

TERMO REFERENCIAL

Dispensa nº 07/2025

Assunto: Contratação de empresa especializada em sistema de gestão de plantões médicos para as UPAs Zona Norte e Ana Jacinta de Presidente Prudente.

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Sistema para gestão de plantões médicos.

1. - Requisitos de sistema

Os serviços devem incluir:

Para a gestão

- Sistema Web acessível dos principais navegadores (Google Chrome, Mozilla Firefox e sistemas operacionais Windows, Linux e Mac OS).
- Gestão de escalas, inclusão, alteração, cancelamento e dashboard de informações rápidas.
- Importação de planilhas de escala.
- Importação de plantonistas por planilha.
- Importação de funcionário por planilha.
- Gestão de funcionários (pessoas autorizadas para gerenciar o sistema)
- Gestão de plantões.
- Gestão de departamentos.
- Vinculo de departamento com plantonista.
- Fluxo de credenciamento pela plataforma (aprovação e análise de documentos).
- Gestão de plantonistas credenciados e validade de seus cadastros.
- Gestão de hospitais (inclusão, alteração, ativação e inativação).
- Avaliações de plantonistas.
- Help Desk na plataforma (Gestão de chamados por usuários chaves).

Para o plantonista

- Notificação em tempo real de plantões disponíveis para atendimento.
- Agenda do plantonista mostrando seus plantões e plantões dos demais plantonistas.
- Possibilidade de o plantonista anunciar um plantão em que ele é o selecionado para os demais plantonistas.
- Possibilidade de dividir um plantão em mais de um para mais plantonistas.
- Possibilidade de repassar um plantão completo para outro plantonista.
- Fluxo de aprovação para repasse de plantão.
- Funcionalidade que permita listar plantões disponíveis, ordenado por data.
- Funcionalidade que permite visualizar os plantões anunciados.
- Alteração dos dados pessoais de cadastro
- Extrato de plantões realizados, quantidade de plantões e valor total, permitindo filtrar por datas.
- Fluxo de credenciamento, solicitação e acompanhamento da solicitação.
- Avaliação do plantão realizado.
- Central de notificações

2. - Organização das Demandas

- Canal de atendimento via WhatsApp.
- Disponibilizar um sistema de abertura de chamados 24x7 via autoatendimento e e-mail.
- Permitir acompanhamento dos chamados por usuários chave.

3. - SLA – Acordo de Nível de Serviço

Os chamados deverão ser classificados por prioridade, com os seguintes tempos limites para solução:

- Urgente: 4 horas
- Alta: 8 horas
- Normal: 12 horas
- Baixa: 16 horas

4. - Fundamentação Legal

Este Termo de Referência está fundamentado na Lei 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações) e na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

Presidente Prudente, 19 de Fevereiro de 2025.

CLAUDIO DENNER MONTEIRO
DIRETOR DE SAÚDE