. O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas a execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (art. 117, §1º da Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.5. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 5/2017, art. 44, § 2º).



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 7.1.6. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (art. 117, §2º da Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.7. A CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (art. 119 da Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.8. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE (art. 120 da Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.9. Somente a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (, art. 121, caput da Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.10. A inadimplência da CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (art. 121, §1º da Lei nº 14.133/2021).
- 7.1.11. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA convocará o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução dos serviços, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros (art. 45 da IN 5/2017).

8. FOMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1. A presente contratação será realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de contratação de instituição

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

brasileira, sem fins lucrativos, com finalidade estatutária compatível com atividades de ensino, pesquisa, extensão, desenvolvimento institucional, científico, tecnológico e estímulo à inovação.

- 8.2. A escolha do fornecedor deverá observar a comprovação de que a instituição possui inquestionável reputação ético-profissional, capacidade técnico-operacional compatível com o objeto e finalidade institucional aderente à execução dos serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação — TIC.
- 8.3. A seleção da instituição contratada deverá ser justificada nos autos, demonstrando a compatibilidade entre o objeto da contratação, a finalidade estatutária da entidade, sua experiência anterior, sua capacidade técnica e a vantajosidade para a Administração Pública.
- 8.4. Para fins de instrução do processo, deverão ser apresentados documentos que comprovem, no mínimo:
- a) natureza jurídica de instituição brasileira sem fins lucrativos;
 - b) finalidade estatutária compatível com desenvolvimento institucional, científico, tecnológico ou inovação;
 - c) reputação ético-profissional;
 - d) capacidade técnica e operacional para execução do objeto;
 - e) regularidade jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira, quando aplicável;
 - f) justificativa de preço, com demonstração de compatibilidade com os valores praticados no mercado.
 - g) Orçamento conforme Anexo I.
- 8.5. A contratação deverá ser instruída nos termos do art. 72 da Lei nº 14.133/2021, contendo a razão da escolha do contratado, a justificativa de preço, a comprovação dos requisitos de habilitação e a autorização da autoridade competente.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 8.6. A escolha da instituição deverá observar o entendimento de que a simples qualificação como organização social ou entidade sem fins lucrativos não é suficiente, sendo indispensável demonstrar a aderência entre o objeto contratado, a finalidade estatutária da instituição, sua capacidade técnica e a compatibilidade do preço com o mercado.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. O custo estimado total do contrato é de R\$ 1.748.731,75 (um milhão setecentos e quarenta e oito mil, setecentos e trinta e um reais e setenta e cinco centavos), conforme custos unitários apostos na tabela acima.
- 9.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre CONTRATANTE e CONTRATADO, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 10.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 10.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 10.4. Notificar a CONTRATADA sobre qualquer irregularidade encontrada na execução do objeto.
- 10.5. Efetuar o pagamento a CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;
- 10.6. Aplicar a CONTRATADA as sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;
- 10.7. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH
Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 10.8. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 10.9. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
- 10.10. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações e os esclarecimentos eventualmente necessários ao desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 10.11. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
- 10.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 10.13. A CONTRATANTE limitar-se-á à verificação da adequada execução do objeto contratual, do cumprimento dos níveis de serviço, dos prazos, da qualidade das entregas e das demais obrigações previstas no contrato, não caracterizando, em nenhuma hipótese, subordinação dos empregados da CONTRATADA aos gestores, fiscais ou demais representantes da Administração.

11. OBRIGAÇÃO DA CONTRATADA

- 11.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Referência, em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH
Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 11.2. Tomar todas as providências necessárias para a execução do objeto desta contratação, dentro dos parâmetros estabelecidos neste Termo de Referência e na proposta apresentada pela instituição promotora da ação de desenvolvimento, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis;
- 11.3. A CONTRATADA deve promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- 11.4. A CONTRATADA deverá desenvolver as atividades tecnológicas detalhadas no Termo de Referência, garantindo a disponibilidade e o pleno funcionamento dos sistemas e ferramentas necessárias à transformação digital da Fundação de Saúde Parreiras Horta;
- 11.5. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações;
- 11.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 11.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 11.8. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 11.9. Manter, durante o período de prestação dos serviços, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 11.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 11.11. Para a entrega do resultado almejado, a contratada deverá empregar bibliotecas e metodologias como Scrum, Extreme Programming, Kanban, SixSigma, COBIT, ITIL entre outras;
- 11.12. A CONTRATADA será responsável pela manutenção, atualização, e suporte contínuo de todas as soluções implementadas durante a vigência do contrato, assegurando sua infraestrutura, performance e estabilidade.
- 11.13. A CONTRATADA deverá atender ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR) estabelecido no contrato, garantindo a entrega dos resultados previstos conforme os critérios de qualidade e prazos estipulados.
- 11.14. A COTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico contínuo, com uma equipe qualificada para resolver incidentes técnicos, implementar correções e prestar orientações relacionadas ao uso das soluções tecnológicas, de acordo com os níveis de serviço acordados.
- 11.15. A CONTRATADA deverá implementar melhorias e atualizações contínuas nas soluções desenvolvidas, assegurando a compatibilidade com as inovações tecnológicas relevantes e mantendo o alinhamento com as necessidades institucionais.
- 11.16. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios periódicos (mensais ou conforme especificado) detalhando as atividades realizadas, incidentes reportados, tempos de resposta, níveis de serviço atendidos e avanços no projeto.
- 11.17. A CONTRATADA deverá executar os serviços contratados de maneira tempestiva, cumprindo os prazos estabelecidos e garantindo o atendimento aos requisitos de qualidade demandados pela CONTRATANTE.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

- 11.18. A CONTRATADA deverá manter, durante a execução dos serviços, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação.
- 11.19. A CONTRATADA deverá prestar todos os esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações ou questionamentos relacionados à execução contratual.
- 11.20. A CONTRATADA será responsável por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais relacionados à sua equipe, obrigando-se a regularizar e quitar essas obrigações no prazo devido, garantindo que seus empregados não mantenham vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 11.21. A CONTRATADA assumirá total responsabilidade por quaisquer demandas trabalhistas, cíveis ou penais relacionadas à execução do objeto, sejam elas originárias, conexas ou contingentes.
- 11.22. Compete exclusivamente à CONTRATADA a gestão administrativa, trabalhista, previdenciária e disciplinar de seus empregados, abrangendo, dentre outras atribuições, a contratação, substituição, desligamento, controle de frequência, registro de jornada, concessão de férias, licenças, banco de horas, escalas de trabalho, remuneração, pagamento de salários, benefícios, encargos sociais, obrigações previdenciárias e fiscais, bem como o cumprimento das normas de saúde e segurança do trabalho, observada a legislação vigente.
- 11.23. A CONTRATANTE não exercerá qualquer ato de gestão de pessoal em relação aos empregados da CONTRATADA, sendo vedada a prática de atos típicos de empregador, tais como controle de jornada, autorização de férias, concessão de folgas, aplicação de sanções disciplinares, determinação de escalas de trabalho, definição de banco de horas ou qualquer outra medida relacionada à administração dos recursos humanos da CONTRATADA.
- 11.24. Para fim de fiscalização a CONTRATADA deverão apresentar sempre que solicitado pela CONTRATANTE os documentos que comprovem o cumprimento das



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais relacionadas à execução do contrato, sempre que exigido pela legislação ou pelo contrato, sem que isso represente ingerência na gestão administrativa de seus empregados.

- 11.25. A CONTRATADA deverá declarar ciência da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e comprometer-se a adequar seus procedimentos internos para garantir a proteção de dados pessoais fornecidos pela CONTRATANTE.
- 11.26. Em conformidade com a LGPD, é vedada a utilização de dados pessoais repassados em razão da execução contratual para fins distintos do objeto do contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
- 11.27. A CONTRATADA deverá manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações fornecidas, especialmente dados pessoais e sensíveis, sendo proibido o compartilhamento com terceiros, exceto em cumprimento de obrigações legais ou para a execução do contrato.
- 11.28. A contratada será responsabilizada administrativa e judicialmente por eventuais danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos causados aos titulares de dados pessoais em decorrência da execução contratual, em caso de descumprimento da LGPD.
- 11.29. A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico complementar à CONTRATANTE sempre que necessário à continuidade, integração ou evolução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), ainda que tais atividades não estejam detalhadas de forma específica neste Termo de Referência, desde que guardem pertinência com o objeto contratado e com os serviços previstos, não impliquem alteração substancial do objeto e não acarretem custos adicionais sem a devida formalização contratual; tais demandas deverão ser formalmente solicitadas pela CONTRATANTE, mediante justificativa técnica, ficando estabelecido que, na hipótese de extrapolarem o escopo originalmente contratado ou implicarem impacto



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

financeiro ou ampliação relevante do objeto, deverá ser celebrado o competente instrumento de ajuste, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

- 11.30. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

12. INDICAÇÃO DE GESTÃO E FISCAL DO CONTRATO

- 12.1. A designação do responsável pela fiscalização do contrato poderá recair sobre um dos membros da equipe de planejamento, não havendo afronta ao princípio da segregação de funções, conforme disposições normativas aplicáveis;
- a) Gestor do Contrato: Tailane Tavares dos Santos
 - b) Fiscal Titular do Contrato: Ovídio Batista Trindade Neto

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão a conta de recursos específicos oriundos do Contrato Estatal de Serviços nº 02/2025, referente ao exercício 2026.

14. DA PROPOSTA

- 14.1. A planilha apresentada no ANEXO I possui caráter meramente **referencial** e foi disponibilizada com a finalidade de padronizar a apresentação das propostas, facilitar a análise pela Administração e conferir maior transparência ao processo licitatório.
- 14.2. **A licitante não está obrigada a utilizar este modelo**, podendo apresentar sua proposta em formato próprio ou mediante metodologia diversa de composição de custos, desde que sejam demonstrados, de forma clara, objetiva e detalhada, todos



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

os elementos que compõem o preço ofertado, permitindo à Administração verificar sua exequibilidade, compatibilidade com o objeto e adequação às exigências deste Termo de Referência.

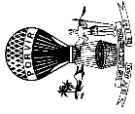
- 14.3. A adoção de modelo distinto não poderá prejudicar a transparência da formação dos preços, devendo a proposta possibilitar a identificação dos custos que a compõem, bem como evidenciar que o valor ofertado contempla todas as despesas necessárias à integral execução do objeto contratual.



Documento assinado digitalmente
OVIDIO BATISTA TRINDADE NETO
Data: 23/07/2026 15:14:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ovídio Batista Tridade Neto

Fiscal Titular do Contrato



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

ANEXO I

MODELO DE PROPOSTA

Perfil Profissional	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	Quantidade	Valor Salário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
Suporte Técnico Especializado Pleno	3172.10	2			
Suporte Técnico Especializado Júnior	3172.10	3			
Analista de Sistemas e Informática Pleno	2124.05	1			
Analista de Rede e Suporte Pleno	2124.20	1			
Analista de Processos Pleno	2124.20	1			
Programador de Sistemas de Computador Sênior	3171-10	2			
Programador de Sistemas de Computador Pleno	3171-10	2			
Assistente de Service Desk	3172.10	3			
Gerente de Projetos Pleno	1425.20	1			
TOTAL					

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH
Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

ANEXO II

**MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E DECLARAÇÃO DE
CIÊNCIA**

**TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE,
SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES NA FUNDAÇÃO
DE SAÚDE PARREIRAS HORTA**

A contratada _____, pessoa jurídica com sede
_____ inscrita no CNPJ/MF com o
n.º _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante
denominada simplesmente CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o
ambiente computacional da FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA - FSPH, aceita
as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada
proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da FUNDAÇÃO DE SAÚDE
PARREIRAS HORTA – FSPH, em razão da execução dos serviços objeto do Termo de Contrato
de Serviços com a CONTRATADA decorrente do contrato _____, doravante denominado
simplesmente CONTRATO.

2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer
outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a:
técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras,
fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, estruturas de Bancos de
Dados, discos, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto,
especificações, amostras de ideias, dados de Contribuintes, informações de operações
comerciais, remetentes e destinatários de operações comerciais, transportadores das
mercadorias, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias,
outras informações técnicas, financeiras, econômico-fiscais ou comerciais, dentre outras.



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros das informações restritas.
4. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas.
5. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações trabalhadas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA - FSPH, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas.
6. As bases de dados utilizadas e em posse da CONTRATADA que possuírem informações restritas de propriedade exclusiva da FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA - FSPH após a execução do CONTRATO deverão ser inutilizadas para todos os fins.
7. A CONTRATADA se compromete a não apresentar, em hipótese nenhuma, informações que permitam a identificação de Contribuintes nos relatórios dos Produtos Contratuais desenvolvidos, tais como telas desenvolvidas para a solução, devendo esses dados serem descaracterizados.
8. A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.
9. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA - FSPH, qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
10. Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): A CONTRATADA compromete-se a tratar os dados pessoais eventualmente acessados ou utilizados no âmbito do

Fundação de Saúde Parreiras Horta - FSPH

Avenida Professor José Bonifácio Fortes Neto, 400, Bloco 01, Bairro Capucho, CEP: 49095-000, Aracaju/SE CNPJ: 10.439.192/0001-90



ESTADO DE SERGIPE
FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA

CONTRATO em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD). A CONTRATADA declara que adotará todas as medidas técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados pessoais contra acesso não autorizado, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. A CONTRATADA deverá garantir que os dados pessoais serão utilizados única e exclusivamente para os fins específicos previstos no CONTRATO, e não serão compartilhados com terceiros sem a autorização expressa da FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA - FSPH, exceto nos casos em que a legislação aplicável exija ou autorize o referido compartilhamento.

11. Vigência das Obrigações de Confidencialidade: As obrigações de confidencialidade e sigilo estabelecidas neste Termo permanecerão em vigor por um período de 5 (cinco) anos após o término do CONTRATO, ou por prazo indeterminado, enquanto as informações permanecerem sensíveis e relevantes para a FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA - FSPH.

12. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da FUNDAÇÃO DE SAÚDE PARREIRAS HORTA – FSPH.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Aracaju, ____ de _____ de 202__.

Protocolo de Assinatura(s)

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

Código de verificação: OMUT-JZSW-IFUH-1HNY



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 08/10/2026 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

● OVIDIO BATISTA TRINDADE NETO 23/07/2026 15:14:54 (Certificado Digital)