



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 703/2026

ID CiudadES/TCE/ES: 2026.500E0500019.01.0836

O **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**, doravante denominado **SESA**, com sede na Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza, Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, para **REGISTRO DE PREÇOS para futura e eventual contratação de prestação continuada de serviços especializados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA**, conforme processo E-DOCS nº **2026-HQ70S**, nos termos da Lei 14.133/2021, do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023, do Decreto Estadual 5.545-R/2023, e demais normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital para atender as necessidades do **NESU-NEDTI/GTI** em Vitória – ES.

A licitação ocorrerá por meio do **Sistema Administrativo Digital do Espírito Santo – SIADES**, cujo endereço eletrônico é <https://portalsiades.es.gov.br/>.

1 - DO OBJETO E DISPOSIÇÕES ESSENCIAIS

1.1 - O objeto da presente licitação é o **registro de preços para futura e eventual contratação de prestação continuada de serviços especializados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA**, conforme especificações do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

1.2 - A licitação será realizada em **GRUPO ÚNICO**, formado por 05 (cinco) itens, conforme tabela constante do Anexo I deste Edital, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que compõem o grupo.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

1.3 - Valor Mensal Máximo Estimado para a Licitação: **R\$ 2.712.880,00 (dois milhões, setecentos e doze mil, oitocentos e oitenta reais)**

1.4 - Os preços máximos admitidos para a presente licitação são os que constam no Anexo I deste Edital.

1.5 - Data de Início do Acolhimento das Propostas: **21 de outubro de 2026, às 08:00h.**

1.6 - Data do Fim do Acolhimento das Propostas: **05 de novembro de 2026, às 08:00h.**

1.7 - Data da Abertura das Propostas: **05 de novembro de 2026, às 09:00h.**

1.8 - Data da sessão pública: **05 de novembro de 2026, às 09:00h.**

1.9 - O modo de disputa será o **ABERTO E FECHADO.**

1.10 - Esta licitação será julgada sob o critério de menor preço por grupo de itens.

1.11 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta do orçamento próprio da **SESA** a cargo da conta da atividade: **Programas de Trabalho: 10.126.0061.2127 e/ou 10.302.0061.1051 e/ou outro Programa de Trabalho a ser definido; UO: 44901/UG: 440901; Naturezas de Despesa: 3.3.90.40.00 e/ou 4.4.90.40.00 e/ou 4.4.90.52.00 e/ou outra natureza de despesa a ser definida; Fontes de Recursos: 1500100200 e/ou outra fonte a ser definida** do orçamento da SESA para o exercício de **2026.**

2 - DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1- Esta licitação adota o Sistema de Registro de Preços, e as regras pertinentes constam deste Edital e do Anexo que trata da minuta de Ata de Registro de Preços (ARP). No Anexo I deste Edital constam as informações sobre órgãos participantes, quantitativos e sobre a possibilidade ou não de adesão.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

3 - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1 - Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no **Sistema Administrativo Digital do Espírito Santo – SIADES** (<https://portalsiades.es.gov.br/>).

3.1.1 - Os interessados deverão atender às condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.2 - O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3 - É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema relacionado no item anterior e mantê-lo atualizado junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4 - A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5 - Não será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte ou para os beneficiários congêneres, em razão da vedação prevista no art. 4º, § 1º, I, e §§ 2º e 3º, da Lei 14.133/2021.

3.6 - Não poderão disputar esta licitação:

3.6.1 - aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.6.2 - pessoas jurídicas reunidas em consórcio;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

3.6.3 - autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.6.4 - empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.6.5 - pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.6.6 - aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.6.7 - empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404/1976, concorrendo entre si;

3.6.8 - pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.6.9 - Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato servidor público estadual, independentemente de qual seja o órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme art. 9º, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 e arts. 221, XIX, da Lei Complementar Estadual nº 46/1994 e 35 da Constituição Estadual.

3.7 - O impedimento decorrente de sanção administrativa será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.8 - Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.9 - O disposto nos itens acima não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

4 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

4.1 - Na presente licitação, as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento ocorrem antes da fase de habilitação.

4.2 - Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3 - No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4.3.1 - está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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

4.3.3 - não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.3.4 - cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4 - O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei 14.133/2021.

4.5 - O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte, microempreendedor individual ou equiparadas, ou sociedade cooperativa, deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei 14.133/2021.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4.5.1 - No item exclusivo para participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.5.2 - Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas, a assinalação do campo "não" produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar 123/ 2006.

4.6 - A falsidade da declaração de que trata os itens acima sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei 14.133/2021, e neste Edital.

4.7 - Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, até a abertura da sessão pública.

4.7.1 - Após a abertura da sessão pública, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro, sob pena de aplicação das penalidades legais.

4.8 - Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9 - Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10 - Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4.11 - O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5 - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1 - O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, considerando no máximo 02 (duas) casas decimais, inclusive na etapa de lances dos campos indicados.

5.1.1 - Os licitantes deverão preencher os campos referentes ao prazo de entrega e de validade da proposta, podendo inserir qualquer valor numérico, uma vez que não serão utilizados para julgamento da proposta, tendo em vista que o licitante arrematante do certame estará vinculado as condições e os prazos estipulados neste Edital e seus anexos.

5.1.2 - O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.2 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.2.1 - O licitante arrematante deverá indicar a marca e modelo do produto oferecido na proposta inicial registrada no sistema, podendo modificá-los quando da apresentação da proposta final ajustada de que trata o item 8.1.

5.3 - O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

5.4 - O licitante deverá formular sua proposta, considerando as disposições do Decreto nº 4.251-R, de 21 de maio de 2018, que obriga aqueles que são contratados pela Administração Pública, a efetivar a contratação de mão-de-obra necessária à execução da obra ou serviço advinda do sistema penitenciário estadual, no percentual





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

de 6% (seis por cento) da mão-de-obra total para a execução do objeto contratual, nos termos da Lei complementar nº 879/2017.

5.5 - Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.6 - Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.7 - A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6 - DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1 - A abertura da presente licitação dar-se-á pelo Pregoeiro, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2 - Todas as propostas apresentadas pelos participantes serão recebidas e registradas pelo sistema como classificadas para a disputa e encaminhadas para etapa de lances.

6.2.1 - Em nenhuma hipótese, o Pregoeiro poderá desclassificar da disputa uma proposta antes da fase de julgamento.

6.3 - O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.4 - Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.4.1 - Na hipótese de nenhuma proposta inicial ser ofertada, o sistema encerrará, automaticamente, a fase e irá registrar em ata e indicar que o item ou grupo de itens foi declarado deserto.

6.4.2 - Na hipótese de comparecer apenas um licitante na fase de lances, o sistema encerrará, automaticamente, a fase e iniciará a etapa de negociação.

6.5 - O lance deverá ser ofertado pelo valor global do grupo de itens.

6.6 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7 - O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8 - O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **0,5 %** (cinco décimos por cento).

6.9 - O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

6.10 - O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11 - Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.11.1 - A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

6.11.2 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3 - Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final crescente de classificação.

6.12 - Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto e fechado"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.12.1 - A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.12.2 - Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela, possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12.3 - No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.12.4 - Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no subitem **5.12.2**, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 03 (três), oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12.5 - Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final crescente de classificação.

6.13 - Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "fechado e aberto", poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço ou maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

6.13.1 - Não havendo pelo menos 03 (três) propostas nas condições definidas neste item, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

6.13.2 - A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

6.13.3 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.13.4 - Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final crescente de classificação.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.14 - Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.15 - Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.16 - Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.17 - No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.18 - Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7 - DO ENCERRAMENTO DA FASE DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

7.1 - Encerrada a fase de lances, o sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas participantes em grupo de itens "não exclusivos", procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar 123/2006.

7.1.1 - Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.1.2 - A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a convocação automática para tanto.

7.1.3 - Se, por motivo justificado, não for possível informar a ocorrência do empate logo após a fase de lances, o Pregoeiro deverá informar aos licitantes, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a data e a hora em que irá declarar a ocorrência do empate e convocar a microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas para exercer seu direito de preferência nos termos do subitem anterior.

7.1.4 - Caso a microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.1.5 - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.2 - Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.2.1 - Havendo eventual empate, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei 14.133/2021.

7.2.2 - Esgotados os critérios de desempate previsto em lei, o desempate poderá ocorrer por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

7.3 - Em seguida, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante arrematante, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

7.3.1 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.3.2 - O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

7.4 - Na hipótese de o licitante arrematante permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas.

7.4.1 - A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o licitante arrematante, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

7.5 - Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8 - DA FASE DE JULGAMENTO

8.1 - Encerrada a negociação, o Pregoeiro solicitará ao licitante arrematante que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta final, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, juntamente com os Dados Complementares, observando os modelos anexos a este Edital.

8.2 - Ato contínuo, o Pregoeiro verificará se o licitante arrematante atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei 14.133/2021, legislação correlata e neste Edital, especialmente quanto à existência





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.2.1 - SICAF;

8.2.2 - Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES;

8.2.3 - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

8.2.4 - Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

8.3 - A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também em nome de seus sócios majoritários, por força do art. 12 da Lei 8.429/1992, que prevê dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.4 - Constatada a existência de sanção que inviabilize a participação ou contratação, o Pregoeiro reputará o licitante desclassificado, por falta de condição de participação.

8.5 - Verificadas as condições de participação, o Pregoeiro examinará a proposta vencedora quanto à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação, a sua exequibilidade e à adequação ao objeto em relação a este Edital e em seus anexos, observando o disposto nas normas cabíveis.

8.6 - Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.6.1 - conter vícios insanáveis;

8.6.2 - não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

8.6.3 - apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

8.6.4 - não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.6.5 - apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

8.7 - O licitante arrematante deverá apresentar em sua proposta econômica, sob pena de desclassificação, a declaração de que ela compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.8 - Após a verificação das condições dos itens antecedentes, o licitante arrematante será declarado classificado, caso tenha atendido a todas as exigências do Edital e seus Anexos, e o Pregoeiro iniciará, a fase de habilitação.

8.9 - Se a proposta vencedora for desclassificada, o Pregoeiro retornará a etapa de negociação e, em seguida, examinará a proposta subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do Edital e seus anexos.

8.9.1 - Se todos os licitantes forem desclassificados e/ou inabilitados, o Pregoeiro irá declarar fracassado o item ou grupo de itens correspondente.

8.9.2 - A declaração do fracasso deverá observar os procedimentos descritos no tópico referente a fase de recurso.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

9 - DA FASE DE HABILITAÇÃO

9.1 - Encerrada a fase de julgamento, o Pregoeiro solicitará os documentos previstos no **Anexo II deste Edital** para fins de habilitação, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021.

9.1.1 - A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF e no CRC/ES.

9.2 - Em se tratando de consórcio, os documentos de habilitação deverão ser apresentados em relação a cada empresa consorciada, observando o item sobre participação em consórcio.

9.3 - Os documentos exigidos para fins de habilitação deverão ser enviados, em formato digital, por meio do sistema, e no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação do Pregoeiro no sistema.

9.4 - Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei 14.133/2021).

9.5 - Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

9.6 - A habilitação será verificada por meio do SICAF e do CRC/ES, nos documentos por eles abrangidos.

9.6.1 - Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

9.7 - É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e no CRC/ES e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

9.7.1 - A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

9.8 - Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF e no CRC/ES serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no mesmo prazo de envio dos documentos de habilitação.

9.9 - Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova.

9.10 - Após a verificação das condições dos itens antecedentes, da apreciação e análise documental, o licitante classificado será declarado habilitado, caso tenha atendido a todas as exigências do Edital e seus Anexos, e, em seguida, o Pregoeiro irá declará-lo licitante vencedor.

9.11 - Se o licitante classificado for inabilitado, o Pregoeiro retornará a etapa de negociação e, em seguida, examinará a oferta subsequente e a respectiva documentação de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do Edital e seus anexos.

9.11.1 - Se todos os licitantes forem desclassificados e/ou inabilitados, o Pregoeiro irá declarar fracassado o item ou grupo de itens correspondente.

9.12 - A declaração do licitante vencedor e o fracasso do item ou grupo de itens deverão observar os procedimentos descritos no tópico referente a fase de recurso.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10 - DOS RECURSOS

10.1 - A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei 14.133/2021.

10.2 - O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata referente a declaração de vencedor da licitação ou do fracasso do grupo de itens.

10.3 - Quando se tratar de decisão sobre o julgamento das propostas, habilitação ou inabilitação de licitantes, em que se declarar o vencedor da licitação ou o fracasso um item ou grupo de itens, o Pregoeiro comunicará aos licitantes, por meio do sistema, e com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, acerca da declaração de vencedor ou do fracasso do item ou grupo de itens, bem como da abertura do prazo para manifestação imediata, conforme estabelecem os subitens seguintes:

10.3.1 - A declaração do licitante vencedor ocorrerá na fase de habilitação e o fracasso do item ou grupo de itens na fase de julgamento ou habilitação, conforme o caso, momento em que o sistema tramitará, automaticamente, para a fase de recurso.

10.3.2 - a intenção de recorrer deverá ser manifestada uma única vez e imediatamente na fase de recurso, sob pena de preclusão;

10.3.3 - o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

10.3.4 - o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata referente a declaração de vencedor da licitação ou do fracasso do item ou grupo de itens, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.4 - Os recursos e as contrarrazões deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5 - O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6 - Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7 - O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis a contar do término do prazo de apresentação das razões recursais, ficando, desde logo, intimados, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8 - O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9 - O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10 - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sistema de processo eletrônico E-Docs, no Acesso Cidadão (<https://acessocidadao.es.gov.br/>).

10.11 - Quando se tratar de licitação que adotar o sistema de registro de preços, na hipótese de nenhum licitante manifestar intenção de recorrer ou decididos os recursos apresentados que confirmem a regularidade dos atos praticados, o Pregoeiro comunicará aos licitantes, por meio do sistema, e com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, acerca da convocação para formação de cadastro de reserva, bem como da abertura do prazo para manifestação imediata, conforme estabelecem os subitens seguintes.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.11.1 - a intenção de aderir deverá ser manifestada uma única vez e imediatamente na fase de recurso, sob pena de preclusão;

10.11.2 - o prazo para a manifestação da intenção de aderir não será inferior a 10 (dez) minutos;

10.11.3 - o prazo para aderir será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata referente a convocação.

10.11.4 - O pedido fora do prazo não será conhecido.

10.11.5 - Todos os pedidos deverão ser deferidos, salvo aqueles que, por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro, poderão ser negados.

10.12 - Encerrado o prazo para manifestação da intenção de aderir e decididos os pedidos apresentados, o Pregoeiro iniciará a fase de adjudicação e homologação.

11 - DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

11.1 - Inexistindo recursos ou decididos aqueles apresentados e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório e adjudicará o objeto.

11.2 - Após a homologação, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato ou receber o instrumento equivalente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

11.2.1 - Considerando a adoção do processo eletrônico E-Docs, a assinatura será realizada mediante usuário e senha (assinatura eletrônica) no Acesso Cidadão (<https://acessocidadao.es.gov.br/>) ou através de certificado digital, conforme acordado entre as partes.

11.2.2 - Não poderão ser utilizadas formas diferentes de assinatura em um mesmo documento.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

11.2.3 - No caso de assinatura eletrônica, as partes deverão providenciar uma conta verificada no Acesso Cidadão, conforme instruções contidas no endereço: <https://compras.es.gov.br/conta-verificada>.

11.3 - A Administração poderá prorrogar o prazo fixado no item anterior, por igual período, nos termos do art. 90, § 1º, da Lei 14.133/2021, quando solicitado pelo licitante adjudicatário durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo ente promotor do certame.

11.4 - Para a formalização da contratação, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

11.5 - Se a proposta não for mais aceitável, ou se o licitante adjudicatário não mais atender às exigências de habilitação, ou se recusar a assinar o contrato, o Pregoeiro observará o disposto no art. 90 e seguintes da Lei 14.133/2021.

12 - DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

12.1 - Após a homologação, o licitante adjudicatário terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções legais.

12.2 - O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante adjudicatário, desde que a solicitação seja tempestiva e devidamente justificada e a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

12.3 - Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante adjudicatário a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

12.4 - O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

12.5 - Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação de que trata o caput deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado.

12.6 - A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

12.7 - Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo licitante adjudicatário.

12.8 - Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

12.8.1 - dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação; e

12.8.2 - dos licitantes que mantiverem sua proposta original

12.9 - Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

12.9.1 - A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante adjudicatário.

12.9.2 - Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

12.10 - A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

12.10.1 - quando o licitante adjudicatário não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

12.10.2 - quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 51 e 52 do Decreto 5354-R/2023.

12.11 - Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas por ele a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

12.11.1 - convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

12.11.2 - adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

13 - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

13.1 - Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei 14.133/2021, o licitante ou adjudicatário que, com dolo ou culpa:

13.1.1 - deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro durante o certame;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

13.1.2 - salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta, em especial quando:

13.1.2.1 - não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

13.1.2.2 - recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

13.1.2.3 - pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

13.1.2.4 - deixar de apresentar amostra;

13.1.2.5 - apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

13.1.3 - não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, ou recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

13.1.4 - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

13.1.5 - fraudar a licitação;

13.1.6 - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

13.1.6.1 - agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

13.1.6.2 - induzir deliberadamente a erro no julgamento;

13.1.6.3 - apresentar amostra falsificada ou deteriorada;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

13.1.7 - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

13.1.8 - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013;

13.2 - Reputar-se-á comportamento inidôneo, exemplificativamente, os tipificados nos arts. 337-F a 337-M do Código Penal e no art. 5º da Lei 12.846/2013, bem como a declaração falsa quanto às condições de participação e quanto ao enquadramento como ME/EPP.

13.3 - O licitante ou adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade penal e civil, às seguintes sanções:

13.3.1 - multa de 0,5% até 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado para os grupos em que participou o licitante;

13.3.2 - impedimento de licitar e contratar; e

13.3.3 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.4 - As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

13.5 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se além da disciplina legal e regulamentar, o disposto no Termo de Contrato e/ou no Termo de Referência quanto ao procedimento e outras condições.

13.6 - As sanções por atos praticados durante a execução do contrato estão previstas no Termo de Contrato e/ou no Termo de Referência.

14 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

14.1 - Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da legislação ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos,





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

14.2 - A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados pelo **Sistema Administrativo Digital do Espírito Santo - SIADES** (<https://portalsiades.es.gov.br/>) ou protocolizados no órgão realizador do certame, de 9 às 18 horas, ou enviadas para o e-mail sesacpl@saude.es.gov.br. Somente serão aceitas impugnações protocolizadas se assinadas pelo impugnante.

14.3 - As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

14.3.1 - A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

14.4 - Caso o Pregoeiro decida pela improcedência da impugnação ao ato convocatório, deverá encaminhar o processo para a Autoridade Competente, a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do Pregoeiro.

14.5 - Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

14.6 - Qualquer modificação no edital será divulgada pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

14.7 - A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada por publicação em campo próprio do sistema e juntamente com o Edital e seus Anexos, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, ficando os interessados obrigados a acessar o endereço para a obtenção das informações prestadas.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

15 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 - Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

15.2 - Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

15.3 - Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

15.4 - A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

15.5 - As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

15.6 - Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

15.7 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

15.8 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

15.9 - Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

15.10 - O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no **Sistema Administrativo Digital do Espírito Santo – SIADES** (<https://portalsiades.es.gov.br/>).

15.11 - Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de Referência

Apêndice do Anexo I – ETP – Estudo Técnico Preliminar

Anexo II – Requisitos de Habilitação

Anexo III - Modelos do Edital

Anexo III.A – Modelo de Proposta Comercial

Anexo III.B – Dados Complementares para Assinatura do Instrumento Contratual

Anexo III.C – Declaração para Micro Empresas, Empresas de Pequeno Porte ou Equiparadas

Anexo IV – Minuta de Ata de Registro de Preços

Anexo V – Minuta de Termo de Contrato

Vitória – ES, na data da assinatura eletrônica.

MARCELE DE SOUZA NASCIMENTO
Agente de Contratação – NECL – SESA





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DO OBJETO

1.1 - REGISTRO DE PREÇOS para futura e eventual contratação de prestação continuada de serviços especializados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo — SESA, operacionalizada por meio de solução integrada de contact center multicanal, com remuneração pelos valores unitários registrados para cada modalidade de atendimento, aplicados às interações multicanais efetivamente realizadas, registradas, rastreáveis, validadas e aceitas pela fiscalização, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

QUADRO RESUMO	
Título e Objetivo Geral:	O objeto da presente licitação é o registro de preços de serviços continuados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, em Grupo Único de 5 (cinco) itens, para atender a demanda da SESA de ampliação do acesso e da comunicação com os usuários do SUS/ES, conforme especificações, requisitos e exigências descritos neste Termo de Referência.
Delimitação do Objeto a ser licitado:	A presente contratação compreende a prestação de serviços continuados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, abrangendo a implantação, disponibilização, operação, gestão, manutenção, suporte técnico, monitoramento e evolução contínua de solução integrada de atendimento multicanal destinada ao relacionamento da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo — SESA com os usuários do Sistema Único de Saúde no Estado do Espírito Santo. Integram o objeto o fornecimento, pela CONTRATADA, de toda a infraestrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos necessários à execução dos serviços, incluindo plataformas de atendimento, canais



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

	de comunicação, equipamentos, sistemas, licenças, conectividade, suporte técnico, mecanismos de segurança da informação, relatórios, dashboards e demais recursos indispensáveis ao pleno funcionamento da solução. A solução atenderá, entre outros, os Centros Regionais de Especialidades — CRES, a Farmácia Cidadã, hospitais, laboratórios e demais unidades, serviços e programas da Rede Estadual de Saúde que venham a ser formalmente contemplados pela Administração. A contratação será estruturada em Grupo Único, composto pelos itens 1 a 5, correspondentes às modalidades de atendimento, em razão da natureza integrada e interdependente da solução multicanal, sendo a adjudicação realizada por grupo e o pagamento efetuado pelos valores unitários registrados para cada item. A composição por modalidade de atendimento não constituirá garantia de consumo mínimo por canal específico. Para fins de contratação, medição, faturamento e pagamento, serão utilizados os valores unitários registrados para cada modalidade de atendimento, aplicados às respectivas interações multicanais validadas. Não integram o objeto a execução de atividades assistenciais de saúde, o desenvolvimento de sistemas estruturantes da SESA, ressalvadas as integrações necessárias à operação da Central, nem a gestão administrativa das unidades de saúde.
Modalidade de Licitação e Base Legal:	Pregão Eletrônico - Registro de Preços conforme ditames da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e Decretos Estaduais 5352-R/2023, 5354-R/2023, 5545-R/2023, e todas as alterações.
Estimativa do Valor da Contratação:	Valor mensal máximo estimado de R\$ 2.712.880,00 (dois milhões, setecentos e doze mil, oitocentos e oitenta

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9ea1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYcXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

	reais), correspondente a 800.000 (oitocentas mil) interações multicanais mensais, apurado pela soma dos valores de cada modalidade de atendimento, conforme quadro do item 10.8.2, e valor global máximo estimado de R\$ 65.109.120,00 (sessenta e cinco milhões, cento e nove mil, cento e vinte reais), para o período de 24 (vinte e quatro) meses.
Prazo estipulado de vigência contratual:	A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante anuência do fornecedor, desde que comprovada a vantajosidade dos preços registrados. Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado. A prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços observará as condições e os limites estabelecidos na legislação aplicável às contratações de serviços e fornecimentos de natureza continuada, notadamente o Decreto Estadual nº 5.354-R/2023, não se aplicando, nessas hipóteses, a renovação integral automática dos quantitativos registrados nem a prorrogação antecipada por esgotamento do quantitativo estimado, ressalvadas as disposições legais e regulamentares pertinentes. Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços terão vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, admitida a prorrogação sucessiva, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, até o limite de 10 (dez) anos, por se tratar de prestação continuada de serviços especializados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, a disponibilidade orçamentária, a manutenção da vantajosidade da contratação, o interesse público e o cumprimento das condições contratuais pela contratada.

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9ea1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYcXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

	A vigência dos contratos decorrentes da Ata terá início na data indicada no respectivo instrumento contratual, observado o cumprimento das condições de implantação, operação assistida e início da execução dos serviços, conforme cronograma aprovado pela Administração. A eventual prorrogação, alteração, suspensão, extinção ou apostilamento dos contratos decorrentes da Ata observará as disposições da Lei nº 14.133/2021, do edital, deste Termo de Referência e do respectivo instrumento contratual.
Informação da Dotação Orçamentária Exercício 2026:	Programas de Trabalho: 10.126.0061.2127 e/ou 10.302.0061.1051 e/ou outro Programa de Trabalho a ser definido UO: 44901/UG: 440901 Naturezas de Despesa: 3.3.90.40.00 e/ou 4.4.90.40.00 e/ou 4.4.90.52.00 e/ou outra natureza de despesa a ser definida Fontes de Recursos: 1500100200 e/ou outra fonte a ser definida
Unidade Administrativa responsável pela execução do objeto e fiscalização:	Gerência de Tecnologia da Informação (GTI)/Subsecretaria de Estado da Saúde para Assuntos de Administração e Financiamento da Atenção à Saúde (SSAFAS)
Prazo estipulado para entrega:	30 (trinta) dias corridos após a aprovação do plano pela SESA
Equipe responsável pela elaboração do TR:	Marcio Merçon de Vargas





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

	Gerente de Tecnologia da Informação (GTI) GTI/SSAFAS - NF 3419096 Maycon Cruz Silva Chefe do Núcleo Especial de Suporte ao Usuário (NESU) NESU/GTI/SSAFAS - NF 4162021 ULIANE BERTHOLDI BERNADINO Chefe do Núcleo Especial de Desenvolvimento e Tecnologia da Informação (NEDTI) NEDTI/GTI/SSAFAS - NF 3282406 Felipe Lima Ribeiro
Versão e data da elaboração do Termo de Referência:	Versão 3, 16/10/2026
Equipe: Fiscal / Gestor da Ata e do Contrato	Gestor: Marcio Merçon de Vargas, nº funcional 3419096, Contato: 27-3347- 5601 e-mail: marciovargas@saude.es.gov.br Fiscal: Maycon Cruz Silva nº funcional 4162021, Contato: 27-3347-5602 e-mail: mayconsilva@saude.es.gov.br
Modo de Disputa:	O modo de disputa adotado será o aberto e fechado, nos termos da Lei 14.133/2021, com realização de fase inicial de lances sucessivos e, posteriormente, fase de envio de lance final fechado, visando à obtenção de proposta mais vantajosa para a Administração.
Critério de Julgamento conforme Art. 60 do Decreto 5352/23	O critério de julgamento será o de menor preço global do Grupo Único (valor global mensal), apurado pela soma dos valores mensais dos itens 1 a 5, com base no quantitativo máximo mensal estimado da Ata de Registro

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bbf9a1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYCCX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

	de Preços, observado o valor unitário máximo de cada item.
Forma de Adjudicação:	A adjudicação do objeto será realizada por grupo (Grupo Único, itens 1 a 5), nos termos do art. 82, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, considerando a natureza integrada e indissociável da solução a ser contratada, conforme fundamentado no item 4.4 deste Termo de Referência.
Solicitação de Amostra, Prova de Conceito ou Visita Técnica (Vistoria)	Não haverá exigência de amostra, prova de conceito ou prova técnica, nem de visita técnica ou vistoria.
Será permitido a Adesão	Sim
Será permitida a participação de Empresas Consórcio	Não. A vedação justifica-se pela natureza integrada e indissociável da solução, contratada em Grupo Único, que exige gestão unificada e responsabilidade centralizada de um único fornecedor pela execução de todos os itens, conforme fundamentado no item 7.2 deste Termo de Referência.

2 - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

2.1. Foi elaborado o Estudo Técnico Preliminar (ETP), nos termos dos arts. 8 a 10 do Decreto Estadual nº 5.354-R.

3 - DEFINIÇÃO DO OBJETO

3.1 O objeto da presente contratação consiste no **Registro de Preços para futura e eventual contratação de prestação continuada de serviços especializados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão**, em Grupo Único composto por 5 (cinco) itens, destinados ao atendimento das necessidades da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo — SESA, por meio de solução integrada de **contact center multicanal**, compreendendo atendimentos ativos e receptivos, gestão integrada das interações com os usuários, registro,



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

acompanhamento, tratamento e monitoramento das demandas, com garantia de rastreabilidade, padronização dos processos e fornecimento integral, pela CONTRATADA, da infraestrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos necessária à execução dos serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

4 - FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA), no exercício de suas competências institucionais, tem como diretriz o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos de saúde, com foco na ampliação do acesso, na melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão e na eficiência da gestão dos recursos públicos.

4.1.1. A necessidade da presente contratação decorre da inexistência de solução estruturada, integrada e multicanal de relacionamento com os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito estadual, o que compromete a comunicação com a população, a organização dos fluxos assistenciais e a efetividade dos serviços prestados.

4.1.2. O cenário atual é caracterizado pela fragmentação dos canais de atendimento, ausência de padronização dos processos e limitações operacionais que dificultam o acesso do cidadão a informações e serviços, contribuindo para a ocorrência de absenteísmo em consultas e exames, ociosidade de agendas, sobrecarga das unidades de saúde e insatisfação dos usuários.

4.1.3. A ausência de mecanismos estruturados de comunicação ativa limita a adoção de práticas como confirmação de consultas, envio de lembretes, campanhas de saúde pública e acompanhamento de pacientes, com reflexos negativos na eficiência operacional e na utilização dos recursos públicos.

4.1.4. Considerando a abrangência da Rede Estadual de Saúde, que atende mais de 3,8 milhões de usuários distribuídos em 78 municípios, mostra-se necessária a implantação de solução escalável e tecnologicamente adequada para ampliar e qualificar a comunicação com os cidadãos.

4.1.5. A contratação de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, operada por meio de solução integrada de contact center multicanal, permitirá a centralização e padronização dos atendimentos, com realização de interações ativas





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

e receptivas por diferentes canais, incluindo voz, URA, WhatsApp, chatbot, e-mail, chat e videoatendimento com recursos de acessibilidade.

4.1.6. A solução contribuirá para a integração dos serviços dos Centros Regionais de Especialidades (CRES), da Farmácia Cidadã, hospitais, laboratórios e demais unidades da Rede Estadual de Saúde, por meio de ponto único de contato institucional.

4.1.7. Espera-se, com a implantação da solução, a redução do absenteísmo, o melhor aproveitamento das agendas assistenciais, a otimização dos recursos públicos e a melhoria da experiência do cidadão no acesso aos serviços de saúde.

4.1.8. Dessa forma, a contratação mostra-se necessária e estrategicamente alinhada aos princípios da eficiência, da economicidade, da continuidade do serviço público e do interesse público.

4.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2026.

4.3. Justificativa de quantitativo

4.3.1. A estimativa de quantitativos foi elaborada com base em critérios técnicos, considerando as informações assistenciais disponíveis, as metas governamentais relacionadas à oferta de consultas e exames especializados, a demanda projetada para os serviços de saúde, a abrangência da Rede Estadual de Saúde e a necessidade de implantação de solução escalável e compatível com o atendimento progressivo das unidades e serviços da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo — SESA.

4.3.2. Conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, foram definidos os seguintes parâmetros estimativos de utilização da solução:

a) quantitativo mínimo estimado de **160.000 (cento e sessenta mil) interações multicanais mensais**; e

b) quantitativo máximo estimado de **800.000 (oitocentas mil) interações multicanais mensais**.

4.3.3. Os quantitativos consideram que cada evento assistencial pode gerar múltiplas interações com o cidadão, incluindo agendamento, confirmação, lembretes, orientações, remarcações, contatos ativos e contatos iniciados pelo próprio usuário, por diferentes canais de comunicação.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4.3.4. Para fins de dimensionamento, cotação, medição e faturamento, adotar-se-á como unidade de medida a **"interação multicanal"**, entendida como cada contato efetivamente realizado, recebido, tratado, registrado e rastreável na plataforma de atendimento, por qualquer dos canais previstos neste Termo de Referência, incluindo atendimento telefônico ativo ou receptivo, URA, chatbot, voicebot, WhatsApp, chat, e-mail, videoatendimento, callback, mensagens ativas, pesquisas de satisfação e demais canais disponibilizados pela solução.

4.3.4.1. Para fins de equivalência por canal, considera-se 1 (uma) interação multicanal:

(I) nos canais de voz, chat, e-mail e videoatendimento, cada atendimento concluído e validado; e

(II) no WhatsApp e demais canais automatizados de mensageria, cada sessão de conversa, assim entendida a janela de relacionamento iniciada por contato ativo ou receptivo e encerrada pela resolução da demanda ou por inatividade superior a 24 (vinte e quatro) horas, não se contando isoladamente cada mensagem trocada dentro de uma mesma sessão.

Os comunicados informativos que não demandem resposta do cidadão (tais como avisos de mudança de endereço de unidade, indisponibilidade de medicamentos e campanhas), disparados por canais de mensageria mediante autorização prévia e formal da SESA quanto ao público e ao quantitativo, serão contabilizados como 1 (uma) interação multicanal por comunicado efetivamente entregue ao destinatário, conforme registro de entrega da plataforma, excluídas as mensagens não entregues, destinadas a contatos inválidos ou duplicadas; havendo resposta do cidadão, a conversa integrará uma única sessão, sem cobrança adicional.

Em qualquer hipótese, somente serão consideradas as interações efetivamente concluídas e validadas, nos termos do item 6.3.11.3 e da Metodologia de Medição (item 6.5).

4.3.5. A contratação será cotada por **valor unitário de cada modalidade de atendimento, aplicado às interações multicanais efetivamente registradas e validadas** na respectiva modalidade, considerando a natureza integrada e indissociável da solução de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

4.3.6. Os quantitativos estimados por modalidade de atendimento constantes deste Termo de Referência possuem finalidade de planejamento, dimensionamento operacional, formação da proposta e faturamento, não constituindo garantia de consumo mínimo por modalidade.

4.3.7. Quando uma mesma jornada do usuário envolver múltiplas interações em canais, momentos ou modalidades distintas, cada interação efetivamente realizada,





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

registrada, rastreável e validada poderá ser considerada para fins de medição, desde que vinculada ao respectivo histórico, protocolo, campanha, fluxo ou demanda originária.

4.3.8. Não serão consideradas para fins de medição e faturamento as interações duplicadas, testes internos, registros gerados por erro sistêmico, contatos inválidos, tentativas não concluídas sem efetiva prestação de serviço, eventos sem rastreabilidade ou registros que não correspondam à execução de ação prevista, solicitada ou autorizada pela Administração.

4.3.9. O quantitativo mínimo estimado de **160.000 interações multicanais mensais** representa parâmetro de dimensionamento inicial da solução e de capacidade operacional mínima esperada para início da execução, não constituindo franquia mínima, demanda obrigatória, consumo mínimo garantido ou obrigação de pagamento pela Administração.

4.3.10. Para fins de implantação inicial, a CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos compatível com o atendimento do quantitativo mínimo estimado de **160.000 interações multicanais mensais**, observados os horários de funcionamento, os canais previstos e os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.3.11. A CONTRATADA deverá manter capacidade de ampliação progressiva e escalável da operação até o limite estimado de **800.000 interações multicanais mensais**, conforme evolução da demanda da SESA, inclusão de novas unidades, serviços, canais e programas da Rede Estadual de Saúde, sem prejuízo da continuidade da operação, da rastreabilidade das interações, da segurança da informação e do cumprimento dos níveis de serviço.

4.3.12. A ampliação da capacidade operacional deverá contemplar, quando necessário, o redimensionamento da estrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos, canais simultâneos, sessões concorrentes, equipes operacionais, supervisão, monitoria, suporte técnico, licenças, infraestrutura tecnológica, telecomunicações, armazenamento, gravações, integrações, recursos de automação e demais componentes necessários à adequada execução da solução.

4.3.13. Os quantitativos possuem caráter estimativo e não geram obrigação de contratação, consumo mínimo ou pagamento mínimo por parte da Administração, servindo como referência para o planejamento da contratação, elaboração das





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

propostas, registro dos preços em Ata, dimensionamento inicial da solução e definição do limite máximo passível de utilização.

4.3.14. Considerando a natureza continuada dos serviços e a contratação por meio de Ata de Registro de Preços, os quantitativos mensais estimados da solução observarão os limites mínimo e máximo indicados no quadro a seguir, conforme a demanda efetivamente verificada ao longo da execução contratual:

Dimensionamento Mensal das Interações – Central de Relacionamento SESA/ES					
Nº	Descrição	Unidade	Qtd. Mínima/Mensal	Qtd. Máxima/Mensal	Qtd. Total para 24 meses
1	Serviço de Teleatendimento Receptivo	Interação Multicanal	80.000	400.000	9.600.000
2	Serviço de Teleatendimento Ativo	Interação Multicanal	8.000	40.000	960.000
3	Serviço de Interação Digital Automatizada via WhatsApp e Chatbot	Interação Multicanal	56.000	280.000	6.720.000
4	Serviço de Atendimento Digital Humano – E-mail e Chat	Interação Multicanal	14.400	72.000	1.728.000
5	Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade	Interação Multicanal	1.600	8.000	192.000
Total Estimado			160.000	800.000	19.200.000

4.3.15. Os quantitativos apresentados foram definidos de forma a refletir a demanda potencial da SESA e permitir que os licitantes considerem a escala máxima estimada na formação de suas propostas, assegurando maior competitividade, economicidade e previsibilidade, sem prejuízo da medição e do pagamento apenas pelas interações efetivamente realizadas, registradas, validadas e aceitas pela fiscalização.

4.3.16. A execução dos serviços ocorrerá integralmente nas dependências da CONTRATADA, a qual será responsável pela disponibilização da infraestrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos necessários à prestação dos serviços.

4.3.17. A presente contratação será operacionalizada por meio de Ata de Registro de Preços, o que permitirá à Administração ajustar o consumo dos serviços à



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

demanda efetivamente verificada ao longo da execução contratual, conferindo maior flexibilidade, eficiência e racionalidade na utilização dos recursos públicos.

4.4. Justificativa para o Agrupamento dos Itens em Grupo Único

4.4.1. O agrupamento dos itens 1 a 5 em Grupo Único decorre da natureza integrada e interdependente dos serviços que compõem a solução de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

4.4.2. O agrupamento em Grupo Único encontra-se fundamentado no Estudo Técnico Preliminar, no qual foram analisadas as razões técnicas e econômicas que justificam a adoção de modelo unificado de contratação.

4.4.3. Os serviços contratados, incluindo atendimento telefônico ativo e receptivo, atendimento digital, atendimento automatizado, videoatendimento com recursos de acessibilidade, gestão da infraestrutura tecnológica, sistemas, canais de comunicação e recursos humanos, constituem partes indissociáveis de uma única solução operacional.

4.4.4. A divisão do objeto por canais ou modalidades autônomas poderia comprometer a interoperabilidade entre sistemas, dificultar a padronização dos processos, gerar conflitos de responsabilidade, fragmentar a rastreabilidade das interações e aumentar a complexidade da gestão e da fiscalização contratual.

4.4.5. Sob o aspecto econômico, o agrupamento em Grupo Único possibilita ganhos de escala, maior eficiência na alocação de recursos e redução de custos operacionais.

4.4.6. O mercado conta com empresas com capacidade técnica, operacional e econômico-financeira para execução integral do objeto, não havendo prejuízo à competitividade do certame.

4.4.7. Dessa forma, o agrupamento em Grupo Único mostra-se técnica e economicamente vantajoso para a Administração, assegurando maior eficiência, economicidade, padronização, rastreabilidade, responsabilização única e qualidade na prestação dos serviços.

4.4.8. A disputa ocorrerá pelo valor global mensal do Grupo Único, correspondente à soma dos valores mensais dos itens 1 a 5, sendo o julgamento e a adjudicação realizados pelo menor preço global mensal ofertado. Encerrada a fase de lances, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentar proposta readequada,





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

distribuindo o valor global mensal ofertado entre os itens do grupo, de modo que nenhum valor unitário ultrapasse o respectivo valor unitário máximo estabelecido neste Termo de Referência, nos termos do art. 40, § 3º, e do art. 82, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.5. Justificativa para Adoção do Pregão Eletrônico para Registro de Preços

4.5.1. A adoção do Pregão Eletrônico para Registro de Preços justifica-se pela natureza estimativa e variável da demanda, pela possibilidade de utilização gradual da solução e pela necessidade de conferir maior flexibilidade administrativa, operacional e orçamentária à Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo — SESA, conforme fundamentado no Estudo Técnico Preliminar.

4.5.2. A solução foi concebida para atender, de forma padronizada e escalável, as necessidades de comunicação de diversas unidades administrativas e assistenciais da SESA, incluindo hospitais estaduais, laboratórios, Farmácia Cidadã, Centros Regionais de Especialidades — CRES e demais áreas que demandem relacionamento estruturado com o cidadão.

4.5.3. Em razão da abrangência da solução e da possibilidade de incorporação progressiva de novas unidades, serviços e programas da Rede Estadual de Saúde, não é possível definir com exatidão, no momento da licitação, o volume efetivo de interações que será demandado ao longo da execução contratual.

4.5.4. O Sistema de Registro de Preços permitirá que a solução seja utilizada de forma gradual e sob demanda, de acordo com a necessidade efetiva da Administração, sem obrigação de contratação, consumo mínimo ou utilização integral dos quantitativos registrados.

4.5.5. O modelo possibilita a expansão progressiva da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, com a inclusão de novos serviços, unidades e canais de atendimento, dentro dos limites quantitativos registrados e observadas as condições contratuais.

4.5.6. A Ata de Registro de Preços proporciona maior flexibilidade administrativa e orçamentária, permitindo adequar o volume de utilização da solução à disponibilidade de recursos e à evolução das necessidades institucionais da SESA.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4.5.7. O modelo permite que os licitantes considerem o potencial ganho de escala na formação de suas propostas, contribuindo para condições mais vantajosas e para a obtenção de maior economicidade para a Administração.

4.5.8. A adoção do Sistema de Registro de Preços está alinhada às disposições da Lei nº 14.133/2021 e às boas práticas de planejamento das contratações públicas.

4.5.9. Dessa forma, o Pregão Eletrônico para Registro de Preços mostra-se a alternativa mais adequada para a presente contratação, ao conciliar previsibilidade orçamentária, flexibilidade operacional, escalabilidade, padronização e eficiência na gestão dos serviços.

4.6. Houve a observância aos princípios:

4.6.1. Na estruturação da presente contratação, foram observados os princípios da padronização, do parcelamento e da responsabilidade fiscal, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com a Lei Complementar nº 101/2000.

4.6.1.1. Do princípio da padronização, foram considerados os requisitos de qualidade, desempenho, compatibilidade, durabilidade, sustentabilidade e segurança, nos termos do art. 40, inciso V, alínea "a", e do art. 47, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

4.6.1.2. Do princípio do parcelamento, foi realizada análise técnica e econômica, concluindo-se que o agrupamento do objeto em Grupo Único representa a solução mais adequada e vantajosa para a Administração, em razão da natureza integrada e interdependente dos serviços, nos termos do art. 40, inciso V, alínea "b", e do art. 47, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

4.6.1.3. Do princípio da responsabilidade fiscal, a contratação foi planejada em consonância com a disponibilidade orçamentária e financeira da Administração, observadas as disposições da Lei Complementar nº 101/2000.

4.6.2. Será obrigatória a apresentação de proposta contemplando a integralidade dos itens do Grupo Único e o quantitativo máximo estimado para a Ata de Registro de Preços, não sendo admitidas propostas parciais, restritas a canais isolados, modalidades específicas ou quantitativos inferiores ao máximo previsto no instrumento convocatório.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO

5.1. A descrição detalhada da solução encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar, que fundamenta tecnicamente a presente contratação.

5.2. A presente contratação compreende a implantação, disponibilização, operação, gestão, manutenção, suporte técnico, monitoramento e evolução contínua de solução integrada de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, estruturada sob modelo de **contact center multicanal**, destinada ao relacionamento da SESA com os usuários do Sistema Único de Saúde no Estado do Espírito Santo — SUS/ES.

5.3. A solução deverá ser concebida e executada considerando todo o seu ciclo de vida, abrangendo as fases de planejamento, implantação, operação assistida, operação plena, monitoramento contínuo, melhoria evolutiva e eventual transição contratual, garantindo sustentabilidade operacional, escalabilidade e aderência permanente às necessidades institucionais da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA).

5.4. A solução deverá viabilizar a prestação continuada de serviços de atendimento ativo e receptivo, de forma integrada, multicanal e acessível, contemplando, no mínimo, as seguintes modalidades referenciais:

5.4.1. Serviço de Teleatendimento Receptivo;

5.4.2. Serviço de Teleatendimento Ativo;

5.4.3. Serviço de Interação Digital Automatizada via WhatsApp, chatbot, URA e recursos automatizados de atendimento;

5.4.4. Serviço de Atendimento Digital Humano, por e-mail, chat e canais digitais assistidos;

5.4.5. Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade, inclusive atendimento em Libras.

5.5. A solução deverá ser apta a atender, de forma padronizada e escalável, as necessidades de comunicação de hospitais estaduais, laboratórios, Farmácia Cidadã, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais unidades administrativas e assistenciais da Rede Estadual de Saúde.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.6. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento integral de toda a infraestrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos necessários à execução do objeto, incluindo, entre outros:

- 5.6.1.** instalações físicas e mobiliário;
- 5.6.2.** plataforma tecnológica e sistemas de atendimento;
- 5.6.3.** infraestrutura de telecomunicações, conectividade, integração e transbordo, observadas as regras específicas relativas à tarifação/tráfego das ligações receptivas;
- 5.6.4.** hardware, software e licenças;
- 5.6.5.** equipamentos, materiais e insumos;
- 5.6.6.** equipe técnica, operacional e gerencial;
- 5.6.7.** mecanismos de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

5.7. A solução deverá operar com disponibilidade, desempenho, redundância e mecanismos de contingência compatíveis com os períodos de funcionamento, os canais previstos e os níveis de serviço estabelecidos, assegurando a continuidade dos serviços e a integridade das informações.

5.8. A solução deverá permitir integração com os sistemas corporativos da SESA, disponibilização de relatórios gerenciais, monitoramento em tempo real, indicadores de desempenho e recursos de automação e inteligência analítica para apoio à tomada de decisão.

5.9. A execução contratual será acompanhada por meio de indicadores definidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), contemplando, entre outros, níveis de serviço, tempo de atendimento, taxa de resolução, qualidade do atendimento e satisfação dos usuários.

5.10. Os serviços deverão ser executados em instalações próprias da CONTRATADA localizadas na Região Metropolitana da Grande Vitória, no Estado do Espírito Santo, em local com infraestrutura física, tecnológica e operacional compatível com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, de modo a possibilitar o acompanhamento, a fiscalização presencial, a realização de diligências técnicas e a integração com as equipes da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo — SESA, sempre que necessário.

5.10.1. A exigência de localização da estrutura operacional na Região Metropolitana da Grande Vitória constitui obrigação para a fase de execução contratual, não





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

configurando requisito de habilitação, condição de participação ou exigência de sede prévia da licitante na referida localidade.

5.11. A solução deverá ser dimensionada com base nos quantitativos referenciais constantes do Estudo Técnico Preliminar e deste Termo de Referência, considerando a possibilidade de variação da demanda, crescimento futuro, campanhas institucionais e utilização gradual da solução por diferentes unidades e serviços da SESA.

5.12. Os quantitativos previstos possuem caráter estimativo e referencial, não constituindo obrigação de contratação, consumo mínimo garantido, franquia mínima ou pagamento mínimo por parte da Administração.

5.13. O dimensionamento da estrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos será de responsabilidade da CONTRATADA, não havendo medição, faturamento ou pagamento por postos de trabalho, posições de atendimento, PAs, cadeiras, operadores ou estrutura instalada.

6. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO: DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO, QUANTIDADES

6.1. Descrição do Objeto

6.1.1. Registro de Preços para futura e eventual contratação de prestação continuada de serviços especializados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, em Grupo Único composto pelos itens 1 a 5 do quadro do item 6.4.2, para atender às necessidades da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo — SESA, compreendendo a implantação, disponibilização, operação, gestão, monitoramento, manutenção, suporte técnico e evolução contínua de solução integrada de contact center multicanal, com fornecimento integral, pela CONTRATADA, de toda a infraestrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos necessária à adequada execução dos serviços, conforme especificações, quantitativos e valores estimados estabelecidos neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar.

6.1.2. A solução será remunerada pelos **valores unitários contratados para cada modalidade de atendimento, aplicados às interações multicanais** efetivamente realizadas, registradas, rastreáveis, validadas e aceitas pela fiscalização, observados os critérios de medição e os níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados —





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

IMR, Anexo I.B, não havendo garantia de consumo mínimo, franquia mínima ou obrigação de contratação integral dos quantitativos registrados.

6.1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, nos termos do inciso XIII do art. 6º e do art. 20 da Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações.

6.1.4. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Estadual nº 5.352-R/2023 e alterações.

6.2. Modalidades Integradas de Atendimento

6.2.1. A solução deverá contemplar, de forma integrada e indissociável, as seguintes modalidades de atendimento e interação com os usuários do Sistema Único de Saúde no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA):

6.2.1.1. Serviço de Teleatendimento Receptivo, destinado ao acolhimento inicial, à prestação de informações, orientações e tratamento de demandas de baixa e média complexidade.

6.2.1.2. Serviço de Teleatendimento Ativo, destinado à confirmação e ao lembrete de consultas e exames, realização de campanhas institucionais, pesquisas de satisfação, busca ativa de usuários e demais ações de comunicação definidas pela SESA.

6.2.1.3. Serviço de Interação Digital Automatizada via URA, voicebot, WhatsApp, chatbot e demais recursos automatizados, para envio e recebimento automatizado de mensagens, notificações, orientações e demais fluxos autorizados pela Administração.

6.2.1.4. Serviço de Atendimento Digital Humano, por meio de chat e correio eletrônico (e-mail), para tratamento de solicitações recebidas em ambiente digital.

6.2.1.5. Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade, inclusive com atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras), destinado ao atendimento de usuários com deficiência auditiva ou de comunicação.

6.2.2. Todas as modalidades de atendimento deverão operar de forma integrada, compartilhando base única de dados, protocolos, histórico de interações, regras de negócio, indicadores operacionais e mecanismos de





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

rastreabilidade, de modo a assegurar padronização dos processos, continuidade do atendimento e visão consolidada do relacionamento com o cidadão (visão multicanal).

6.2.3. A solução deverá ser dimensionada para suportar, de forma escalável e contínua, a demanda projetada da SESA, considerando a utilização gradual da solução por hospitais estaduais, laboratórios, Farmácia Cidadã, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais unidades administrativas e assistenciais da Rede Estadual de Saúde.

6.3. Requisitos da Solução

6.3.1. Requisitos Gerais e Tecnológicos da Solução

6.3.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante toda a vigência da contratação e sem qualquer ônus adicional para a Administração, todas as licenças, softwares, hardwares, equipamentos, serviços especializados, integrações, customizações, suporte técnico, atualizações, manutenção corretiva e evolutiva, bem como todos os demais recursos necessários à implantação, operação, monitoramento e evolução contínua da solução integrada de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão da SESA.

6.3.1.1.1. Todos os recursos, funcionalidades e capacidades qualificados neste Termo de Referência como "evolutivos", "de aprofundamento" ou "exigíveis na expansão da demanda ou mediante acionamento formal da SESA" estão incluídos nos valores unitários contratados para cada item desde o início da execução contratual, cabendo à CONTRATADA manter permanente capacidade técnica para sua ativação. O acionamento formal da SESA define exclusivamente o momento de colocação em produção do recurso, não gerando, por si só, direito a cobrança adicional ou a reequilíbrio econômico-financeiro. Integrações, customizações ou funcionalidades não previstas neste Termo de Referência e formalmente solicitadas pela SESA para além do escopo originalmente descrito serão tratadas conforme o item 6.4.6.3 e a Matriz de Alocação de Riscos (Anexo I.C), podendo ensejar aditivo contratual, quando cabível.

6.3.1.2. A solução deverá operar como plataforma multicanal, disponibilizando, em ambiente único e integrado, no mínimo, os seguintes canais e modalidades de atendimento:

(a) atendimento telefônico ativo e receptivo;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- (b) Unidade de Resposta Audível – URA;
- (c) WhatsApp, com atendimento automatizado e humano;
- (d) chatbot e agentes virtuais com recursos de Inteligência Artificial;
- (e) voicebot;
- (f) chat humano;
- (g) correio eletrônico (e-mail);
- (h) formulários eletrônicos;
- (i) videoatendimento com recursos de acessibilidade, inclusive atendimento em Libras; e
- (j) outros canais digitais e de comunicação que venham a ser definidos pela Administração.

6.3.1.3. A solução deverá compartilhar, entre todos os canais, base única de dados, protocolo único por jornada, histórico consolidado de interações, regras de negócio, indicadores operacionais e mecanismos de rastreabilidade, assegurando que a transição de um canal para outro não acarrete perda de contexto nem necessidade de redigitação de dados pelo usuário.

6.3.1.4. Disponibilidade e continuidade. A plataforma deverá operar em arquitetura redundante e tolerante a falhas, em configuração ativo-ativo ou ativo-passivo com mecanismos automáticos de failover, assegurando índice de disponibilidade mensal não inferior a 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) para o conjunto da solução, apurado conforme o IMR, de modo que a indisponibilidade parcial de qualquer componente não comprometa a continuidade dos serviços nem resulte em perda de dados ou de registros operacionais.

6.3.1.5. Escalabilidade. A solução deverá comportar a ampliação da capacidade operacional, incluindo canais simultâneos, sessões concorrentes, recursos humanos, processamento, armazenamento, infraestrutura tecnológica e demais componentes necessários, de forma compatível com a faixa estimada de 160.000 a 800.000 interações multicanais mensais, sem degradação dos níveis de serviço e sem interrupção da operação. A ampliação da capacidade deverá estar





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

contemplada na proposta da licitante, dentro do preço final apresentado, não sendo admitida cobrança adicional por modalidade de serviço, postos, posições de atendimento, operadores ou estrutura instalada.

6.3.1.6. Inteligência Artificial e automação. A solução deverá incorporar recursos de Inteligência Artificial e automação conversacional, com processamento de linguagem natural (PLN), reconhecimento de intenção, classificação de demandas, roteamento inteligente e transbordo automático para atendimento humano, com preservação integral do contexto da interação.

6.3.1.7. Integrações. A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento, parametrização, testes, homologação e manutenção das integrações necessárias à operação da solução, previstas neste Termo de Referência ou formalmente definidas pela SESA no âmbito do objeto contratado, mediante APIs, webservices ou tecnologia equivalente, cabendo à Administração disponibilizar, em prazo compatível com o cronograma de implantação, as APIs, credenciais de acesso, ambientes de homologação e documentação técnica necessários. Atrasos decorrentes da indisponibilidade de recursos sob responsabilidade da SESA não serão imputados à CONTRATADA.

6.3.1.8. Acesso da fiscalização. O Gestor e os Fiscais do Contrato deverão possuir acesso integral, via navegador web, em perfil de supervisão ou equivalente, a todos os módulos de monitoramento, supervisão, gravações, relatórios, dashboards, trilhas de auditoria e ferramentas de acompanhamento da operação, em tempo real, sem necessidade de instalação de software nas estações de trabalho da Administração.

6.3.1.9. Relatórios e exportação. A plataforma deverá permitir a personalização de painéis, relatórios e indicadores por perfil de usuário, unidade administrativa, canal de atendimento ou operação específica, com exportação, no mínimo, nos formatos XLSX, CSV e XML.

6.3.1.10. Versionamento e suporte do fabricante. A CONTRATADA deverá manter a solução em versão estável, segura e suportada pelo fabricante ou desenvolvedor durante toda a vigência contratual, aplicando correções, patches de segurança, melhorias evolutivas e atualizações tecnológicas, sem ônus adicional para a Administração.

6.3.1.11. Comprovação técnica. A CONTRATADA deverá comprovar, sempre que solicitado pela Administração e no prazo por esta estabelecido, que todos os equipamentos, sistemas, softwares, licenças, integrações e demais componentes





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

atendem integralmente às especificações técnicas, funcionais, operacionais e de desempenho previstas neste Termo de Referência, mediante documentação técnica, catálogos, manuais, certificações, relatórios, laudos, demonstrações funcionais ou diligências presenciais nas dependências da CONTRATADA.

6.3.1.12. Recursos humanos. Todos os recursos humanos necessários à implantação, operação, supervisão, monitoramento, suporte técnico, gestão e evolução da solução são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, incluindo recrutamento, seleção, contratação, treinamento inicial, capacitação continuada, substituições, gestão de desempenho, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários. O quadro de pessoal deverá ser dimensionado para assegurar o atendimento integral da demanda estimada e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

6.3.1.13. Substituição de profissionais. Em caso de inconformidade relacionada a desempenho, conduta ou qualificação, a Administração poderá determinar a substituição de profissional, a ser promovida pela CONTRATADA no prazo definido pela gestão do contrato, sem ônus adicional para a SESA. A Administração poderá indicar representantes para acompanhar, na condição de observadores, processos seletivos, treinamentos, demonstrações e homologações relacionados à estruturação da operação.

6.3.1.14. Contingência. A solução deverá dispor de mecanismos de contingência que permitam a continuidade da operação em situações de indisponibilidade temporária de sistemas corporativos, links de comunicação ou acesso à internet, possibilitando o registro local das informações e a sincronização automática dos dados quando restabelecidas as condições normais de funcionamento.

6.3.1.15. Dimensionamento de capacidade. O quantitativo de Posições de Atendimento, recursos computacionais, canais simultâneos, agentes virtuais e demais componentes é de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá dimensioná-los e mantê-los compatíveis com a demanda projetada e com o cumprimento dos níveis de serviço, com capacidade comprovada de ampliação, redução ou reconfiguração, permanente ou temporária, sempre que necessário ao atendimento das demandas da SESA.

6.3.1.16. Custos inerentes. Os custos de conectividade, tráfego de dados, licenças, hospedagem, armazenamento, manutenção, suporte e demais recursos necessários ao funcionamento da solução são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA e não ensejam cobrança adicional à SESA. Excetua-se, exclusivamente, a





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

tarifação/tráfego das ligações telefônicas receptivas cursadas pelos números, linhas ou troncos institucionais fornecidos pela SESA, cujo custo de telefonia será suportado pela própria SESA. Permanecem a cargo da CONTRATADA, sem ônus adicional à Administração, a infraestrutura técnica necessária à recepção, transbordo, integração, roteamento, gravação, gestão e operação dessas chamadas em sua plataforma, bem como o custo integral das ligações ativas realizadas pela Central.

6.3.1.17. Definição conjunta de regras de negócio. As regras de negócio, fluxos operacionais, jornadas do usuário, scripts, procedimentos assistenciais e demais parâmetros de funcionamento serão definidos em conjunto entre a SESA e a CONTRATADA imediatamente após a assinatura do contrato e poderão ser ajustados ao longo da execução, conforme a necessidade da Administração, sem custo adicional quando suportados pela plataforma contratada.

6.3.1.18. A ampliação ou reconfiguração da capacidade operacional deverá ocorrer sem solução de continuidade, sem degradação dos níveis de serviço e sem cobrança autônoma por postos de trabalho, posições de atendimento, PAs, operadores, cadeiras ou estrutura instalada, observado o pagamento pela volumetria efetivamente realizada, registrada, validada e aceita pela fiscalização, mediante aplicação do valor unitário contratado para a respectiva modalidade de atendimento.

6.3.2. Atendimento Receptivo Eletrônico e Automatizado (URA, Chatbot e Voicebot)

6.3.2.1. As modalidades de atendimento receptivo eletrônico, compreendendo Unidade de Resposta Audível (URA), Chatbot e Voicebot, deverão permanecer disponíveis aos usuários do SUS/ES durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma ininterrupta, incluindo finais de semana e feriados nacionais, estaduais e municipais, admitida operação com capacidade reduzida em períodos de baixa demanda, desde que preservada a disponibilidade dos serviços automatizados.

6.3.2.2. As modalidades automatizadas deverão prestar informações, registrar solicitações, encaminhar demandas e executar serviços definidos pela SESA, incluindo, no mínimo:

- (a) informações sobre consultas, exames, procedimentos e agendamentos;
- (b) confirmação e lembrete de consultas e exames;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- (c) orientações sobre unidades da Rede Estadual de Saúde (CRES, Farmácia Cidadã, hospitais, laboratórios e demais serviços);
- (d) esclarecimentos sobre fluxos assistenciais, documentos e procedimentos;
- (e) acompanhamento de solicitações e protocolos;
- (f) campanhas de saúde pública, vacinação e ações informativas; e
- (g) outros serviços definidos pela Administração.

6.3.2.3. As informações fornecidas ou inseridas pelo usuário durante a navegação na URA, Chatbot e Voicebot deverão ser preservadas ao longo de todo o fluxo de atendimento, inclusive quando houver transbordo para atendimento humano, dispensando a redigitação ou repetição de dados já informados. A persistência e o compartilhamento dessas informações deverão ocorrer de forma integrada ao Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), ao sistema de atendimento e aos demais componentes da plataforma multicanal.

6.3.2.4. A estrutura de menus, fluxos de navegação, mensagens, regras de negócio, conteúdos e serviços do autoatendimento será definida pela SESA, devendo a solução permitir parametrização, alteração e expansão pela CONTRATADA, em ambiente de produção e sem interrupção do serviço, durante toda a vigência contratual e sem custo adicional.

6.3.2.5. Voicebot. O Voicebot está incluído nos valores unitários contratados desde o início da execução contratual, devendo a CONTRATADA manter a capacidade tecnológica pronta para sua ativação. A expansão da demanda ou o acionamento formal pela SESA definem exclusivamente o momento de colocação em produção, não gerando direito a cobrança adicional ou a reequilíbrio econômico-financeiro. Quando acionado, o Voicebot deverá ser integrado à URA, com reconhecimento automático de fala (ASR) e síntese de voz (TTS), processamento de linguagem natural, suporte ao idioma português do Brasil, múltiplas personas/estilos de vocalização a serem aprovados pela SESA e interação fluida, clara e humanizada. As chamadas serão inicialmente recepcionadas pela URA, com preservação e transferência automática do contexto ao Voicebot e, quando necessário, ao atendimento humano.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.3.2.6. Chatbot. Deverá operar de forma integrada aos canais digitais de WhatsApp e demais canais compatíveis, com PLN, reconhecimento de intenção, classificação automática de demandas e capacidade de consultar bases de dados e sistemas corporativos integrados, observadas as regras de segurança da informação e proteção de dados.

6.3.2.7. Transbordo. Sempre que o atendimento automatizado não concluir a demanda, ou por opção do usuário a qualquer momento, o sistema deverá realizar transbordo automático para atendente humano, com transferência integral do contexto (histórico, dados coletados e motivo do contato).

6.3.2.8. Reaproveitamento de ativos. Caso a SESA já possua agentes virtuais, bases de conhecimento, identidades visuais, avatares ou componentes previamente desenvolvidos, a CONTRATADA deverá promover, sempre que solicitado, seu reaproveitamento, migração, adaptação ou integração, sem prejuízo da continuidade dos serviços e sem ônus adicional, quando tecnicamente compatíveis.

6.3.2.9. Registro e métricas. Todos os atendimentos eletrônicos deverão ser integralmente registrados e disponibilizados para consulta, auditoria e geração de relatórios gerenciais, com apuração, no mínimo, da taxa de automação (autosserviço sem transbordo), da taxa de acerto de intenção, da taxa de resolução automatizada e do volume de transbordos, segmentáveis por canal, fluxo e período.

6.3.3. Atendimento Receptivo Humano (Teleatendimento e Canais Digitais)

6.3.3.1. O atendimento receptivo humano compreende a prestação de serviços de atendimento aos usuários do SUS/ES por canais telefônicos e digitais, incluindo, no mínimo, telefone, e-mail, formulários eletrônicos, chat, WhatsApp e videoatendimento, com o objetivo de prestar informações e orientações, registrar solicitações, reclamações, sugestões, elogios e demais manifestações relacionadas aos serviços da Rede Estadual de Saúde.

6.3.3.2. Número telefônico institucional e transbordo — regra de atendimento receptivo. O número telefônico destinado ao atendimento receptivo dos usuários será fornecido pela SESA, cabendo à CONTRATADA disponibilizar toda a infraestrutura técnica, tecnológica, operacional e de telecomunicações necessária ao recebimento, tratamento, roteamento, gravação, monitoramento e atendimento das chamadas transbordadas ou encaminhadas a partir da infraestrutura de comunicação da SESA, integrando-as à sua plataforma de contact center. As especificações técnicas de telefonia, transbordo e integração estão detalhadas no





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

item 6.3.9.2 e seus subitens. Os custos de infraestrutura, conectividade, integração, roteamento, gravação, monitoramento, suporte, manutenção e operação necessários ao recebimento e atendimento das chamadas estarão incluídos no valor contratado, ressalvada, exclusivamente, a tarifação/tráfego das ligações receptivas cursadas pelos números, linhas ou troncos institucionais fornecidos pela SESA, cujo custo será suportado pela própria SESA. As ligações ativas realizadas pela Central serão de responsabilidade integral da CONTRATADA.

6.3.3.3. Horário de funcionamento. O atendimento receptivo humano deverá operar, no mínimo, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, e aos sábados, das 7h às 14h, excetuados domingos e feriados, sem prejuízo de ampliação formal de horários ou adoção de escalas diferenciadas pela Administração, mediante prévia definição dos canais envolvidos, horários, volumes estimados, condições operacionais e forma de medição. O funcionamento ininterrupto 24x7 aplica-se às modalidades eletrônicas e automatizadas (item 6.3.2.1).

6.3.3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar quantitativo suficiente de profissionais, selecionados, capacitados e supervisionados, compatível com a demanda estimada e com os níveis mínimos de serviço, executando, no mínimo:

- (a) atendimento receptivo telefônico e digital, com registro integral das interações;
- (b) prestação de informações e orientações com clareza, objetividade e cordialidade;
- (c) consulta a bases de conhecimento e sistemas corporativos;
- (d) registro, classificação, protocolo e acompanhamento de solicitações e manifestações;
- (e) encaminhamento a níveis especializados, backoffice ou unidades responsáveis, quando não houver solução imediata;
- (f) acompanhamento do tratamento das solicitações até a conclusão; e
- (g) demais atividades de relacionamento definidas pela SESA.

6.3.3.5. A plataforma de atendimento humano digital deverá permitir, no mínimo: atendimento simultâneo de múltiplas sessões por atendente; visualização do histórico completo do usuário; transferência entre equipes e níveis; envio e recebimento de arquivos e documentos (inclusive PDF); mensagens padronizadas e parametrizáveis; corretor ortográfico integrado; envio da transcrição ao usuário; pesquisa de satisfação ao término do atendimento; sinalização de inatividade; e supervisão em tempo real com indicadores de filas, atendimentos em curso e produtividade.

6.3.3.6. O **videoatendimento** deverá operar integrado à plataforma multicanal, com comunicação segura e estável, compartilhamento de documentos e imagens,





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

gravação mediante parametrização da SESA e atendimento em Libras, em conformidade com a legislação de acessibilidade aplicável, dentro do horário regular de atendimento.

6.3.3.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar **formulário eletrônico ("Fale Conosco")** integrado aos canais da SESA, com geração automática de protocolo, encaminhamento ao responsável pelo tratamento da demanda e resposta ao usuário pelo canal definido pela Administração, com campos e categorias totalmente parametrizáveis.

6.3.3.8. Todos os recursos humanos do atendimento receptivo (recrutamento, seleção, contratação, capacitação, supervisão, substituição, gestão de desempenho, salários, benefícios e encargos) são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A Administração poderá indicar representantes para acompanhar processos seletivos, treinamentos e homologações.

6.3.4. Atendimento Ativo (Eletrônico e Humano)

6.3.4.1. O atendimento ativo compreende contatos telefônicos e digitais iniciados pela CONTRATADA, mediante solicitação formal da SESA, para ações de comunicação institucional, confirmação e lembrete de consultas e exames, campanhas de saúde pública, pesquisas de satisfação, busca ativa de usuários e demais atividades de relacionamento e gestão do cuidado.

6.3.4.2. O atendimento ativo poderá ser realizado por ligações telefônicas, WhatsApp, chatbot, voicebot, e-mail ou outros canais definidos pela Administração, com disparo automatizado ou manual, inclusive de forma integrada aos sistemas corporativos da SESA.

6.3.4.3. Callback. A solução deverá disponibilizar retorno automático ou assistido ao usuário (callback), no mínimo nas hipóteses de:

- (a) tempo médio de espera superior ao limite definido pela SESA;
- (b) interrupção ou abandono do atendimento;
- (c) insuficiência do atendimento automatizado para conclusão da demanda;
- (d) ausência de resposta em canais digitais; e





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

(e) situações específicas determinadas pela Administração, observado o prazo máximo de retorno definido nos níveis de serviço.

6.3.4.4. Para cada campanha ou ação ativa, a SESA fornecerá diretrizes, objetivos, conteúdos, públicos-alvo e cronograma, cabendo à CONTRATADA a operacionalização integral. A solução deverá permitir importação automática de bases de dados e listas de contatos (mailings) por integração via banco de dados, APIs ou webservices.

6.3.4.5. Ao término de cada campanha ou ação, a CONTRATADA deverá apresentar relatório consolidado contendo, no mínimo: quantidade de contatos realizados; quantidade de contatos efetivamente atendidos; taxa de sucesso; resultados obtidos; e demais indicadores definidos pela Administração.

6.3.4.6. O sistema deverá possibilitar o envio automático de pesquisas de satisfação após a conclusão dos atendimentos, bem como a execução de quaisquer outras rotinas de comunicação ativa parametrizadas pela SESA.

6.3.5. Monitoria da Qualidade

6.3.5.1. A CONTRATADA deverá manter estrutura permanente de monitoria da qualidade, abrangendo todos os canais (telefone, WhatsApp, chatbot, chat, e-mail, videoatendimento e demais modalidades), com o objetivo de assegurar o cumprimento dos níveis de serviço, a aderência aos scripts, protocolos e fluxos definidos pela SESA e a melhoria contínua dos processos.

6.3.5.2. A monitoria deverá compreender, no mínimo:

- (a) avaliação qualitativa e quantitativa periódica dos atendimentos, com amostragem estatisticamente representativa por canal, equipe e atendente;
- (b) análise de aderência a scripts, protocolos e normas;
- (c) verificação do cumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho;
- (d) identificação de falhas, inconsistências e oportunidades de melhoria;
- (e) subsídios para treinamentos e reciclagens;
- (f) análise de recorrência de demandas para atualização de bases de conhecimento;
- (g) proposição de melhorias operacionais, sistêmicas e procedimentais; e





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

(h) relatórios gerenciais, estatísticos e operacionais, inclusive com gravações e registros das interações.

6.3.5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à Administração acesso integral às gravações, avaliações, relatórios e demais evidências utilizadas na monitoria, em ambiente web seguro, com trilhas de auditoria, a qualquer tempo durante a vigência contratual.

6.3.6. Planejamento e Dimensionamento de Recursos

6.3.6.1. A CONTRATADA é responsável pelo planejamento e dimensionamento contínuo dos recursos humanos, tecnológicos e de telecomunicações necessários ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), cabendo-lhe adotar a metodologia e as ferramentas que julgar adequadas para esse fim, nos termos do item 6.3.1.15.

6.3.7. Manutenção, Sustentação e Suporte Técnico

6.3.7.1. A CONTRATADA deverá assegurar a manutenção, sustentação e suporte técnico integral de todos os componentes da solução, durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional, abrangendo, no mínimo: plataforma tecnológica e sistemas; licenças de software; equipamentos e dispositivos; infraestrutura de telecomunicações e conectividade; bancos de dados; integrações com sistemas da SESA; mecanismos de segurança da informação; infraestrutura elétrica e de contingência; e demais componentes necessários ao funcionamento da solução.

6.3.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica especializada para atendimento de incidentes, falhas e solicitações em regime de plantão 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com nomes, funções e meios de contato formalmente comunicados à Administração e mantidos atualizados.

6.3.7.3. Classificação de incidentes e tempos de resposta/solução. Os chamados técnicos deverão observar, no mínimo, os seguintes parâmetros, sem prejuízo dos indicadores do IMR:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Severidade	Caracterização	Tempo máximo de resposta	Tempo máximo de solução de contorno
Crítica	Indisponibilidade total da solução ou de canal essencial	30 minutos	4 horas
Alta	Degradação relevante de desempenho ou indisponibilidade parcial	1 hora	8 horas
Média	Falha que não compromete a continuidade da operação	4 horas	24 horas
Baixa	Demanda evolutiva, dúvida ou ajuste pontual	8 horas	Conforme acordado

6.3.7.4. A CONTRATADA será responsável pela substituição preventiva ou corretiva de quaisquer componentes que apresentem falhas, obsolescência ou desempenho inadequado, e por manter toda a equipe operacional treinada, atualizada e apta a executar os serviços em conformidade com os procedimentos, scripts e regras de negócio definidos pela SESA. As atividades de manutenção, suporte, atualização e substituição são inerentes ao objeto e não ensejam cobrança adicional.

6.3.8. Infraestrutura Física e Tecnológica

6.3.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar, operar e manter, durante toda a vigência contratual e sem ônus para a SESA, toda a infraestrutura física e tecnológica necessária à execução do objeto, incluindo equipamentos, sistemas, licenças, redes, conectividade, telecomunicações, segurança, energia, climatização e demais recursos indispensáveis ao pleno funcionamento da Central.

6.3.8.2. A infraestrutura deverá contemplar, no mínimo: servidores físicos e/ou virtuais; estações de trabalho; headsets profissionais, switches de rede camada 2 e 3; access points e controladoras de rede sem fio; concentradores VPN; firewalls e sistemas de prevenção/detecção de intrusão (IPS/IDS); links dedicados e redundantes de voz e dados; acesso à internet com redundância; nobreaks, bancos de baterias e geradores; sistemas de climatização; soluções de backup e recuperação; sistemas de monitoramento e gestão; licenças de sistemas



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

operacionais, antivírus, softwares utilitários e demais aplicações; e todos os demais componentes necessários à operação.

6.3.8.3. A infraestrutura de rede deverá contemplar cabeamento estruturado categoria 6 (ou superior), segregação lógica de redes (VLAN), qualidade de serviço (QoS) com priorização do tráfego de voz, e mecanismos de redundância de links e de equipamentos críticos.

6.3.9. Estrutura Tecnológica da Solução (Plataforma, Telefonia e Transbordo)

6.3.9.1. A CONTRATADA deverá possuir, sob sua responsabilidade integral, estrutura de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão composta por plataforma tecnológica de contact center multicanal, equipamentos de telecomunicações, infraestrutura de rede, sistemas especializados, ferramentas analíticas e recursos de integração, dimensionados para suportar integralmente os volumes estimados e os níveis de serviço deste Termo de Referência.

6.3.9.2. Telefonia e transbordo das chamadas receptivas (especificação técnica). Em complemento à regra de atendimento receptivo do item 6.3.3.2:

6.3.9.2.1. O número telefônico destinado ao atendimento receptivo será fornecido pela SESA, cabendo à CONTRATADA disponibilizar a infraestrutura necessária ao recebimento, tratamento, roteamento, gravação, monitoramento e atendimento das chamadas transbordadas ou encaminhadas a partir da infraestrutura de comunicação da SESA.

6.3.9.2.2. A CONTRATADA deverá estar tecnicamente preparada para receber o transbordo das ligações receptivas, com integração à sua plataforma de contact center, incluindo, no mínimo, URA, DAC, CTI, sistema de gravação, relatórios operacionais, monitoramento em tempo real, controle de filas, bilhetagem e demais recursos de gestão das chamadas.

6.3.9.2.3. A solução deverá assegurar o recebimento das chamadas transbordadas com qualidade, disponibilidade, estabilidade, rastreabilidade e segurança, preservando, sempre que tecnicamente possível, as informações de origem (identificação do número/usuário, horário, tempo de espera, tempo de atendimento, desfecho e gravação) necessárias à fiscalização, auditoria e apuração dos indicadores.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.3.9.2.4. Caberá à CONTRATADA realizar, às suas expensas, todas as configurações, integrações, testes, homologações, ajustes técnicos e manutenções necessárias ao adequado recebimento das chamadas, inclusive a compatibilidade com a infraestrutura de telefonia, rede, PABX, entroncamentos, SIP, VoIP ou tecnologias equivalentes utilizadas pela Administração, admitida a interconexão por troncos SIP sobre protocolo seguro (SIP-TLS) e mídia criptografada (SRTP) quando suportados.

6.3.9.2.5. Os custos de conectividade, links, licenças, tráfego de dados, gravação, armazenamento, suporte, manutenção, monitoramento, contingência, integração, roteamento e demais recursos técnicos relacionados ao recebimento, tratamento e atendimento das chamadas transbordadas estarão integralmente contemplados no valor contratado. Ressalva-se, exclusivamente, a tarifação/tráfego das ligações receptivas cursadas pelos números, linhas ou troncos institucionais fornecidos pela SESA, cujo custo será suportado pela própria SESA. O custo das ligações ativas realizadas pela Central será de responsabilidade integral da CONTRATADA.

6.3.9.3. Canais. A plataforma deverá operar em ambiente único, integrado e centralizado, contemplando, no mínimo: atendimento telefônico com DAC; URA; WhatsApp e WhatsApp Business API; chatbot e voicebot; chat e e-mail; mídias sociais, quando aplicável; videoatendimento, inclusive com interpretação em Libras; e outros canais compatíveis.

6.3.9.4. Componentes funcionais. A plataforma deverá disponibilizar, no mínimo: fila universal e roteamento unificado de todas as mídias; atendimento simultâneo de múltiplos canais por um mesmo agente; CTI; telefonia IP (VoIP); gravação de voz e, quando aplicável, de tela; front-end de atendimento com histórico consolidado; integração com os sistemas corporativos da SESA; ferramenta de planejamento e dimensionamento de recursos operacionais; monitoria e gestão da qualidade; banco de dados histórico de atendimentos; agentes virtuais com IA; APIs para integração e validação cadastral, quando aplicável; backups automatizados; discadores automáticos (power, preview e callback); dashboards integrados e personalizáveis; trilhas de auditoria e rastreabilidade; relatórios operacionais, táticos e estratégicos; e ferramentas de administração, supervisão e auditoria com acesso remoto via web.

6.3.9.4.1. Constituem capacidades de aprofundamento, incluídas nos valores unitários contratados, cuja ativação é exigível na expansão da demanda ou mediante acionamento formal da SESA, sem cobrança adicional: análise de fala (Speech Analytics), análise de texto (Text Analytics) e discador automático no modo preditivo.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.3.9.5. Qualidade de voz. As comunicações de voz deverão preservar qualidade compatível com os padrões de mercado, com suporte a codecs amplamente adotados (a exemplo de G.711, G.729 ou Opus) e mecanismos de QoS, sem prejuízo de outros codecs equivalentes que assegurem a inteligibilidade exigida.

6.3.9.6. Arquitetura e alta disponibilidade. O ambiente deverá ser preferencialmente virtualizado, com redundância e alta disponibilidade dos componentes críticos (DAC, URA, gravação, banco de dados e demais aplicações), em arquitetura de cluster, balanceamento de carga (load balancing) ou tecnologia equivalente, com failover automático, sem necessidade de intervenção manual. Constituem requisitos **essenciais** a redundância local dos componentes críticos com failover automático e a rotina de backup e recuperação; a redundância geográfica em sítios distintos, em configuração ativo-ativo, e o plano de recuperação de desastres (DR) em localidade distinta constituem capacidades incluídas nos valores unitários contratados, cuja ativação é exigível na expansão da operação ou mediante acionamento formal da SESA, sem cobrança adicional.

6.3.9.7. Roteamento e priorização. O roteamento unificado deverá permitir definição de prioridades, regras de negócio, perfis de atendimento e critérios dinâmicos de distribuição, possibilitando a priorização inteligente das interações com base em perfil do usuário, criticidade, tipo de demanda, canal, histórico, unidade e prazo de resposta, viabilizando o tratamento prioritário de situações urgentes ou de maior relevância assistencial.

6.3.9.8. Visão da jornada e relatórios. A solução deverá proporcionar visão integrada e fim a fim da jornada do cidadão (do autoatendimento ao atendimento humano, pesquisas e comunicações subsequentes) e disponibilizar relatórios estatísticos, operacionais e gerenciais estratificáveis por unidade, operação, célula, canal, tipo de atendimento, período, equipe e atendente, exportáveis nos formatos XLSX, CSV e XML.

6.3.9.9. Armazenamento e retenção. A CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de armazenamento suficiente, com folga operacional, para aplicações, bancos de dados, gravações de voz e tela, documentos, logs e backups, durante todo o período de retenção. As gravações e registros de atendimento deverão ser mantidos disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses on-line e, em arquivo recuperável, por todo o período de vigência contratual, observadas a LGPD e as orientações da SESA. A ampliação de armazenamento, processamento ou qualquer recurso computacional necessário à manutenção do desempenho é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.3.9.10. Segurança das comunicações. Todas as comunicações entre usuários, sistemas e serviços web deverão ocorrer por conexões seguras (HTTPS/TLS 1.2 ou superior ou tecnologia equivalente), com autenticação robusta, controle de acesso por perfis e armazenamento criptografado de credenciais e informações sensíveis.

6.3.9.11. Governança de mudanças. Qualquer alteração relevante na arquitetura tecnológica, na capacidade de armazenamento, nos componentes de infraestrutura ou na forma de hospedagem deverá ser previamente submetida à análise e aprovação da SESA, sem prejuízo da continuidade operacional e do cumprimento dos níveis de serviço.

6.3.10. Equipamentos, Estações de Trabalho e Licenciamento

6.3.10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, instalar, configurar, operar e manter, em quantitativo suficiente, todos os equipamentos, dispositivos, periféricos, softwares, licenças e recursos tecnológicos necessários ao funcionamento da Central.

6.3.10.2. As estações de trabalho de atendentes, supervisores e monitores deverão possuir configuração compatível com os requisitos de desempenho da solução, observando, no mínimo: processador equivalente ou superior à linha Intel Core i5 (ou tecnologia compatível); memória RAM suficiente à execução simultânea dos sistemas; unidade de armazenamento compatível com o desempenho exigido; interfaces de rede adequadas ao ambiente corporativo; sistema operacional e softwares básicos licenciados; e capacidade de acesso a todos os sistemas, aplicações e integrações requeridos.

6.3.10.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar servidores físicos, virtuais ou em nuvem compatíveis com os requisitos de desempenho, escalabilidade, redundância e alta disponibilidade; equipamentos de rede (switches, roteadores, access points, concentradores VPN) com padrões de mercado e gerenciamento centralizado; e periféricos necessários às atividades.

6.3.10.4. O atendimento telefônico poderá utilizar aparelhos IP ou softphone compatíveis com a plataforma. Na hipótese de softphone, a interface deverá disponibilizar, no mínimo: login/logout; controle de pausas; realização e recebimento de chamadas; transferência, retenção, conferência, rediscagem e mudo; personalização por perfil/grupo; e integração com os sistemas dos atendentes, com suporte a codecs compatíveis com os padrões de mercado.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.3.10.5. A CONTRATADA deverá fornecer headsets individuais, profissionais, ergonômicos, ajustáveis e compatíveis com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), assegurando conforto, qualidade acústica e adequada captação de voz, mantendo todos os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, conservação e atualização, com substituição imediata de componentes defeituosos ou obsoletos.

6.3.10.6. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o licenciamento de todos os sistemas operacionais, softwares utilitários, aplicações, bancos de dados, ferramentas de segurança e demais componentes utilizados. Todos os custos de fornecimento, instalação, licenciamento, atualização, manutenção, suporte e substituição são inerentes ao objeto e não ensejam cobrança adicional.

6.3.11. Plataforma Multicanal e Recursos de Inteligência Artificial

6.3.11.1. A solução deverá ser disponibilizada em plataforma integralmente web (web-based), em ambiente único, centralizado e integrado, com atendimento multicanal contemplando, no mínimo: telefonia IP (VoIP); URA; webchat; e-mail; WhatsApp e WhatsApp Business API; chatbot; voicebot; videoatendimento com acessibilidade, inclusive Libras; formulários eletrônicos; aplicativos móveis; e outros canais definidos pela SESA.

6.3.11.2. Todos os canais deverão operar de forma plenamente integrada, compartilhando base única de dados, protocolo, histórico consolidado, regras de negócio, indicadores e rastreabilidade, com visão unificada da jornada do cidadão.

6.3.11.3. Critério de interação concluída. Para fins de medição e faturamento, será considerada interação efetivamente concluída aquela em que o fluxo de atendimento atingir o resultado previsto para o respectivo serviço, com registro de conclusão e disponibilização da informação, documento, confirmação ou providência solicitada, observados o IMR (Anexo I.B) e as regras de faturamento deste Termo de Referência. Não serão consideradas interações duplicadas, testes, simulações, contatos sem conclusão válida ou eventos sem rastreabilidade.

6.3.11.4. Inteligência Artificial. A solução deverá incorporar IA, PLN, reconhecimento de intenção, classificação automática de demandas e automação conversacional, com agentes virtuais aptos a responder dúvidas, prestar orientações, executar serviços automatizados e encaminhar o usuário ao canal ou profissional mais adequado, integrados aos sistemas corporativos da SESA para maximizar a automação e reduzir o transbordo.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.3.11.5. A plataforma deverá disponibilizar ambiente de treinamento e administração dos modelos de IA, com cadastro, edição e versionamento de perguntas, respostas, intenções, entidades, fluxos de conversação, regras de negócio e bases de conhecimento, e mecanismos de aprendizado e otimização contínua, com identificação de lacunas e sugestões de melhoria, elevando progressivamente a taxa de automação e a resolutividade.

6.3.11.6. Os recursos de IA deverão operar com níveis de disponibilidade, desempenho, precisão e confiabilidade compatíveis com os níveis mínimos de serviço, sem intermitências que comprometam a experiência do usuário ou a continuidade da operação. A SESA fornecerá, em prazo compatível com o cronograma, as informações, conteúdos, regras de negócio e bases de conhecimento necessárias ao treinamento e à atualização dos modelos.

6.3.11.7. Controle de disponibilidade e gestão de canais. A plataforma deverá permitir habilitar e desabilitar, de forma independente e em tempo real, serviços, fluxos, funcionalidades e integrações por canal (chatbot, voicebot, webchat, WhatsApp ou outro), com efeito imediato em produção, sem intervenção do fabricante nem paralisação da operação, e impedir a utilização ou exibição dos agentes virtuais em domínios, aplicações ou ambientes não autorizados pela SESA. Não será admitida cobrança adicional pela disponibilização de novos serviços ou automatizações decorrentes de funcionalidades já existentes na plataforma ou nos sistemas da Administração.

6.3.11.8. Webchat. Deverá operar de forma compatível com os principais navegadores de mercado, observar os padrões do World Wide Web Consortium (W3C) e apresentar tempo de carregamento da interface não superior a 5 (cinco) segundos entre a requisição da página e a disponibilização do assistente, ressalvados fatores externos alheios à CONTRATADA.

6.3.11.9. Segurança e autenticação das integrações. As integrações deverão adotar mecanismos modernos de autenticação e autorização, baseados em tokens, gerenciamento de APIs, criptografia assimétrica e padrões reconhecidos (a exemplo de OAuth 2.0/OpenID Connect), com acesso restrito a aplicações, agentes e serviços previamente autorizados pela SESA, disponibilizando APIs abertas e documentadas para integração com bots, aplicações corporativas e sistemas de terceiros.

6.3.11.10. Transbordo com contexto. A plataforma deverá integrar nativamente atendimento automatizado e humano, transferindo automaticamente para atendente humano, com preservação integral do contexto, sempre que o agente virtual não





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

concluir a demanda; o atendente deverá receber, no front-end, todo o histórico da interação automatizada (perguntas, respostas, intenções identificadas, dados coletados e demais informações).

6.3.11.11. Atendimento humano digital — funcionalidades mínimas: login de operador com controle de pausas e status; login de supervisão e administração; login de suporte interno; visualização de filas e indicadores em tempo real; transferência entre equipes e níveis; atendimento simultâneo de múltiplas sessões; histórico completo do usuário; captura automática de dados de identificação; armazenamento e recuperação integral das conversas; envio da transcrição ao usuário; corretor ortográfico; envio e recebimento de anexos; mensagens padronizadas parametrizáveis; pesquisa de satisfação ao término; encerramento com motivos parametrizáveis; sinalização de inatividade; supervisão em tempo real; e dashboards e relatórios operacionais.

6.3.11.12. Supervisão e monitoramento. O módulo de supervisão deverá disponibilizar painel em tempo real com, no mínimo: atendentes logados; atendentes livres, em atendimento ou em pausa; usuários em atendimento; usuários em fila; tempo médio de espera; atendimentos concluídos; e indicadores de desempenho e produtividade. Os administradores deverão poder cadastrar e excluir usuários, definir perfis, configurar limites de atendimento simultâneo, controlar filas, parametrizar mensagens e consultar relatórios consolidados.

6.3.11.13. Histórico e jornada do cidadão. A solução deverá consolidar e disponibilizar ao atendente o histórico completo das interações, a jornada de atendimento, manifestações anteriores e protocolos, sinalizando automaticamente a existência de registros anteriores e permitindo consulta imediata.

6.3.11.14. Voicebot — requisitos funcionais. Na condição de capacidade evolutiva (item 6.3.2.5), exigível na expansão da demanda ou mediante acionamento formal da SESA, a CONTRATADA deverá, quando acionada, desenvolver, implantar, parametrizar e manter o Voicebot integrado à Central, com recepção inicial pela URA, preservação e transferência automática do contexto, integração aos sistemas corporativos e bases de dados, importação automática de mailings (banco de dados, APIs ou webservices) para campanhas ativas, múltiplas personas aprovadas pela SESA, interação natural e humanizada, gravação integral das chamadas (inclusive após transbordo), identificação de reincidência de contatos e encaminhamento ao atendimento humano com transferência integral do histórico quando não houver conclusão automatizada. Os roteiros, diálogos, fluxos e regras de negócio serão elaborados pela CONTRATADA e submetidos à aprovação prévia da SESA.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.3.11.15. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) — requisitos funcionais. Integrado à URA, CTI, gravadores e sistemas de atendimento, operando em VoIP, com capacidade compatível com a demanda projetada (inclusive picos e expansão futura), disponibilizando, no mínimo: roteamento inteligente por habilidades (multiskill); priorização dinâmica; cálculo de tempo estimado de espera e posição em fila; transbordo entre filas e grupos; callback automático; balanceamento de carga; filas virtuais; configuração em tempo real sem logoff dos agentes; operação em contingência; conferência entre participantes; alarmes e notificações em tempo real; integração com monitoria e gravação; chat interno entre operadores e supervisores; e suporte ao atendimento acessível, inclusive videoatendimento em Libras. O DAC deverá disponibilizar à fiscalização telas gráficas e relatórios históricos (tamanho de filas, tempo médio de espera e de atendimento, chamadas atendidas/abandonadas/transferidas, ocupação e status dos agentes, indicadores por fila, grupo, unidade e canal), permitir associação de atendentes a múltiplos grupos e configuração de PAs para atuação receptiva, ativa ou híbrida.

6.3.11.16. CTI. A plataforma deverá disponibilizar Computer Telephony Integration, integrando voz, dados e aplicações corporativas, permitindo que atendentes e supervisores autorizados visualizem, em tempo real, informações do cidadão obtidas dos sistemas da SESA (histórico, protocolos, dados cadastrais e informações assistenciais necessárias).

6.3.11.17. URA — requisitos funcionais. Integralmente desenvolvida, implantada, parametrizada e mantida pela CONTRATADA, em conjunto com a SESA, integrada a DAC, CTI, Voicebot e sistemas corporativos, com árvore de voz, fraseologia, menus, fluxos e regras de negócio definidos pela SESA, disponibilizando, no mínimo: identificação do usuário (CPF, telefone de origem ou outro dado); navegação com interrupção antecipada (cut through); verbalização por Text-to-Speech (TTS); integração com bancos de dados, APIs e webservices; vocalização de posição em fila e tempo estimado de espera; atualização em produção sem interrupção; ativação/desativação de mensagens emergenciais; mensagens e músicas de espera configuráveis; transferência para atendimento humano ou supervisão; retorno à URA para pesquisa de satisfação; relatórios estatísticos e gráficos; alta disponibilidade; e ambiente segregado para testes e homologação.

6.3.11.18. WhatsApp. Integração nativa com WhatsApp Business API, com atendimento humano e automatizado integrados ao front-end, cabendo à CONTRATADA a configuração, customização, integração, homologação e manutenção do canal, inclusive intermediação junto aos provedores oficiais e suporte à verificação dos números institucionais da SESA. Todas as mensagens ativas e receptivas e os





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

custos do canal estão integralmente contemplados na precificação. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais com, no mínimo, mensagens enviadas, entregues, lidas, recebidas, respondidas e indicadores de desempenho e efetividade.

6.3.11.19. Videochamada. Tecnologia de videoatendimento integrada à plataforma, acessível por navegadores e dispositivos compatíveis, com comunicação segura e estável, compartilhamento de documentos e imagens, gravação mediante parametrização da SESA e recursos de acessibilidade, inclusive Libras, em conformidade com a legislação aplicável.

6.3.11.20. Formulário eletrônico ("Fale Conosco"). Integrado ao sítio e aos canais da SESA, com geração de protocolo, registro no sistema de atendimento, encaminhamento automático ao backoffice/equipe responsável e resposta ao usuário pelo canal definido, com tópicos, categorias e campos parametrizáveis por administradores autorizados.

6.3.11.21. Pesquisa de satisfação. Todas as modalidades poderão, conforme parametrização da SESA, encaminhar automaticamente o usuário para pesquisa de satisfação ao término da interação, com resultados vinculados ao atendimento, ao agente e à unidade demandante, permitindo análises gerenciais e melhoria contínua.

6.3.12. Sistemas de Gestão Integrada de Atendimento

6.3.12.1. A solução deverá contemplar sistemas integrados de gestão, compreendendo, no mínimo: pesquisa de satisfação automatizada; base de conhecimento informatizada; apoio ao backoffice e workflow; gerenciamento de chamadas; gravação de voz e tela; teleatendimento ativo; callback; Business Intelligence (BI); e demais módulos necessários à operação e à governança.

6.3.12.2. Todos os sistemas deverão operar em ambiente web, em idioma português, com acesso seguro, alta disponibilidade, trilhas de auditoria, perfis de acesso e integração nativa com os demais componentes da plataforma.

6.3.13. Pesquisa de Satisfação

6.3.13.1. A solução deverá disponibilizar mecanismo automatizado de pesquisa de satisfação aplicável aos diversos canais, com coleta estruturada das avaliações ao término das interações, vinculando os resultados ao atendimento, ao agente, à unidade demandante e ao protocolo, com consolidação estatística e acompanhamento gerencial.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.3.14. Base de Conhecimento Informatizada

6.3.14.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar base de conhecimento corporativa em ambiente web, de apoio a atendentes, supervisores e backoffice, permitindo: cadastro, versionamento e aprovação de conteúdos; pesquisa por palavras-chave, expressões e filtros; vinculação de documentos, imagens, áudios e vídeos; controle de perfis e confidencialidade; histórico de alterações e auditoria; e estatísticas de utilização e conteúdos mais consultados.

6.3.15. Apoio ao Backoffice e Workflow

6.3.15.1. A solução deverá disponibilizar sistema de workflow para tratamento das demandas encaminhadas às áreas internas da SESA ou da CONTRATADA, possibilitando: registro e acompanhamento de pendências; definição de prazos e responsáveis; controle de protocolos; escalonamento e notificações; e rastreabilidade integral do tratamento.

6.3.16. Business Intelligence (BI) e Entrega de Dados

6.3.16.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar solução analítica (BI) com painéis, relatórios e indicadores táticos e estratégicos, permitindo extração periódica dos dados operacionais e dashboards acessíveis à SESA.

6.3.16.2. Ao término da contratação, a CONTRATADA deverá entregar à SESA cópia integral das bases de dados em formato aberto, acompanhada da documentação técnica necessária à sua interpretação e utilização, sem ônus adicional.

6.3.17. Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

6.3.17.1. A solução deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), as políticas de segurança da informação da SESA e as melhores práticas de governança e cibersegurança, atuando a CONTRATADA na qualidade de operadora de dados e a SESA na condição de controladora.

6.3.17.2. A CONTRATADA deverá adotar, no mínimo: controle individual de acessos com autenticação robusta e segregação de perfis e privilégios; criptografia de dados em trânsito (TLS 1.2 ou superior) e em repouso (a exemplo de AES-256 ou equivalente); bloqueio de portas e dispositivos não autorizados nas estações; antivírus e ferramentas de proteção atualizadas; logs e trilhas de auditoria de todas as operações; suspensão automática de acessos de profissionais desligados ou





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

afastados; mecanismos de backup e recuperação; e assinatura de termo de confidencialidade por todos os profissionais com acesso a informações da SESA.

6.3.17.3. A CONTRATADA deverá adotar procedimentos formais de gestão de incidentes de segurança, notificando a SESA imediatamente em caso de suspeita ou confirmação de vazamento, acesso não autorizado ou evento que comprometa a integridade, a confidencialidade ou a disponibilidade dos dados, e, ao término da contratação, promover a devolução ou eliminação segura de todos os dados pessoais tratados, conforme orientação da SESA e nos termos da LGPD, mediante comprovação documental.

6.3.18. Implantação e Homologação

6.3.18.1. A implantação e a homologação da infraestrutura física e tecnológica deverão ocorrer em prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a aprovação do plano pela SESA, salvo prazo diverso expressamente aprovado, abrangendo infraestrutura predial e tecnológica, integrações, canais, sistemas, segurança, conectividade, contingência e demais componentes, incluindo os testes de recebimento, roteamento, gravação, monitoramento e atendimento das chamadas transbordadas a partir do número disponibilizado pela SESA. O período de operação assistida está compreendido dentro desse mesmo prazo de 30 (trinta) dias corridos, nos termos do item 8.1.2.

6.3.18.2. A CONTRATADA deverá apresentar plano detalhado de implantação em até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato, contemplando, no mínimo: cronograma físico; arquitetura da solução; plano de integração com os sistemas da SESA; plano de treinamento; plano de segurança da informação e proteção de dados; metodologia de testes e homologação; e estrutura de governança com responsáveis técnicos identificados

6.3.18.2.1. A SESA analisará o plano detalhado de implantação e se manifestará, aprovando-o ou solicitando ajustes, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados de seu recebimento, reiniciando-se a contagem em caso de solicitação de ajustes até a aprovação final.

6.3.18.3. O faturamento somente será autorizado após a conclusão da implantação, a homologação da solução pela SESA e o efetivo início da operação regular, não sendo devida remuneração pela fase de implantação, operação assistida ou adequações iniciais. Caso a CONTRATADA não demonstre capacidade técnica e



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

operacional para iniciar os serviços no prazo, a Administração poderá aplicar as medidas previstas no edital e na legislação.

6.3.19. Estrutura Física e Operacional

6.3.19.1. A CONTRATADA deverá manter infraestrutura física adequada ao pleno funcionamento da Central, observando requisitos de segurança, ergonomia, conforto, continuidade operacional e conformidade com as Normas Regulamentadoras aplicáveis, especialmente, no que couber, NR-1, NR-7, NR-17, NR-23 e NR-24.

6.3.19.2. A infraestrutura deverá contemplar, no mínimo: áreas operacionais, administrativas e de treinamento; cabeamento estruturado categoria 6 ou superior; rede lógica com QoS para voz e dados; energia ininterrupta com nobreaks e geradores; climatização adequada; sistemas de prevenção e combate a incêndio; serviços de limpeza, conservação e vigilância; manutenção predial, elétrica, lógica e de climatização; mobiliário ergonômico; e demais recursos necessários à execução dos serviços.

6.3.19.3. Toda a infraestrutura física, tecnológica e operacional, inclusive custos de locação, energia, internet, limpeza, segurança, manutenção e suporte, é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicional para a SESA. Quanto à telefonia, a CONTRATADA responde pelo custo das ligações ativas, cabendo à SESA, exclusivamente, a tarifação/tráfego das ligações receptivas cursadas pelos números, linhas ou troncos institucionais por ela fornecidos.

6.4. Identificação dos Itens, Quantitativos e Unidades de Medida

6.4.1. Para fins de dimensionamento da solução, definição da capacidade operacional e elaboração da proposta comercial, foram estabelecidos quantitativos estimados mínimos e máximos de utilização mensal para cada modalidade de atendimento, definidos com base nas premissas, projeções e estudos técnicos constantes do Estudo Técnico Preliminar (ETP) e deste Termo de Referência, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

6.4.2. Os quantitativos refletem o volume projetado de interações da SESA, considerando a implantação gradativa da solução e sua utilização progressiva por diferentes unidades administrativas e assistenciais da Rede Estadual de Saúde, servindo de referência para o dimensionamento da infraestrutura tecnológica, dos recursos humanos, da capacidade de processamento e dos demais componentes.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

GRUPO ÚNICO – ITENS 1 A 5 (MODALIDADES DE ATENDIMENTO)

Nº	Peso na Cesta	Descrição	Unid.	Qtd. Mínima/mensal	Qtd. Máxima/mensal	Qtd. Total para 24 meses
1	50%	Serviço de Teleatendimento Receptivo	Interação Multicanal	80.000	400.000	9.600.000
2	5%	Serviço de Teleatendimento Ativo	Interação Multicanal	8.000	40.000	960.000
3	35%	Serviço de Interação Digital Automatizada via WhatsApp e Chatbot	Interação Multicanal	56.000	280.000	6.720.000
4	9%	Serviço de Atendimento Digital Humano – E-mail e Chat	Interação Multicanal	14.400	72.000	1.728.000
5	1%	Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade	Interação Multicanal	1.600	8.000	192.000
Total Mensal Estimado				160.000	800.000	19.200.000

6.4.3. O dimensionamento tomou como referência principal a meta governamental de oferta de 1.920.000 (um milhão, novecentos e vinte mil) consultas e exames especializados anuais, equivalentes a 160.000 (cento e sessenta mil) eventos assistenciais mensais, conforme o ETP. Considerando que cada evento assistencial pode demandar múltiplas interações com o cidadão ao longo de seu ciclo de atendimento, abrangendo prestação de informações, agendamento, confirmação, lembrete, orientação, reagendamento e demandas complementares, adotou-se como parâmetro técnico referencial máximo até 5 (cinco) interações potenciais por evento, resultando em volume mensal estimado de até 800.000 (oitocentas mil) interações. Os quantitativos possuem natureza estimativa e prospectiva, não refletindo histórico operacional da SESA, que não dispõe de solução corporativa de contact center previamente implantada.

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validar/YCXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.4.4. A distribuição dos quantitativos entre as cinco modalidades foi estabelecida conforme a natureza de cada canal, o perfil esperado de utilização e o grau de automação possível, observando-se a predominância do teleatendimento receptivo (acolhimento inicial da maior parte das demandas), a utilização intensiva de canais automatizados (WhatsApp e Chatbot) para confirmação de consultas, lembretes e autoatendimento, e a participação proporcional das demais modalidades (teleatendimento ativo, atendimento digital humano por e-mail e chat e videoatendimento com recursos de acessibilidade).

6.4.5. Os quantitativos mínimos mensais foram definidos para permitir a utilização gradual da solução e assegurar economicidade, enquanto os máximos representam o limite estimado de consumo, considerando a expansão progressiva da utilização da Ata por diferentes unidades e programas da SESA, sem obrigação de contratação integral dos volumes registrados.

6.4.6. A contratação será cotada por valor unitário de cada modalidade de atendimento, aplicado às interações multicanais efetivamente registradas e validadas, considerando a natureza integrada e indissociável da solução. Os quantitativos por modalidade têm finalidade de planejamento, dimensionamento, formação da proposta e faturamento, sendo o valor mensal devido apurado pela soma dos valores de cada modalidade.

6.4.6.1. As proporções estimadas entre as modalidades de atendimento, indicadas no quadro do item 6.4.2, constituem cesta de referência fixa e de conhecimento de todos os licitantes, assegurando a comparabilidade das propostas. O valor global mensal de referência corresponde à soma dos valores obtidos pela aplicação do menor preço apurado para cada modalidade de atendimento à respectiva quantidade máxima mensal estimada, totalizando R\$ 2.712.880,00, conforme metodologia e memória de cálculo detalhadas no item 7 do Estudo Técnico Preliminar e no item 10.8 deste Termo de Referência, sendo o valor global mensal ofertado pela licitante o objeto da disputa e do julgamento.

6.4.6.2. A cotação será realizada por valor unitário de cada modalidade de atendimento, expresso com 2 (duas) casas decimais, não sendo exigida da licitante, no momento da apresentação da proposta, planilha de composição de custos segregada por natureza de custo. Caso a Administração identifique indício de inexecuibilidade ou reputar necessária a comprovação da exequibilidade da proposta, poderá, mediante diligência, exigir da licitante a apresentação de planilha de composição de custos e formação de preços, discriminada por modalidade de atendimento e, quando pertinente, por natureza de custo, incluindo mão de obra,





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

encargos sociais, trabalhistas e previdenciários e demais insumos, nos termos do art. 59, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, não constituindo tais valores itens autônomos de faturamento. Os valores por modalidade indicados no Anexo I.A constituem os valores unitários ofertados para cada modalidade de atendimento, utilizados para fins de julgamento, registro em Ata, medição e faturamento, não se confundindo com planilha de custos.

6.4.6.3. As variações ordinárias na distribuição das interações entre as modalidades referenciais de atendimento, assim caracterizadas conforme a metodologia e os parâmetros definidos no Estudo Técnico Preliminar, integram o risco normal da contratação e deverão ser consideradas pela licitante na formação de sua proposta, sendo a CONTRATADA integralmente responsável por sua precificação. Não integram esse risco ordinário, sendo tratados conforme a Matriz de Alocação de Riscos (Anexo I.C): a implantação e a amortização dos investimentos necessários à execução do objeto; os atrasos imputáveis à SESA; as alterações de escopo e das integrações formalmente determinadas pela Administração; e as alterações legais supervenientes e eventos extraordinários.

6.4.6.4. A composição por modalidades referenciais possui finalidade técnica e econômica, sendo a disputa e o julgamento do Grupo Único realizados sobre o valor global mensal, correspondente à soma dos valores unitários ofertados para cada modalidade multiplicados pelas respectivas quantidades máximas mensais estimadas.

6.5. Metodologia de Medição

6.5.1. A medição dos serviços será realizada mensalmente com base nas interações multicanais efetivamente realizadas, registradas, concluídas e validadas na plataforma, observadas as regras de contabilização, validação, indicadores de desempenho, níveis mínimos de serviço e critérios de desconto previstos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), Anexo I.B deste Termo de Referência.

6.5.2. Não serão considerados para fins de faturamento registros duplicados, testes, simulações, interações incompletas, chamadas não atendidas, contatos sem conclusão válida ou eventos sem rastreabilidade, sendo devido o pagamento exclusivamente pelos serviços efetivamente prestados, registrados e comprovados. O expurgo previsto no item 3.3 do Instrumento de Medição de Resultados (IMR — Anexo I.B) aplica-se exclusivamente ao cálculo dos indicadores de desempenho, para fins de apuração de descontos e conformidade com os níveis mínimos de serviço, não





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

constituindo autorização para o faturamento de registros que não caracterizem interação efetivamente prestada e comprovada.

6.5.3. Em caso de divergência entre a contabilização das interações e as regras de aferição, prevalecerão os critérios do Instrumento de Medição de Resultados (IMR – Anexo I.B) para fins de glosa, validação e exclusão de interações não faturáveis. Para os canais de mensageria, observar-se-á integralmente a regra de sessão prevista no item 4.3.4.1, contando-se uma única interação por sessão de conversa – encerrada pela resolução da demanda ou por inatividade superior a 24 (vinte e quatro) horas – vedado o faturamento por mensagem individual trocada dentro de uma mesma sessão.

6.5.3.1. A sessão encerrada por inatividade, sem resolução formal da demanda, será considerada faturável desde que comprovada a ocorrência de interação real entre o usuário e a solução, tal como troca efetiva de mensagens ou atendimento efetivamente iniciado, não sendo faturável a sessão em que não houver registro de qualquer interação além do disparo automático inicial. Excetuam-se os comunicados informativos autorizados pela SESA, que observarão a regra específica do item 4.3.4.1.

6.6. Local de Prestação dos Serviços

6.6.1. Os serviços deverão ser integralmente executados nas dependências da CONTRATADA, em unidade operacional própria localizada na Região Metropolitana da Grande Vitória, no Estado do Espírito Santo, com capacidade física, tecnológica, operacional, ambiental e de segurança compatível com as exigências deste Termo de Referência. Excepcionalmente, mediante solicitação formal e apresentação de justificativa técnica devidamente fundamentada pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá avaliar a possibilidade de execução dos serviços em localidade diversa da estabelecida, considerando as particularidades do caso concreto, os aspectos técnicos e operacionais, a segurança da informação, a continuidade dos serviços e os impactos sobre a gestão e fiscalização contratual. A apresentação da justificativa não implicará autorização automática, ficando sua eventual aprovação condicionada à análise técnica e à decisão expressa e fundamentada da CONTRATANTE, sem prejuízo do cumprimento integral das obrigações e dos níveis de serviço previstos neste Termo de Referência.

6.6.2. A unidade operacional deverá atender integralmente às normas legais, técnicas, sanitárias, trabalhistas, previdenciárias, ambientais, de acessibilidade, segurança do trabalho e prevenção contra incêndio aplicáveis, incluindo, no que





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

couber, as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, especialmente NR-1, NR-7, NR-10, NR-17, NR-23 e NR-24, sem prejuízo de outras normas incidentes.

6.6.3. A exigência de localização na Região Metropolitana da Grande Vitória justifica-se pela necessidade de assegurar amplo e célere acesso da equipe técnica da SESA às instalações da CONTRATADA para implantação, treinamento, acompanhamento operacional, auditoria, fiscalização, validação de processos e demais ações de governança e controle, bem como por critérios de economicidade e eficiência administrativa, reduzindo custos de deslocamento, diárias e logística e proporcionando resposta mais rápida a demandas operacionais.

6.6.4. A exigência refere-se exclusivamente à fase de execução contratual, não constituindo requisito de habilitação nem condição de participação no certame. As licitantes não precisarão comprovar, na fase de licitação, a existência prévia de estrutura instalada na localidade, devendo apenas assumir o compromisso de disponibilizá-la no prazo de implantação estabelecido. A estrutura operacional deverá estar integralmente implantada e apta à operação até o término da fase de implantação definida no cronograma aprovado pela Administração, sob pena de caracterização de inadimplemento contratual e aplicação das sanções cabíveis.

6.6.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar à SESA acesso remoto aos sistemas, painéis gerenciais, gravações, relatórios operacionais e demais instrumentos de monitoramento e gestão, sem prejuízo do direito da Administração de realizar fiscalizações presenciais sempre que entender necessário.

6.6.6. Todos os custos de adequação, manutenção, regularização, licenciamento, alvarás, laudos, certificações, mobiliário, ergonomia, climatização, segurança, limpeza, conservação e infraestrutura predial, elétrica e lógica necessários ao regular funcionamento da unidade operacional são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicional para a SESA.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 Dos Critérios de Sustentabilidade

7.1.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

7.1.1.1 A CONTRATADA deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte dos produtos e materiais usados ou inservíveis originários da contratação, nos termos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), instituída pela Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010.

7.1.1.2 De forma complementar, deverão ser observadas as disposições da Instrução Normativa nº 01, de 18 de março de 2010, do IBAMA, da Resolução CONAMA nº 416, de 30 de setembro de 2009, bem como demais legislações ambientais correlatas.

7.1.1.3 Nos termos do Decreto nº 2.783, de 17 de setembro de 1998, e da Resolução CONAMA nº 267, de 14 de novembro de 2000, é vedada a utilização, na execução dos serviços, de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO), ressalvadas as exceções legalmente previstas.

7.2 Participação de Empresas em Consórcio

7.2.1 Não será permitida a participação de empresas em consórcio.

7.2.2 A vedação à participação em consórcio justifica-se em razão das características do objeto, que consiste na prestação de serviço contínuo, padronizado e amplamente disponível no mercado, não demandando a conjugação de capacidades técnicas ou econômico-financeiras de múltiplas empresas para sua adequada execução.

7.2.3 Trata-se de solução integrada de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, cuja execução requer elevada coordenação operacional, gestão unificada e responsabilidade centralizada, aspectos que poderiam ser comprometidos pela atuação consorciada, em razão da possível fragmentação de responsabilidades e do aumento da complexidade na gestão e fiscalização contratual.

7.2.4 Adicionalmente, verifica-se a existência de número significativo de empresas no mercado com capacidade técnica, operacional e econômico-financeira para executar integralmente o objeto, de forma isolada, o que afasta a necessidade de ampliação da competitividade por meio da admissão de consórcios.

7.2.5 Dessa forma, a vedação à participação de consórcios mostra-se medida adequada e proporcional, alinhada aos princípios da eficiência, da economicidade e do interesse público, não implicando restrição indevida à competitividade do certame.

7.3 Subcontratação

7.3.1 Não será admitida a subcontratação do objeto principal da contratação, compreendido como a implantação, operação, gestão, supervisão, atendimento,





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

monitoramento e responsabilidade integral pela Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

7.3.2 A utilização de fornecedores, fabricantes, operadoras, provedores de conectividade, hospedagem, licenciamento, suporte técnico, plataformas, APIs, serviços de telecomunicações e demais componentes acessórios necessários à execução da solução não caracterizará subcontratação do objeto, desde que a responsabilidade integral pela execução contratual permaneça exclusivamente com a CONTRATADA perante a Administração.

7.4 Garantia de Execução Contratual

7.4.1 A contratação conta com garantia da contratação, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

7.4.2 O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da vigência do contrato, comprovante de prestação de garantia, quando optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

7.4.3 Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

7.4.4 Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 30 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

7.4.5 A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

7.4.6 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 7.4.7.

7.4.7 Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

7.4.8 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

7.4.8.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

7.4.8.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

7.4.8.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

7.4.9 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item acima, observada a legislação que rege a matéria.

7.4.10 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, aberta pela contratante, com correção monetária.

7.4.11 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

7.4.12 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

7.4.13 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

7.4.14 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

7.4.15 O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

7.4.16 O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei Federal n.º 14.133/2021 e alterações).

7.4.17 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

7.4.18 Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

7.4.19 A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

7.4.20 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

7.4.21 O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato

7.5 Matriz de Alocação de Riscos

7.5.1 A matriz de alocação de riscos da contratação, com a listagem dos eventos supervenientes que possam causar impacto no equilíbrio econômico-financeiro do contrato e a respectiva atribuição de responsabilidades, consta do Anexo I.C deste Termo de Referência, nos termos dos arts. 22 e 103 da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.6 Critérios de Avaliação de Resultados

7.6.1 Os critérios de avaliação de resultados, os indicadores de desempenho, os níveis mínimos de serviço e os respectivos descontos constam do Instrumento de Medição de Resultados – IMR, Anexo I.B deste Termo de Referência, nos termos do art. 27, inciso IX, do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023.

8. DA EXECUÇÃO DO OBJETO





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

8.1. Condições de Execução

8.1.1. A execução do objeto compreenderá a implantação, disponibilização, configuração, parametrização, integração, testes, homologação, operação assistida, início da operação regular, monitoramento, manutenção, suporte técnico, evolução contínua e sustentação da solução integrada de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, observadas as condições, especificações técnicas, níveis de serviço, critérios de medição, regras de pagamento e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, no Instrumento de Medição de Resultados – IMR e nos demais anexos do instrumento convocatório.

8.1.2. A CONTRATADA deverá concluir a implantação, disponibilização, configuração, integração, testes, homologação, treinamento inicial e operação assistida da solução, e iniciar a operação regular, em até 30 (trinta) dias corridos, contados da aprovação do plano detalhado de implantação pela SESA, nos termos dos itens 6.3.18.1, 6.3.18.2 e 6.3.18.2.1 deste Termo de Referência, devendo a operação assistida ser realizada dentro desse mesmo prazo de 30 (trinta) dias, previamente ao início da operação regular e do faturamento.

8.1.3. Em até **15 (quinze) dias corridos**, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar à Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA o **Plano de Trabalho** e o **Projeto de Implantação** detalhados, contemplando, no mínimo:

- a) cronograma físico de implantação, testes, homologação, operação assistida e entrada em operação regular;
- b) arquitetura da solução e descrição da infraestrutura física, tecnológica, operacional, de telecomunicações e de segurança a ser disponibilizada;
- c) plano de integração com sistemas, bases de dados, fluxos e informações institucionais disponibilizados ou autorizados pela SESA, quando aplicável;
- d) plano de treinamento inicial das equipes da CONTRATADA e, quando necessário, dos usuários, gestores e fiscais indicados pela SESA;
- e) plano de segurança da informação, proteção de dados pessoais, sigilo, controle de acessos, segregação de perfis e rastreabilidade das interações;
- f) metodologia de testes, homologação, validação dos canais, operação assistida e aceite da solução;
- g) estrutura de governança, responsáveis técnicos, preposto, canais de comunicação e fluxos de acionamento entre a CONTRATADA e a SESA;
- h) plano de contingência, continuidade operacional e suporte técnico durante a implantação e a execução contratual;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- i) metodologia de disponibilização de relatórios, painéis gerenciais, gravações, registros de atendimento, trilhas de auditoria e demais evidências necessárias à fiscalização contratual;
- j) estratégia de implantação gradual da solução, quando a Administração optar pela incorporação progressiva de unidades, serviços, canais ou fluxos de atendimento.

8.1.4. O Plano de Trabalho e o Projeto de Implantação deverão ser submetidos à análise e aprovação da equipe técnica e da fiscalização contratual da SESA, podendo a Administração solicitar ajustes, complementações, esclarecimentos e adequações antes do início da operação regular.

8.1.5. As atividades de planejamento, implantação, configuração, parametrização, integração, testes, homologação, treinamento inicial, operação assistida e demais providências preparatórias constituem obrigações inerentes ao objeto contratado e **não serão remuneradas separadamente**, devendo seus custos estar integralmente contemplados nos valores unitários contratados para cada modalidade de atendimento.

8.1.6. O faturamento dos serviços somente será autorizado após a conclusão das etapas mínimas de implantação, homologação da solução pela SESA e efetivo início da operação regular, observadas as regras de medição, pagamento, glosas, descontos e níveis de serviço estabelecidas neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

8.1.7. A execução dos serviços deverá ocorrer de forma contínua, escalável e compatível com a demanda efetivamente solicitada pela Administração, observados os horários de funcionamento dos canais humanos, a disponibilidade dos canais eletrônicos e automatizados, os quantitativos estimados, os níveis mínimos de serviço, os indicadores de desempenho e os critérios definidos neste Termo de Referência e no IMR.

8.1.8. O atendimento humano aos usuários deverá funcionar, ordinariamente, de segunda a sexta-feira, das **07h às 19h**, e aos sábados, das **07h às 14h**, sem prejuízo da disponibilização de canais eletrônicos, automatizados, URA, chatbot, voicebot, mensagens, registros digitais ou outras funcionalidades da solução em horários ampliados ou ininterruptos, conforme parametrização aprovada pela SESA e necessidade da Administração.

8.1.9. Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA, em unidade operacional própria localizada na **Região Metropolitana da Grande Vitória**, no





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Estado do Espírito Santo, cabendo à CONTRATADA disponibilizar toda a infraestrutura física, tecnológica, operacional, de telecomunicações, segurança da informação, acessibilidade e recursos humanos necessários à adequada execução do objeto.

8.1.10. A exigência de execução em unidade operacional localizada na Região Metropolitana da Grande Vitória constitui obrigação da fase de execução contratual, destinada a viabilizar o acompanhamento presencial da implantação e da operação, a fiscalização técnica, a realização de auditorias, validações operacionais, treinamentos, reuniões e intervenções administrativas quando necessárias, **não configurando requisito de habilitação, condição de participação ou exigência de sede prévia da licitante na referida localidade.**

8.1.11. A CONTRATADA deverá manter a solução em pleno funcionamento durante toda a vigência contratual, assegurando suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, disponibilidade dos canais, segurança da informação, proteção de dados pessoais, rastreabilidade das interações, geração de relatórios, acesso da fiscalização, preservação das evidências de atendimento e cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

8.1.12. A CONTRATADA deverá manter capacidade operacional compatível com a demanda efetivamente solicitada pela Administração, observada a referência técnica de dimensionamento inicial como parâmetro de implantação, e aptidão para ampliação progressiva da solução até o limite máximo estimado, conforme a evolução da demanda, inclusão de novas unidades, serviços, canais, fluxos ou programas da Rede Estadual de Saúde, sem prejuízo da continuidade da operação e do cumprimento dos níveis de serviço.

8.1.13. A incorporação gradual de unidades, serviços, fluxos, campanhas ou programas da própria SESA à operação da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão não se caracteriza como adesão à Ata de Registro de Preços, mas como utilização progressiva da solução pela Administração contratante, dentro dos limites registrados e dos instrumentos contratuais formalizados.

8.1.14. Todas as interações deverão ser registradas de forma rastreável, vinculadas ao canal utilizado, data, horário, identificação do atendimento, protocolo, fluxo ou demanda correspondente, preservadas as evidências necessárias à fiscalização, à medição, ao controle de qualidade, à apuração dos indicadores e à aplicação das regras do IMR.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

8.1.15. Todas as demais condições operacionais, técnicas, procedimentais, tecnológicas, de segurança, acessibilidade, medição, fiscalização, pagamento, aplicação de glosas, descontos e sanções encontram-se descritas nas especificações técnicas, nos anexos e nos demais dispositivos deste Termo de Referência.

8.2. Da Garantia dos Serviços

8.2.1. Não se aplica prazo de garantia contratual dos serviços distinto da vigência contratual, por se tratar de prestação continuada de serviços medidos, recebidos e aceitos mensalmente, cuja qualidade é aferida de forma contínua pelo Instrumento de Medição de Resultados – IMR, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA pela correção, sem ônus para a Administração, de falhas, vícios ou incorreções verificados na execução, nos termos do item 16.4.7 deste Termo de Referência.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR, E FORMA DE FORNECIMENTO

9.1. Da Forma de Seleção e do Critério de Julgamento da Proposta

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento licitatório, na modalidade Pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento de menor preço global do Grupo Único, correspondente ao valor global mensal.

9.1.2. O menor preço global será apurado com base no quantitativo máximo mensal estimado da Ata de Registro de Preços, correspondente a 800.000 (oitocentas mil) interações multicanais mensais, sendo o valor global ofertado correspondente à soma dos produtos dos valores unitários ofertados para cada modalidade de atendimento pelas respectivas quantidades máximas mensais estimadas, conforme modelo de proposta comercial.

9.1.3. A adoção do critério de julgamento pelo menor preço global do Grupo Único justifica-se pela natureza integrada e interdependente da solução a ser contratada, que exige execução unificada, gestão centralizada, padronização dos processos, rastreabilidade das interações, interoperabilidade entre canais e responsabilidade integral de um único fornecedor perante a Administração.

9.1.4. Não serão admitidas propostas parciais, restritas a canais isolados, modalidades específicas de atendimento, parcelas autônomas da solução ou quantitativos inferiores ao máximo estimado para a Ata de Registro de Preços.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

9.1.5. A composição por modalidades referenciais de atendimento terá finalidade de formação do preço, julgamento, análise de exequibilidade, transparência da composição econômica da proposta, medição e faturamento, não constituindo garantia de consumo mínimo por canal específico.

9.1.6. Para fins de contratação, medição, faturamento e pagamento, será utilizado o valor unitário contratado para cada modalidade de atendimento, aplicado às interações multicanais efetivamente realizadas, registradas, rastreáveis, validadas e aceitas pela fiscalização na respectiva modalidade, observadas as regras previstas neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados — IMR.

9.2. Da Forma de Execução

9.2.1. A execução do objeto será continuada, sob demanda, por meio de Ata de Registro de Preços, conforme a necessidade efetiva da Administração e os quantitativos registrados.

9.2.2. A justificativa para adoção da execução continuada decorre da necessidade permanente de manutenção de canais estruturados de relacionamento e atendimento ao cidadão, essenciais ao funcionamento regular das atividades administrativas e assistenciais da SESA, especialmente quanto à prestação de informações, confirmação de consultas e exames, orientação aos usuários, comunicação ativa, tratamento de demandas e apoio à gestão dos serviços de saúde.

9.2.3. A demanda possui natureza recorrente, variável e escalável, não se exaurindo em uma única execução, razão pela qual a contratação deverá permitir a utilização gradual da solução, conforme a evolução das necessidades da SESA, a inclusão de novas unidades, serviços, campanhas, canais e programas da Rede Estadual de Saúde.

9.2.4. A contratação não assegura consumo mínimo, franquias mínimas ou pagamento mínimo à CONTRATADA, sendo devido apenas o pagamento pelas interações multicanais efetivamente realizadas, registradas, rastreáveis, validadas e aceitas pela fiscalização, observados os limites quantitativos registrados, as regras de medição e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

9.3. Das Exigências para Fins de Habilitação

9.3.1. Para fins de habilitação, o fornecedor deverá comprovar os requisitos descritos no Anexo “II”.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado da contratação é apurado a partir do valor mensal máximo estimado de R\$ 2.712.880,00 (dois milhões, setecentos e doze mil, oitocentos e oitenta reais), correspondente à soma dos valores de cada modalidade de atendimento, obtidos mediante a aplicação dos respectivos valores unitários aos quantitativos máximos mensais estimados, totalizando 800.000 (oitocentas mil) interações multicanais por mês. Para o período de 24 (vinte e quatro) meses, o valor global máximo estimado da contratação corresponde a R\$ 65.109.120,00 (sessenta e cinco milhões, cento e nove mil, cento e vinte reais), conforme os custos unitários apostos na tabela do item 10.8.2 deste Termo de Referência, a pesquisa de preços, a memória de cálculo e os documentos de suporte constantes dos autos.

10.2. A estimativa do valor da contratação foi elaborada com fundamento no Estudo Técnico Preliminar, na pesquisa de preços realizada pela Administração e nos parâmetros técnicos, quantitativos e operacionais definidos neste Termo de Referência, observados o art. 18, §1º, inciso VI, e os arts. 23 e 82 da Lei Federal nº 14.133/2021, os arts. 32 a 40 do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023 — em especial o art. 40, que autoriza a adoção do menor dos valores remanescentes como método de obtenção do preço estimado, após a desconsideração dos valores inexecutáveis e excessivamente elevados (art. 39), conforme detalhado no item 7 do Estudo Técnico Preliminar —, o Decreto Estadual nº 5.354-R/2023 e demais normas aplicáveis.

10.3. Para fins de composição da estimativa, foram considerados a unidade de medida da contratação, a natureza integrada da solução, o agrupamento dos itens em Grupo Único, correspondente à solução integrada, as modalidades referenciais de atendimento, os requisitos de infraestrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos, os níveis mínimos de serviço, os critérios de medição e a forma de pagamento prevista neste Termo de Referência.

10.4. A unidade de medida da contratação será a **interação multicanal**, assim entendida a interação efetivamente demandada, realizada, registrada, rastreável, validada e aceita pela fiscalização, nos termos deste Termo de Referência, da metodologia de medição, do Instrumento de Medição de Resultados – IMR e dos demais anexos aplicáveis.

10.5. A contratação será remunerada pelo **valor unitário de cada modalidade de atendimento**, aplicado às interações multicanais validadas na respectiva modalidade,





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

não havendo pagamento por postos de trabalho, posições de atendimento, PAs, operadores ou estrutura instalada.

10.6. As modalidades referenciais de atendimento indicadas neste Termo de Referência possuem finalidade técnica, estimativa e econômica, destinando-se ao planejamento da contratação, à formação do preço, ao julgamento, à análise de exequibilidade, à verificação da compatibilidade da proposta, à transparência da composição econômica, à medição e ao faturamento, sem constituir garantia de consumo mínimo por canal específico.

10.7. Da Capacidade Inicial Mínima de Referência

10.7.1. Para fins de ciência das licitantes quanto à estrutura mínima inicial esperada para implantação da solução, adota-se como referência técnica de dimensionamento inicial o quantitativo de **160.000 (cento e sessenta mil) interações multicanais mensais**, distribuídas estimativamente conforme quadro abaixo:

Nº	Modalidade Referencial de Atendimento	Percentual Estimado da Cesta	Capacidade Inicial Mínima de Referência
1	Serviço de Teleatendimento Receptivo	50%	80.000
2	Serviço de Teleatendimento Ativo	5%	8.000
3	Serviço de Interação Digital Automatizada via URA, Voicebot, WhatsApp e Chatbot	35%	56.000





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Nº	Modalidade Referencial de Atendimento	Percentual Estimado da Cesta	Capacidade Inicial Mínima de Referência
4	Serviço de Atendimento Digital Humano – E-mail e Chat	9%	14.400
5	Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade	1%	1.600
	Total Mensal de Referência Inicial	100%	160.000

10.7.2. O quantitativo de **160.000 interações multicanais mensais** constitui referência técnica para dimensionamento inicial da solução e aferição da capacidade mínima de implantação, não caracterizando consumo mínimo, franquia mínima, demanda obrigatória, valor mínimo contratual ou obrigação de pagamento mínimo pela Administração.

10.7.3. Caso a volumetria efetivamente demandada no início da execução ou ao longo do contrato seja inferior à referência técnica de dimensionamento inicial, o pagamento será realizado exclusivamente sobre a quantidade de interações multicanais efetivamente demandadas, executadas, registradas, rastreáveis, validadas e aceitas pela fiscalização.

10.8. Da Base de Precificação, Julgamento e Registro de Preços

10.8.1. Para fins de formação das propostas, julgamento da licitação, registro de preços e definição do limite máximo de utilização, será considerado o quantitativo máximo estimado de **800.000 (oitocentas mil) interações multicanais mensais**, distribuídas entre **as modalidades de atendimento conforme quadro do item 10.8.2.**





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.8.2. A estimativa do valor da contratação observará a volumetria máxima mensal da solução. O demonstrativo abaixo apresenta a memória de cálculo por modalidade referencial, com a aplicação do menor preço apurado para cada componente à respectiva volumetria máxima mensal, cuja soma corresponde ao valor global mensal estimado da contratação:

Nº	Cod: Siades	Modalidade de Atendimento	Valor Unit. (R\$)	Qtd. Máx./mês	Valor Mensal Estimado – Máximo (R\$)	Qtd Total para 24 meses
1	280841	Serviço de Teleatendimento Receptivo	R\$ 4,90	400.000	R\$ 1.960.000,00	R\$ 47.040.000,00
2	280841	Serviço de Teleatendimento Ativo	R\$ 4,63	40.000	R\$ 185.200,00	R\$ 4.444.800,00
3	280841	Serviço de Interação Digital Automatizada via WhatsApp e Chatbot	R\$ 0,63	280.000	R\$ 176.400,00	R\$ 4.233.600,00
4	280841	Serviço de Atendimento Digital Humano – E-mail e Chat	R\$ 4,89	72.000	R\$ 352.080,00	R\$ 8.449.920,00
5	280841	Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade	R\$ 4,90	8.000	R\$ 39.200,00	R\$ 940.800,00
Total Estimado				800.000	R\$ 2.712.880,00	R\$ 65.109.120,00

*Nota: O valor mensal estimado da contratação corresponde ao total do quadro acima, de **R\$ 2.712.880,00 (dois milhões, setecentos e doze mil, oitocentos e oitenta reais)**, obtido pela soma dos subtotais de cada modalidade de atendimento. Considerando o período de **24 (vinte e quatro) meses**, o valor global estimado da contratação corresponde a **R\$ 65.109.120,00 (sessenta e cinco milhões, cento e nove mil, cento e vinte reais)**..*

10.8.3. O valor global mensal máximo estimado da contratação é de R\$ 2.712.880,00 (dois milhões, setecentos e doze mil, oitocentos e oitenta reais), correspondente à soma dos produtos dos valores unitários de cada modalidade de atendimento pelas respectivas quantidades máximas mensais, conforme quadro do item 10.8.2, totalizando 800.000 interações multicanais mensais.

10.8.4. O valor global mensal máximo estimado será utilizado como referência para o julgamento pelo critério de menor preço global do Grupo





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Único, observados os prazos de vigência da Ata de Registro de Preços e dos contratos dela decorrentes estabelecidos neste Termo de Referência.

10.8.5. Os valores unitários estimados da contratação correspondem aos valores indicados para cada modalidade de atendimento no quadro do item 10.8.2, expressos com 2 (duas) casas decimais, obtidos a partir do menor preço apurado para cada componente, conforme metodologia e memória de cálculo detalhadas no item 7 do Estudo Técnico Preliminar.

10.8.6. Para fins de proposta comercial, registro em Ata e definição do limite máximo para julgamento das propostas, o valor global mensal de R\$ 2.712.880,00 e os valores unitários de cada modalidade de atendimento indicados no quadro do item 10.8.2 constituem os valores de referência (teto) da contratação, não podendo a proposta ofertada superá-los. Para fins de medição, faturamento e pagamento, aplicam-se os valores unitários por modalidade efetivamente ofertados pela licitante vencedora e registrados em Ata.

10.9. Dos Parâmetros Estimativos da Contratação

10.9.1. Para fins de planejamento, registro de preços, julgamento da proposta e definição do limite máximo de utilização, ficam estabelecidos os seguintes parâmetros estimativos:

Parâmetro	Quantidade de referência	Valor estimado
Valores unitários estimados por modalidade (2 casas decimais)	1 interação multicanal, por modalidade	Conforme quadro do item 10.8.2
Valor global mensal máximo estimado	800.000 interações/mês	R\$ 2.712.880,00

Nota: o valor global mensal estimado corresponde à soma dos produtos dos valores unitários de cada modalidade de atendimento pelas respectivas quantidades máximas mensais, conforme quadro do item 10.8.2 e memória de cálculo do Estudo Técnico Preliminar.

10.9.2. A aplicação dos valores unitários de cada modalidade de atendimento à capacidade inicial mínima de referência de 160.000 interações multicanais mensais, distribuídas conforme quadro do item





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.7.1, resulta, apenas para fins demonstrativos, no valor referencial mensal de R\$ 542.576,00, o qual não constitui valor mínimo contratual, consumo mínimo, franquia mínima, demanda obrigatória ou obrigação de pagamento mínimo pela Administração.

10.10. Da Formulação da Proposta Comercial

10.10.1. A licitante deverá formular sua proposta considerando a integralidade dos itens do Grupo Único, correspondente à solução integrada, e a volumetria máxima total estimada de **800.000 interações multicanais mensais**, distribuídas **entre as modalidades de atendimento conforme quadro do item 10.8.2.**

10.10.2. A proposta comercial deverá apresentar, para o Grupo Único, o valor unitário ofertado para cada item (modalidade de atendimento), o valor mensal de cada modalidade e o valor global mensal ofertado, conforme Modelo de Proposta Comercial constante do instrumento convocatório.

10.10.3. O valor unitário ofertado para cada modalidade de atendimento deverá ser expresso com 2 (duas) casas decimais e não poderá superar o respectivo valor de referência indicado no quadro do item 10.8.2. O valor mensal de cada modalidade corresponderá ao produto do valor unitário ofertado pela respectiva quantidade máxima mensal estimada, e o valor global mensal ofertado, à soma dos valores mensais de todas as modalidades, não podendo superar R\$ 2.712.880,00, devendo haver correspondência exata entre os valores apresentados.

10.10.4. A composição por modalidade referencial de atendimento constará do Modelo de Proposta Comercial para fins de formação do preço, julgamento, análise de exequibilidade, verificação da aderência da proposta às premissas técnicas da contratação, medição e faturamento, sem gerar obrigação de consumo mínimo por modalidade.

10.10.5. Não serão admitidas propostas parciais, restritas a canais isolados, modalidades específicas de atendimento, parcelas autônomas da solução ou quantitativos inferiores ao quantitativo máximo estimado para a Ata de Registro de Preços.

10.10.6. A licitante deverá considerar, na formação de sua proposta, a capacidade de atendimento compatível com a referência técnica de dimensionamento inicial, a possibilidade de ampliação progressiva até o quantitativo máximo estimado, os





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

requisitos técnicos e operacionais da solução, os níveis mínimos de serviço e todos os custos necessários à adequada execução contratual.

10.10.7. Na proposta readequada, a soma dos valores mensais dos itens, obtidos pela multiplicação do valor unitário ofertado para cada item pela respectiva quantidade máxima mensal estimada, deverá corresponder exatamente ao valor global mensal do lance vencedor, vedados valores unitários superiores aos valores unitários máximos indicados no quadro do item 10.8.2, bem como valores unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, sujeitando-se cada item à análise de exequibilidade prevista neste Termo de Referência.

10.11. Dos Custos Abrangidos pelo Valor Ofertado

10.11.1. Deverão estar contemplados no valor ofertado todos os custos diretos e indiretos necessários à implantação, disponibilização, operação, gestão, manutenção, suporte técnico, monitoramento e evolução contínua da solução, incluindo, entre outros:

- a) infraestrutura física, tecnológica, operacional e de telecomunicações;
- b) recursos humanos necessários à execução dos serviços;
- c) sistemas, plataformas, licenças, ferramentas, integrações e recursos de automação;
- d) conectividade, armazenamento, gravações, relatórios, painéis gerenciais e dashboards;
- e) segurança da informação, proteção de dados pessoais, controle de acessos e rastreabilidade;
- f) treinamento inicial, treinamento continuado, supervisão, monitoria e gestão da qualidade;
- g) encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;
- h) tributos, despesas administrativas, custos operacionais, riscos e margem de remuneração;
- i) manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução;
- j) demais insumos, recursos, obrigações e providências necessárias à plena execução do objeto.

10.11.2. Os custos de implantação, mobilização, configuração, parametrização, integração, testes, homologação, treinamento inicial, operação assistida e início da operação regular deverão estar integralmente contemplados nos valores unitários ofertados para cada modalidade de atendimento, não sendo devida remuneração específica ou antecipada por tais etapas.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.12. Da Medição, Faturamento e Pagamento

10.12.1. O pagamento será realizado exclusivamente pela volumetria efetivamente demandada, executada, registrada, rastreável, validada e aceita pela fiscalização, mediante aplicação do valor unitário contratado para cada modalidade de atendimento às respectivas interações multicanais validadas.

10.12.2. A fórmula de faturamento mensal será:

Valor mensal devido = Σ (quantidade de interações multicanais efetivamente validadas no mês em cada modalidade de atendimento x valor unitário contratado da respectiva modalidade), observadas as glosas, descontos e ajustes decorrentes do Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

10.12.3. Não serão consideradas para fins de medição e pagamento as interações duplicadas, testes internos, registros gerados por erro sistêmico, contatos inválidos, tentativas não concluídas sem efetiva prestação de serviço, eventos sem rastreabilidade ou registros que não correspondam à execução de ação prevista, solicitada ou autorizada pela Administração.

10.12.4. A demanda efetiva poderá variar ao longo da execução contratual, inclusive com volumetria inferior à referência técnica de dimensionamento inicial, sem que tal circunstância gere direito a pagamento mínimo, indenização, compensação financeira ou recomposição automática de preços.

10.12.5. A CONTRATADA deverá manter capacidade operacional compatível com a demanda efetivamente solicitada pela Administração, observada a referência técnica de dimensionamento inicial como parâmetro de implantação, e aptidão para ampliação progressiva da solução até o limite máximo estimado, conforme a evolução da demanda, sem prejuízo do cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e no IMR.

10.13. Da Natureza Referencial dos Quantitativos e Valores

10.13.1. Os quantitativos e valores estimados possuem natureza referencial para fins de planejamento, formação das propostas, análise de exequibilidade, registro de preços, julgamento da licitação e definição do limite máximo de utilização, não gerando obrigação de contratação, consumo integral, consumo mínimo ou pagamento mínimo por parte da Administração.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.13.2. A Administração somente se obriga ao pagamento das interações multicanais efetivamente demandadas, executadas, registradas, rastreáveis, validadas e aceitas pela fiscalização, observadas as condições contratuais, a disponibilidade orçamentária, as regras de medição e os níveis de serviço aplicáveis.

10.13.3. A memória de cálculo da estimativa, a pesquisa de preços, as fontes utilizadas, os critérios de tratamento dos dados, os valores unitários referenciais, os documentos de suporte e a análise crítica dos preços integram os autos da contratação e deverão guardar correspondência com os parâmetros, quantitativos, metodologia e referências constantes do Estudo Técnico Preliminar e deste Termo de Referência.

10.13.4. Os valores por modalidade constantes do quadro do item 10.8.2 constituem os valores unitários de referência da contratação, e sua soma corresponde ao valor global mensal estimado de R\$ 2.712.880,00, prevalecendo, em caso de divergência, os valores dos itens 10.8.2, 10.8.3 e 10.9.1.

11. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta do orçamento próprio da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA), para o exercício de 2026, conforme dotação orçamentária discriminada no Quadro Resumo deste Termo de Referência.

11.2. A indicação da dotação orçamentária relativa aos exercícios financeiros subsequentes será realizada após a aprovação da respectiva Lei Orçamentária Anual e a liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento, quando cabível.

11.3. A formalização dos contratos ou instrumentos equivalentes decorrentes da Ata de Registro de Preços ficará condicionada à existência de disponibilidade orçamentária, à emissão do respectivo empenho e à observância das normas financeiras e orçamentárias aplicáveis.

12 DA GESTÃO DO CONTRATO

15.12 - **12.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, com as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, do Decreto Estadual nº 5.354-R/2023, do Decreto Estadual nº 5.545-R/2023 e demais normas aplicáveis, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

12.2. As comunicações entre a Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA) e a CONTRATADA deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

12.3. A SESA poderá convocar representante da CONTRATADA sempre que necessário para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

12.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a SESA poderá convocar representante da CONTRATADA para reunião inicial, destinada à apresentação do plano de fiscalização, das obrigações contratuais, dos mecanismos de acompanhamento, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução, quando houver, do método de aferição dos resultados, dos indicadores de desempenho, do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e das sanções aplicáveis.

12.5. Além do disposto acima, a gestão e a fiscalização contratual obedecerão às seguintes rotinas:

12.5.1. Realização de reunião inicial e reuniões periódicas com a CONTRATADA, incluindo a apresentação formal do preposto, esclarecimentos operacionais e entrega do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência.

12.5.2. Monitoramento contínuo da execução contratual, com a confecção e assinatura dos termos de recebimento cabíveis, avaliação da qualidade dos serviços prestados e verificação da conformidade com as obrigações contratuais.

12.5.3. Encaminhamento à CONTRATADA das demandas de correção, quando identificadas não conformidades, bem como emissão de relatórios de fiscalização que evidenciem o cumprimento ou o descumprimento das obrigações contratuais.

12.5.4. Verificação periódica da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e demais condições de habilitação da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

12.5.5. Manutenção de histórico detalhado da gestão do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências relevantes, tais como advertências, alterações nos serviços, reclamações de usuários, falhas operacionais, indisponibilidades, incidentes, glosas, sanções e quaisquer outros fatos que impactem a execução contratual.

12.5.6. Planejamento, acompanhamento e gestão da transição contratual, incluindo as providências necessárias ao encerramento do contrato e à formalização de eventuais aditamentos, assegurando a continuidade dos serviços e a preservação das condições estabelecidas neste Termo de Referência.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

12.5.7. Acompanhamento técnico da operação, incluindo a verificação da disponibilidade da plataforma, funcionamento dos canais de atendimento, recebimento e tratamento das chamadas transbordadas, registros de atendimento, gravações, relatórios, dashboards, integrações, trilhas de auditoria, indicadores de desempenho e demais evidências necessárias à fiscalização da execução contratual.

12.5.8. Validação periódica dos resultados apurados no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), inclusive quanto aos níveis de serviço, indicadores de desempenho, glosas, descontos, planos de ação corretiva e demais consequências contratuais decorrentes do desempenho aferido.

12.5.9. Solicitação, análise e acompanhamento de planos de ação corretiva apresentados pela CONTRATADA, sempre que identificadas falhas, inconformidades, descumprimento de indicadores, reclamações recorrentes ou riscos à continuidade e à qualidade dos serviços.

12.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor e pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, na forma da Lei Federal nº 14.133/2021, do Decreto Estadual nº 5.545-R/2023 e demais normas aplicáveis à contratação.

13. DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

13.1. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogado por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

13.1.1. Em caso de prorrogação da vigência da ARP, as quantidades inicialmente registradas serão renovadas, na sua totalidade, independentemente do quantitativo utilizado no período de vigência, não sendo possível cumular com as quantidades não utilizadas.

13.1.2. Admite-se a prorrogação antecipada da ARP quando houver o esgotamento do quantitativo de, ao menos, um de seus itens, hipótese em que a prorrogação de um item implicará a prorrogação dos demais na mesma data, independentemente do quantitativo remanescente para cada item.

13.1.3. Na hipótese da prorrogação antecipada de que trata o item anterior, o novo prazo de vigência da ARP será de 1 (um) ano.

13.2. O prazo de vigência do contrato decorrente da Ata de Registro de Preços será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

data de divulgação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, nos termos do art. 106 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando a natureza contínua dos serviços de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, admitida a prorrogação sucessiva nos termos do art. 107 da mesma Lei, até o limite de 10 (dez) anos, desde que demonstrada a vantajosidade e mantidas as condições de habilitação pela CONTRATADA.

13.2.1. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, observado o limite máximo previsto no art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que haja previsão no edital, comprovação da vantajosidade para a Administração, manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA e justificativa formal da autoridade competente.

13.2.2. A vigência contratual deverá assegurar a continuidade dos serviços, a estabilidade operacional da solução, a preservação do conhecimento acumulado, a diluição dos custos de implantação, a adequada maturação dos processos e a obtenção de ganhos de eficiência ao longo da execução contratual.

13.2.3. A execução, medição, recebimento e pagamento dos serviços ocorrerão de forma mensal, conforme os quantitativos efetivamente demandados e medidos, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), no contrato e demais anexos.

14. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

14.1. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, mediante requerimento de adesão enviado, eletronicamente, ao órgão ou entidade gerenciadora com os seguintes elementos mínimos:

14.1.1- identificação da ARP de interesse;

14.1.2- indicação dos itens e respectivas quantidades;

14.1.3- endereços de entrega ou de prestação dos serviços;

14.1.4- dados de contato do requerente;

14.1.5- assinatura e identificação do subscritor; e





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

14.1.6- outras informações eventualmente requeridas pelo órgão ou entidade gerenciadora.

14.2 A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

14.3 - O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

14.4 - Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

14.5 - Dos limites para as adesões

14.5.1 As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.

14.5.2 O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

15 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei 14.133/2021, o contratado que:

- (a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- (b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- (c) der causa à inexecução total do contrato;
- (d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- (e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- (f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- (g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- (h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

15.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações acima descritas as seguintes sanções:

a) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 2º, da Lei 14.133/2021);

b) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei 14.133/2021);

c) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 5º, da Lei 14.133/2021);

d) **Multas (art. 156, II, e § 3º, da Lei 14.133/2021), observados os seguintes parâmetros:**

d.1) multa moratória de **0,5% (cinco décimos por cento) por dia útil de atraso injustificado**, incidente sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta) dias**;

d.2) multa compensatória de **0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento)**, incidente sobre o valor do contrato, para a infração descrita na alínea "a" do subitem 15.1;

d.3) multa compensatória de **0,5% (cinco décimos por cento) a 20% (vinte por cento)**, incidente sobre o valor do contrato, para as infrações descritas nas alíneas "b" a "h" do subitem 15.1.

15.3. O atraso superior a **30 (trinta) dias** autoriza a Administração a promover a extinção unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular, convertendo-se a multa moratória em multa compensatória, nos termos do art. 162, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021.

15.4. Em caso de reincidência, o valor total das multas aplicadas não poderá exceder o limite de **30% (trinta por cento)** sobre o valor total do contrato.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

15.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, § 9º, da Lei 14.133/2021).

15.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, na forma do art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.

15.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei 14.133/2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para a Administração;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

15.8. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de sua intimação, nos termos do art. 157 da Lei Federal nº 14.133/2021.

15.9. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021 para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, bem como as seguintes regras:

15.9.1. Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, a Administração deverá notificar o interessado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia.

15.9.2. A notificação deverá ocorrer pessoalmente, eletronicamente, com confirmação de recebimento, ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo, a conduta reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de apresentação das razões de defesa.

15.9.3. O prazo para apresentação de defesa prévia para a penalidade de advertência será de **5 (cinco) dias úteis** e de **15 (quinze) dias úteis** para as demais penalidades, contados na forma do art. 183 da Lei Federal nº 14.133/2021.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

15.9.4. O contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;

15.9.5. Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, a Administração proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso, que deverá ser exercido nos termos da Lei 14.133/2021;

15.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei 14.133/2021).

15.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei 14.133/2021).

15.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei 14.133/2021).

15.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação, na forma do art. 163 da Lei 14.133/2021.

15.14. Os débitos relativos a multas moratória e compensatória e as indenizações cabíveis poderão ser descontados dos valores devidos pela Administração ao contratado e, se insuficientes, a diferença poderá ser descontada da garantia prestada ou ser objeto de cobrança judicial (art. 156, § 8º, da Lei 14.133/2021).





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

15.14.1. Os débitos do contratado para com a Administração contratante poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos decorrentes de outros contratos administrativos que o contratado possua com o Estado do Espírito Santo.

15.15. Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

16 DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

16.1. Dos Direitos da CONTRATADA

16.1.1. Constituem direitos da CONTRATADA:

- a) receber os pagamentos devidos pelas interações multicanais efetivamente demandadas, realizadas, registradas, rastreáveis, validadas e aceitas pela fiscalização, observadas as regras de medição, glosas, descontos e níveis de serviço previstos neste Termo de Referência, no Instrumento de Medição de Resultados – IMR e no contrato;
- b) solicitar à Administração as informações, orientações, fluxos, bases de conhecimento, scripts, regras de atendimento e demais elementos necessários à adequada execução dos serviços, quando de responsabilidade da SESA;
- c) submeter à apreciação da SESA sugestões de melhoria, ajustes operacionais, evolução de fluxos, parametrizações ou aperfeiçoamentos da solução, os quais somente poderão ser implementados após autorização da Administração, quando impactarem a execução contratual;
- d) solicitar, de forma motivada, a análise de situações excepcionais que possam impactar prazos, execução, medição ou cumprimento de obrigações, sem prejuízo da decisão da Administração e da aplicação das regras previstas no contrato.

16.2. Das Obrigações Gerais da CONTRATADA

16.2.1. Executar integralmente o objeto contratado, observadas as condições, especificações técnicas, prazos, níveis de serviço, critérios de medição, regras de pagamento e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência, no Edital, na Ata de Registro de Preços, no contrato, no IMR e nos anexos aplicáveis.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

16.2.2. Disponibilizar, sob sua integral responsabilidade, toda a infraestrutura física, tecnológica, operacional, de telecomunicações, segurança da informação, equipamentos, mobiliário, sistemas, plataformas, licenças, conectividade, canais de atendimento, recursos humanos, supervisão, monitoria, suporte técnico, relatórios, painéis gerenciais e demais recursos necessários à adequada execução dos serviços.

16.2.3. Executar os serviços em unidade operacional própria localizada na Região Metropolitana da Grande Vitória, no Estado do Espírito Santo, conforme exigido neste Termo de Referência, mantendo a estrutura necessária à implantação, operação, fiscalização, auditoria, reuniões técnicas, treinamentos e acompanhamento da execução contratual.

16.2.4. Manter capacidade operacional compatível com a demanda efetivamente solicitada pela Administração, observada a referência técnica de dimensionamento inicial como parâmetro de implantação, e aptidão para ampliação progressiva da solução até o limite máximo estimado, conforme a evolução da demanda, sem prejuízo da continuidade da operação e do cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

16.2.5. Disponibilizar profissionais em quantidade, qualificação e perfil compatíveis com a execução dos serviços, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo recrutamento, seleção, contratação, treinamento, gestão, supervisão, substituição, remuneração, encargos e cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e legais aplicáveis.

16.2.6. Substituir, sem ônus adicional para a Administração, profissionais ausentes, afastados, desligados, incompatíveis com a função, sem desempenho adequado ou que não atendam às exigências operacionais, técnicas, comportamentais, de sigilo, segurança da informação ou qualidade do atendimento.

16.2.7. Garantir a continuidade dos serviços, adotando providências imediatas para evitar interrupções decorrentes de ausência de pessoal, falhas de equipamentos, indisponibilidade de sistemas, instabilidade de conectividade, falhas operacionais ou qualquer outro evento sob sua responsabilidade.

16.2.8. Designar preposto formalmente indicado, com poderes para representá-la perante a Administração, acompanhar a execução contratual, receber comunicações, adotar providências, responder às solicitações da fiscalização e solucionar ocorrências relacionadas à prestação dos serviços.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

16.2.9. Manter canal de comunicação permanente com a fiscalização contratual, assegurando resposta tempestiva às solicitações, registros de ocorrências, encaminhamentos, planos de ação e demais demandas relacionadas à execução do contrato.

16.3. Das Obrigações Relativas à Implantação e Operação

16.3.1. Apresentar Plano de Trabalho e Projeto de Implantação nos prazos e condições definidos neste Termo de Referência, contendo cronograma, metodologia, infraestrutura, recursos humanos, fluxos, segurança da informação, plano de contingência, testes, homologação, operação assistida e início da operação regular.

16.3.2. Realizar a implantação, configuração, parametrização, integração, testes, homologação, treinamento inicial, operação assistida e início da operação regular sem remuneração específica ou antecipada, devendo tais custos estar contemplados nos valores unitários contratados para cada modalidade de atendimento.

16.3.3. Operar os canais de atendimento previstos neste Termo de Referência, incluindo atendimento telefônico ativo e receptivo, URA, WhatsApp, chatbot, e-mail, chat, videoatendimento com recursos de acessibilidade e demais funcionalidades autorizadas pela Administração.

16.3.4. Assegurar o funcionamento do atendimento humano nos horários estabelecidos neste Termo de Referência, sem prejuízo da disponibilização de canais eletrônicos, automatizados, registros digitais, mensagens e demais funcionalidades em horários ampliados ou ininterruptos, conforme parametrização aprovada pela SESA.

16.3.5. Cumprir os fluxos de atendimento, scripts, orientações, bases de conhecimento, protocolos, campanhas, regras de encaminhamento e demais diretrizes operacionais aprovadas pela SESA.

16.3.6. Não executar atividades assistenciais de saúde, atos privativos de profissionais de saúde, decisões clínicas, regulação assistencial, autorização de procedimentos ou gestão administrativa das unidades de saúde, limitando-se às atividades de relacionamento, comunicação, orientação, registro, acompanhamento e atendimento ao cidadão previstas neste Termo de Referência.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

16.3.7. Executar as integrações técnicas necessárias à operação da Central, quando autorizadas pela SESA, observadas as regras de segurança da informação, proteção de dados pessoais, controle de acessos, rastreabilidade e responsabilidade técnica.

16.3.8. Manter atualizados os sistemas, plataformas, licenças, ferramentas, recursos de automação, canais digitais, mecanismos de gravação, armazenamento e demais componentes tecnológicos utilizados na execução do objeto.

16.4. Das Obrigações Relativas à Qualidade, Medição e Fiscalização

16.4.1. Registrar todas as interações realizadas, assegurando rastreabilidade, identificação do canal utilizado, data, horário, protocolo, fluxo, demanda, status, resultado, responsável pelo atendimento e demais informações necessárias à fiscalização, medição, auditoria e apuração dos indicadores.

16.4.2. Disponibilizar à fiscalização contratual, sempre que solicitado, acesso aos registros, relatórios, dashboards, gravações, trilhas de auditoria, evidências de atendimento, bases de medição e demais documentos necessários à verificação da execução dos serviços.

16.4.3. Cumprir os níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho, metas de qualidade, critérios de medição, regras de aceite, glosas e descontos previstos neste Termo de Referência, no IMR e nos demais anexos contratuais.

16.4.4. Apresentar relatórios periódicos de execução, contendo, no mínimo, volumetria por canal, quantidade de interações realizadas, interações validadas, indicadores de desempenho, ocorrências, indisponibilidades, reclamações, tempos de atendimento, cumprimento de níveis de serviço, planos de ação e demais informações exigidas pela fiscalização.

16.4.5. Elaborar e executar plano de ação corretiva sempre que forem identificadas falhas operacionais, descumprimento de níveis de serviço, inconsistências de medição, indisponibilidade de canais, problemas de qualidade, falhas de segurança ou outras ocorrências que comprometam a execução contratual.

16.4.6. Permitir e facilitar a fiscalização, auditoria, acompanhamento presencial ou remoto, validação de processos, verificação de registros, análise de indicadores e demais atos de controle realizados pela SESA ou por órgãos de controle competentes.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

16.4.7. Corrigir, sem ônus para a Administração, falhas, inconsistências, erros de registro, problemas de parametrização, indisponibilidades, divergências de medição ou defeitos relacionados à solução, quando decorrentes de responsabilidade da CONTRATADA.

16.5. Das Obrigações Relativas à Segurança da Informação e Proteção de Dados

16.5.1. Observar integralmente a legislação aplicável à segurança da informação, proteção de dados pessoais, sigilo, confidencialidade, transparência, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações tratadas no âmbito da execução contratual.

16.5.2. Tratar os dados pessoais e informações acessadas exclusivamente para as finalidades vinculadas à execução do contrato, vedada sua utilização para qualquer outra finalidade, inclusive comercial, promocional, estatística própria, treinamento de sistemas externos ou compartilhamento não autorizado.

16.5.3. Manter controles de acesso, perfis de usuário, autenticação, segregação de funções, trilhas de auditoria e demais mecanismos necessários à proteção das informações e à rastreabilidade das ações realizadas nos sistemas e plataformas utilizados.

16.5.4. Assegurar sigilo absoluto sobre dados, informações, documentos, registros, gravações, bases, fluxos, scripts, protocolos, informações de usuários e demais conteúdos acessados em razão da execução contratual.

16.5.5. Comunicar imediatamente à SESA qualquer incidente de segurança, acesso indevido, vazamento, perda, alteração, indisponibilidade, violação de sigilo ou evento que possa comprometer dados, sistemas, informações ou a continuidade dos serviços.

16.5.6. Adotar as providências necessárias para contenção, mitigação, correção e documentação de incidentes de segurança, apresentando relatório à fiscalização sempre que solicitado.

16.5.7. Garantir que seus empregados, prepostos, colaboradores, terceirizados autorizados e demais pessoas envolvidas na execução contratual observem as obrigações de sigilo, confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

16.6. Das Obrigações Trabalhistas, Previdenciárias e Administrativas

16.6.1. Cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, tributária, de saúde e segurança do trabalho, de ergonomia, acessibilidade e demais normas aplicáveis à execução dos serviços.

16.6.2. Responsabilizar-se integralmente por salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais, comerciais, benefícios, equipamentos, uniformes, treinamentos, exames, obrigações sindicais e demais custos decorrentes da contratação e gestão de seus profissionais.

16.6.3. Manter, durante toda a vigência da Ata de Registro de Preços e dos contratos dela decorrentes, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.6.4. Apresentar, quando solicitado pela Administração, documentos comprobatórios de regularidade trabalhista, previdenciária, fiscal, recolhimentos obrigatórios, folha de pagamento, benefícios, cumprimento de obrigações legais e demais documentos pertinentes à fiscalização contratual.

16.6.5. Não transferir à Administração qualquer responsabilidade por vínculos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou contratuais decorrentes da relação entre a CONTRATADA e seus empregados, prepostos, fornecedores, prestadores ou subcontratados autorizados, quando houver.

16.6.6. Observar as normas de saúde, segurança do trabalho e ergonomia aplicáveis à operação, garantindo ambiente adequado aos profissionais envolvidos na execução dos serviços.

16.7. Das Obrigações Relativas à Continuidade, Suporte e Contingência

16.7.1. Manter plano de contingência e continuidade operacional compatível com a criticidade dos serviços, contemplando medidas para tratamento de falhas, indisponibilidades, interrupções, instabilidades, incidentes tecnológicos, ausência de pessoal, eventos de força maior e demais situações que possam afetar a operação.

16.7.2. Disponibilizar suporte técnico durante a execução contratual, observadas as condições, horários, níveis de prioridade e prazos de atendimento definidos neste Termo de Referência e nos anexos aplicáveis.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

16.7.3. Comunicar imediatamente à fiscalização qualquer ocorrência que possa comprometer a execução dos serviços, a continuidade da operação, os níveis de serviço, a segurança da informação, a proteção de dados pessoais ou a qualidade do atendimento.

16.7.4. Adotar providências imediatas para restabelecimento dos serviços em caso de falhas, interrupções, indisponibilidades, instabilidades ou incidentes sob sua responsabilidade.

16.7.5. Não interromper, suspender ou reduzir unilateralmente a execução dos serviços, salvo nas hipóteses legalmente admitidas e observados os procedimentos previstos na legislação e no contrato.

16.8. Das Responsabilidades da CONTRATADA

16.8.1. A CONTRATADA será responsável por quaisquer danos, prejuízos, perdas, falhas, omissões, erros, indisponibilidades, violações de sigilo, incidentes de segurança ou descumprimentos contratuais decorrentes de ação ou omissão sua, de seus empregados, prepostos, representantes, fornecedores ou terceiros por ela utilizados na execução do objeto.

16.8.2. A CONTRATADA responderá integralmente pela qualidade, continuidade, segurança, rastreabilidade, conformidade e regularidade dos serviços executados, ainda que haja fiscalização, acompanhamento, validação ou aceite pela Administração.

16.8.3. A fiscalização exercida pela Administração não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela perfeita execução do objeto, pelo cumprimento das obrigações contratuais e legais e pela reparação de danos eventualmente causados.

16.8.4. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços, registros, configurações, parametrizações, relatórios, integrações ou funcionalidades em que se verificarem vícios, defeitos, incorreções, inconsistências ou desconformidades com o contrato.

16.8.5. A CONTRATADA deverá responder pelas sanções, glosas, descontos, multas, indenizações e demais consequências decorrentes do descumprimento das obrigações assumidas, observados o contraditório, a ampla defesa e as regras previstas neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

17 DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

17.1. Constituem direitos, obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE:

17.1.1. Proporcionar à CONTRATADA as condições necessárias à adequada execução do objeto, disponibilizando, quando aplicável, informações, documentos, parâmetros técnicos, fluxos, orientações, bases de conhecimento, regras de atendimento e demais elementos indispensáveis ao cumprimento das obrigações contratuais.

17.1.2. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços, sempre que solicitados pela CONTRATADA ou por seus representantes formalmente designados, desde que relacionados ao objeto contratado.

17.1.3. Designar gestor e fiscais do contrato, bem como os responsáveis pelo acompanhamento da Ata de Registro de Preços, quando aplicável, para exercerem as atribuições de gestão, fiscalização, controle, validação e acompanhamento da execução contratual.

17.1.4. Analisar e aprovar, quando cabível, o Plano de Trabalho, o Projeto de Implantação, os cronogramas, os relatórios, os fluxos operacionais, os scripts, as bases de conhecimento, as parametrizações e os demais documentos técnicos apresentados pela CONTRATADA.

17.1.5. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, diretamente ou por intermédio de representantes formalmente designados, verificando a conformidade da prestação com este Termo de Referência, o contrato, o Instrumento de Medição de Resultados – IMR e demais anexos aplicáveis.

17.1.6. Realizar inspeções, auditorias, testes, homologações, validações operacionais e demais procedimentos de verificação destinados a avaliar a conformidade dos serviços prestados, dos registros, das interações, dos relatórios, dos indicadores de desempenho e dos níveis de serviço estabelecidos.

17.1.7. Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas, irregularidades, inconformidades, inconsistências, indisponibilidades ou descumprimentos verificados na execução do objeto, fixando prazo razoável para adoção das providências necessárias à regularização, quando cabível.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

17.1.8. Exigir da CONTRATADA a adoção de medidas corretivas, planos de ação, ajustes operacionais, reexecução ou correção de serviços, quando verificada desconformidade com as especificações técnicas, os fluxos aprovados, os níveis de serviço, os indicadores de desempenho ou as obrigações contratuais.

17.1.9. Solicitar, mediante justificativa formal, o afastamento ou a substituição de profissional da CONTRATADA cujo desempenho, conduta, postura, qualificação ou atuação sejam considerados inadequados à execução contratual, sem caracterização de subordinação direta ou vínculo com a Administração.

17.1.10. Validar os relatórios operacionais, os quantitativos medidos, os indicadores de desempenho, os resultados apurados no IMR, as evidências de atendimento e demais documentos necessários à aceitação dos serviços, aplicação de glosas, descontos, ajustes e autorização de pagamento.

17.1.11. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA nas condições, prazos e formas estabelecidos neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável, desde que os serviços tenham sido efetivamente demandados, executados, registrados, rastreáveis, validados e aceitos pela fiscalização.

17.1.12. Aplicar, quando cabível, glosas, descontos, ajustes de pagamento e sanções administrativas, nos termos deste Termo de Referência, do IMR, do contrato e da legislação vigente, assegurados o contraditório e a ampla defesa quando exigidos.

17.1.13. Disponibilizar ou viabilizar, quando aplicável, o número telefônico institucional destinado ao atendimento receptivo dos usuários, bem como as informações técnicas necessárias ao encaminhamento ou transbordo das chamadas para a infraestrutura da CONTRATADA, observadas as responsabilidades atribuídas à CONTRATADA neste Termo de Referência.

17.1.14. Disponibilizar, quando aplicável e mediante autorização formal, os acessos, integrações, informações institucionais, dados, fluxos e demais elementos necessários à operação da Central, observadas as regras de segurança da informação, proteção de dados pessoais, sigilo e governança da SESA.

17.1.15. Aprovar previamente a ativação de novos fluxos, campanhas, unidades, serviços, canais, integrações ou funcionalidades que venham a ser incorporados à operação, observados os limites da Ata de Registro de Preços, do contrato e deste Termo de Referência.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

17.1.16. Promover reuniões de acompanhamento, alinhamento, avaliação de desempenho e tratamento de ocorrências, sempre que necessário, podendo solicitar à CONTRATADA relatórios, esclarecimentos, evidências, planos de ação e demais informações relacionadas à execução contratual.

17.1.17. Manter registros das comunicações, ocorrências, decisões administrativas, validações, medições, glosas, descontos, sanções e demais atos praticados no acompanhamento da execução contratual.

17.1.18. Adotar as providências administrativas necessárias para assegurar a continuidade, regularidade, qualidade, fiscalização e adequada execução dos serviços contratados, nos termos do Decreto Estadual nº 5.545-R/2023 e demais normas aplicáveis.

17.1.19. Comunicar à CONTRATADA eventual alteração de fluxos, orientações, campanhas, unidades atendidas, bases de conhecimento ou parâmetros operacionais sob responsabilidade da SESA, sempre que tais alterações impactarem a execução dos serviços.

17.1.20. A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela execução integral do objeto, pela qualidade dos serviços, pela segurança da informação, pela proteção de dados pessoais, pela rastreabilidade das interações e pelo cumprimento das obrigações contratuais.

18. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

18.1. Da Medição dos Serviços

18.1.1. A medição dos serviços será realizada mensalmente, com base na quantidade de interações multicanais efetivamente demandadas, executadas, registradas, rastreáveis, validadas e aceitas pela fiscalização contratual, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no contrato, no Instrumento de Medição de Resultados – IMR e nos demais anexos aplicáveis.

18.1.2. Para fins de medição, considera-se interação multicanal cada contato efetivamente realizado, recebido, tratado, registrado e rastreável na plataforma de atendimento, por qualquer dos canais previstos neste Termo de Referência, incluindo atendimento telefônico ativo ou receptivo, URA, chatbot, voicebot, WhatsApp, chat, e-mail, videoatendimento, callback, mensagens ativas, pesquisas de satisfação e demais canais disponibilizados pela solução.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

18.1.3. Nos canais de voz e videoatendimento, será considerada 1 (uma) interação multicanal cada atendimento concluído, registrado, rastreável e validado pela fiscalização.

18.1.3.1. Nos canais de chat, será considerada 1 (uma) interação multicanal cada sessão de atendimento, assim entendida a janela iniciada pelo primeiro contato do usuário e encerrada pela resolução expressa da demanda ou por inatividade superior a 30 (trinta) minutos, o que ocorrer primeiro, não se computando isoladamente cada mensagem trocada dentro de uma mesma sessão.

18.1.3.2. No canal de e-mail, será considerada 1 (uma) interação multicanal cada atendimento vinculado a um mesmo assunto ou protocolo, encerrado pela resolução expressa da demanda ou por inatividade superior a 5 (cinco) dias úteis no mesmo assunto ou protocolo, o que ocorrer primeiro, não se computando isoladamente cada mensagem trocada dentro de um mesmo atendimento.

18.1.4. No WhatsApp e demais canais automatizados de mensageria, será considerada 1 (uma) interação multicanal cada sessão de conversa, assim entendida a janela de relacionamento iniciada por contato ativo ou receptivo e encerrada pela resolução da demanda ou por inatividade superior a 24 (vinte e quatro) horas, não se computando isoladamente cada mensagem trocada dentro de uma mesma sessão. Os comunicados informativos que não demandem resposta do cidadão (tais como avisos de mudança de endereço de unidade, indisponibilidade de medicamentos e campanhas), disparados por canais de mensageria mediante autorização prévia e formal da SESA quanto ao público e ao quantitativo, serão contabilizados como 1 (uma) interação multicanal por comunicado efetivamente entregue ao destinatário, conforme registro de entrega da plataforma, excluídas as mensagens não entregues, destinadas a contatos inválidos ou duplicadas; havendo resposta do cidadão, a conversa integrará uma única sessão, sem cobrança adicional.

18.1.5. Quando uma mesma jornada do usuário envolver múltiplas interações em canais, momentos ou modalidades distintas, cada interação efetivamente realizada, registrada, rastreável e validada deverá ser considerada para fins de medição, desde que vinculada ao respectivo histórico, protocolo, campanha, fluxo ou demanda originária.

18.1.5.1. O contato que percorra etapas automatizadas (URA, voicebot ou chatbot) e seja concluído por atendente humano será contabilizado como 1 (uma) única





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

interação multicanal, vedada a contagem em separado da etapa automatizada. A etapa automatizada somente será contabilizada isoladamente quando resolver integralmente a demanda do usuário, sem transbordo para atendimento humano.

18.1.6. Não serão consideradas para fins de medição e pagamento as interações duplicadas, testes internos, registros gerados por erro sistêmico, contatos inválidos, tentativas não concluídas sem efetiva prestação de serviço, eventos sem rastreabilidade ou registros que não correspondam à execução de ação prevista, solicitada ou autorizada pela Administração.

18.1.7. A medição será realizada mediante aplicação da seguinte fórmula:

Valor mensal bruto = Σ (quantidade de interações multicanais efetivamente validadas no mês em cada modalidade de atendimento x valor unitário contratado da respectiva modalidade).

18.1.8. O valor mensal devido estará sujeito à aplicação de glosas, descontos, ajustes ou retenções decorrentes do Instrumento de Medição de Resultados – IMR, de inconsistências de medição, de descumprimento de níveis de serviço ou de outras hipóteses previstas neste Termo de Referência, no contrato e nos anexos aplicáveis.

18.1.9. A composição por modalidades referenciais de atendimento será utilizada para fins de medição e faturamento, com aplicação do valor unitário contratado de cada modalidade, não assegurando demanda mínima por modalidade, servindo também para fins de planejamento, formação de preço, controle operacional, análise de exequibilidade e fiscalização contratual.

18.2. Do Relatório Mensal de Medição

18.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização contratual, até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao da execução dos serviços, relatório mensal de medição contendo, no mínimo:

- a) período de referência da medição;
- b) quantidade total de interações multicanais registradas;
- c) quantidade de interações multicanais validadas para fins de faturamento;
- d) distribuição das interações por canal ou modalidade referencial de atendimento;
- e) protocolos, registros, logs, gravações, trilhas de auditoria ou demais evidências necessárias à verificação da execução;
- f) indicadores de desempenho apurados no período;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- g) resultados do Instrumento de Medição de Resultados – IMR;
- h) indisponibilidades, incidentes, ocorrências operacionais e respectivas tratativas;
- i) memória de cálculo do valor mensal bruto;
- j) memória de cálculo das glosas, descontos ou ajustes eventualmente aplicáveis;
- k) valor mensal líquido sugerido para faturamento.

18.2.2. A fiscalização contratual analisará o relatório mensal de medição, podendo solicitar esclarecimentos, complementações, correções, evidências adicionais ou ajustes nos quantitativos apresentados.

18.2.3. Havendo divergência entre os quantitativos apresentados pela CONTRATADA e aqueles apurados ou validados pela fiscalização contratual, prevalecerá, para fins de pagamento, a medição aprovada pela Administração, assegurada à CONTRATADA a possibilidade de manifestação na forma prevista no contrato.

18.2.4. O prazo utilizado pela CONTRATADA para correção, complementação ou saneamento de inconsistências no relatório de medição, na documentação de suporte ou na nota fiscal não será computado para fins de recebimento definitivo, liquidação ou pagamento.

18.3. Do Recebimento Provisório e Definitivo dos Serviços

18.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal ou comissão designada, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do relatório mensal de medição, mediante análise inicial do relatório, dos registros de atendimento, das evidências operacionais e dos indicadores de desempenho apresentados pela CONTRATADA.

18.3.2. O recebimento provisório deverá consignar, quando aplicável, as informações relativas à quantidade de interações registradas, quantidade de interações validadas, valores apurados, glosas ou descontos preliminares, inconsistências identificadas, documentos pendentes e providências necessárias.

18.3.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando verificado desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência, do contrato, do IMR, dos fluxos aprovados ou da proposta, devendo a CONTRATADA promover as correções cabíveis, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais medidas administrativas pertinentes.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

18.3.4. Após o recebimento provisório, a fiscalização manifestar-se-á sobre o cumprimento das exigências técnicas, operacionais, quantitativas e qualitativas dos serviços, visando subsidiar o recebimento definitivo.

18.3.5. O recebimento definitivo ocorrerá após a verificação da conformidade dos serviços executados, da validação dos quantitativos medidos, da apuração dos indicadores de desempenho, da aplicação das glosas ou descontos cabíveis e da aceitação dos serviços pela Administração, mediante termo ou registro próprio.

18.3.6. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório. Esse prazo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, quando houver necessidade de diligências, análise de evidências, conferência de bases, auditoria de registros ou apuração de inconsistências relacionadas à execução dos serviços.

18.3.7. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, quantidade, qualidade, rastreabilidade, validade das interações ou aplicação de glosas, deverá ser observada a disciplina do art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021, autorizando-se, quando cabível, a emissão de nota fiscal relativa à parcela incontroversa da execução, para fins de liquidação e pagamento.

18.3.8. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela perfeita execução do objeto, pela correção de falhas, pela veracidade das informações prestadas, pela rastreabilidade dos registros, pela segurança da informação e pelo cumprimento das obrigações contratuais.

18.4. Da Nota Fiscal ou Instrumento de Cobrança Equivalente

18.4.1. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente somente deverá ser emitido após a validação da medição pela fiscalização contratual, observados os quantitativos aceitos, os valores unitários contratados para cada modalidade de atendimento, as glosas, os descontos e os ajustes aplicáveis.

18.4.2. Para fins de exame da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, o fiscal deverá verificar se o documento apresentado expressa os elementos necessários e essenciais à liquidação da despesa, tais como:

- a) data de emissão;
- b) dados do contrato e do órgão contratante;
- c) período respectivo de execução dos serviços;





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- d) descrição dos serviços prestados;
- e) quantidade de interações multicanais validadas, por modalidade de atendimento;
- f) valor unitário contratado para cada modalidade de atendimento;
- g) valor bruto dos serviços;
- h) valor das glosas, descontos ou ajustes aplicados;
- i) valor líquido a pagar;
- j) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis;
- k) prazo de validade.

18.4.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, reiniciando-se o prazo de pagamento após a comprovação da regularização da situação, sem ônus para a CONTRATANTE.

18.4.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá estar acompanhada da documentação comprobatória exigida neste Termo de Referência, inclusive quanto à regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e demais documentos necessários à liquidação da despesa.

18.4.5. A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal/fatura que registre o valor dos serviços, o valor líquido da nota e o valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso) e o destaque do Imposto de Renda na Fonte (conforme disposto na IN/RFB 1.234/2012, ou a que vier a substituí-la, e no Decreto Estadual 5.460-R/2023), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela Administração contratante.

18.5. Das Condições de Habilitação no Curso da Execução Contratual

18.5.1. A Administração deverá verificar a manutenção das condições de habilitação na forma do inciso III do art. 10 do Decreto Estadual nº 5.545-R/2023 e alterações.

18.5.2. Constatado que a CONTRATADA não se encontra em situação de regularidade fiscal, social ou trabalhista, esta será notificada para, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.

18.5.3. Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

18.5.4. Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pela CONTRATADA, será imposta multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.

18.5.5. Depois de transcorridos **30 (trinta) dias úteis** da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.

18.5.6. Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, a CONTRATANTE informará à Procuradoria Fiscal da Procuradoria Geral do Estado sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

18.6. Do Prazo de Pagamento

18.6.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal, nos termos do art. 31 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023.

18.6.2. Ao enviar a solicitação de pagamento, o gestor do contrato deve especificar a data de vencimento da obrigação.

18.6.3. Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

18.6.4. Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura devida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se o cálculo da fatura.

18.6.5. A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

18.7. Da Forma de Pagamento

18.7.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

18.7.4. Independentemente do percentual de tributo eventualmente indicado na proposta, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

18.7.5. A contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, 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.

18.8. Do Reajuste

18.8.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo prazo de **12 (doze) meses**, contados da data-base vinculada ao orçamento estimado da contratação.

18.8.2. Após o interregno mínimo de **12 (doze) meses**, os valores unitários contratados para cada modalidade de atendimento poderão ser reajustados pela variação acumulada do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA**, apurado pelo IBGE, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo, mediante apostilamento, nos termos do art. 92, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

18.8.2.1. A remuneração da presente contratação é estruturada por valores unitários por item (modalidade de atendimento), aplicados às interações multicanais efetivamente realizada, registrada, validada e aceita pela fiscalização, não havendo remuneração por postos de trabalho, posições de atendimento, cadeiras, operadores ou dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do item 1.1 deste Termo de Referência. Essa estrutura de precificação afasta o regime de dedicação exclusiva de mão de obra a que se refere o art. 6º, LIX, da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo de a mão de obra poder representar parcela predominante dos custos de





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

execução contratual, hipótese que, se demonstrada pela CONTRATADA nos termos do art. 135, § 6º, da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante planilha analítica de custos e formação de preços, ensejará a aplicação do regime de repactuação sobre a parcela de custos correspondente. Até que essa demonstração ocorra e seja acolhida pela Administração, o equilíbrio econômico-financeiro será mantido pelo reajuste em sentido estrito previsto neste item.

18.8.2.2. O regime de reajuste em sentido estrito previsto neste item não afasta a possibilidade de revisão contratual para restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro em razão de fatos supervenientes, imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, nos termos do art. 124 da Lei Federal nº 14.133/2021 e do art. 46, § 3º, do Decreto Estadual nº 5.354-R/2023, hipóteses que não se confundem com o reajuste ordinário nem com a repactuação e permanecem disponíveis independentemente do regime de recomposição aplicável.

18.8.2.3. É vedada a dupla recomposição do mesmo custo relativo ao mesmo período. Caso sobrevenha a aplicação do regime de repactuação nos termos do item 18.8.2.1, a parcela de custos objeto da repactuação deixará de ser considerada na base de cálculo dos reajustes por IPCA subsequentes, e eventual reajuste já concedido sobre essa mesma parcela e período será deduzido do valor da repactuação, de modo a assegurar que cada componente de custo seja recomposto uma única vez por período.

18.8.3. O reajuste incidirá sobre os **valores unitários contratados para cada modalidade de atendimento**, não havendo reajuste separado por posto de trabalho, posição de atendimento, PA, cadeira, operador ou estrutura instalada.

18.8.4. O valor unitário reajustado de cada modalidade de atendimento será apurado mediante aplicação da seguinte fórmula:

Valor Unitário Reajustado da Modalidade = Valor Unitário Contratado da Modalidade × (1 + variação percentual acumulada do índice no período).

18.8.5. O reajuste produzirá efeitos a partir do implemento das condições legais e contratuais aplicáveis, vedada a sua incidência sobre período anterior ao atendimento dos requisitos necessários à sua concessão.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

18.8.6. A concessão de reajuste observará a disponibilidade orçamentária, a manutenção da vantajosidade da contratação e as normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

18.9. Do Instrumento de Medição de Resultados – IMR

18.9.1. A aferição da qualidade dos serviços, os indicadores de desempenho, os níveis mínimos de serviço e os descontos aplicáveis ao pagamento mensal observarão o Instrumento de Medição de Resultados – IMR, Anexo I.B deste Termo de Referência, nos termos do art. 27, inciso X, do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023.

19. DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO E PELA APROVAÇÃO

Vitória – ES, 16 de outubro de 2026

Felipe Lima Ribeiro

Supervisor

Maycon Cruz Silva

Chefe de núcleo especial de suporte ao usuario

Marcio Mercon de Vargas

Gerente de Tecnologia da Informação

Antônio Carlos Haidmann Bispo

**Subsecretário de Estado da Saúde para Assuntos de Administração e de
Financiamento da Atenção à Saúde (SSAFAS)**





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANEXO I.A – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. Objetivo

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem por finalidade estabelecer os indicadores de desempenho, os critérios de medição, as metas mínimas aceitáveis, as faixas de desempenho e os parâmetros de validação da execução dos serviços contratados, constituindo referência para o acompanhamento, fiscalização e apuração do valor devido à CONTRATADA.

2. Princípios Gerais

2.1. A execução contratual será avaliada com base na entrega de resultados, observados os indicadores definidos neste Anexo.

2.2. A medição dos serviços será realizada de forma objetiva, mensurável e verificável, com base em relatórios extraídos dos sistemas, registros operacionais, gravações, auditorias, logs, dashboards, protocolos e demais evidências disponibilizadas pela CONTRATADA.

2.3. A medição e o pagamento mensal dos serviços considerarão os quantitativos efetivamente executados e validados, os valores unitários registrados em Ata e contratados e, quando cabível, os descontos decorrentes do desempenho apurado nos termos deste IMR.

2.4. A apuração dos indicadores será realizada mensalmente, salvo disposição específica em contrário.

2.5. A aplicação de descontos decorrentes do IMR não afasta a possibilidade de aplicação das demais sanções administrativas e contratuais cabíveis, quando caracterizado descumprimento contratual.

2.6. As interações ainda em aberto, sem conclusão, no fechamento do período de apuração mensal não integrarão o denominador dos indicadores de médias e tempos daquele mês, devendo permanecer registradas para fins de acompanhamento e serem consideradas na apuração do indicador relativo ao mês em que vierem a ser efetivamente concluídas, de modo a evitar que médias sejam calculadas considerando exclusivamente os casos já encerrados.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

3. Eventos Atípicos e Expurgos

3.1. Na ocorrência de fatos que interrompam ou prejudiquem a prestação dos serviços por motivos comprovadamente alheios à responsabilidade da CONTRATADA, os períodos afetados poderão ser desconsiderados, parcial ou integralmente, para fins de cálculo dos indicadores de desempenho.

3.2. A exclusão do período dependerá de comprovação pela CONTRATADA e validação formal pela fiscalização do contrato.

3.3. Para fins de apuração dos indicadores, somente serão consideradas as ocorrências, falhas ou indisponibilidades atribuíveis à CONTRATADA, devendo ser expurgados, mediante comprovação e validação da fiscalização, os eventos decorrentes de indisponibilidade de sistemas corporativos da SESA, falhas de infraestrutura ou serviços de terceiros que não estejam sob responsabilidade da CONTRATADA, indisponibilidade de serviços ou recursos fornecidos pela Administração, caso fortuito, força maior ou outros eventos externos que impactem diretamente a prestação dos serviços.

4. Período de Implantação e Estabilização

4.1. Os primeiros 90 (noventa) dias contados do início da operação regular serão considerados fase de estabilização operacional.

4.2. Durante esse período, os indicadores serão normalmente apurados, serão emitidos relatórios gerenciais e operacionais e poderão ser realizadas auditorias pela fiscalização do contrato, não havendo aplicação de descontos financeiros decorrentes do IMR.

4.3. O período de estabilização não afasta a obrigação da CONTRATADA de corrigir falhas, ajustar fluxos, parametrizar a solução, treinar equipes e adotar as medidas necessárias ao pleno cumprimento das obrigações contratuais.

5. Indicadores de Desempenho





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Nº	Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Meta Mínima	Periodicidade	Fonte de Verificação
1	Nível de Serviço (NS)	Percentual de chamadas atendidas dentro do tempo padrão estabelecido	$(\text{Chamadas atendidas no tempo padrão} / \text{Total de chamadas recebidas}) \times 100$	$\geq 85\%$	Mensal	Relatórios do DAC/URA
2	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo médio total de atendimento por interação	$\text{Soma do tempo de atendimento} / \text{Total de atendimentos}$	≤ 300 segundos	Mensal	Sistema de atendimento
3	Disponibilidade da Plataforma	Percentual de tempo em que o sistema permanece operacional	$(\text{Tempo disponível} / \text{Tempo total}) \times 100$	$\geq 99,5\%$	Mensal	Monitoramento técnico
4	Qualidade do Atendimento (IQO)	Avaliação qualitativa com base em monitoria de chamadas e interações	Média das avaliações de qualidade	$\geq 90\%$	Mensal	Monitoria / auditoria
5	Satisfação do Usuário (CSAT)	Grau de satisfação dos usuários atendidos	$(\text{Avaliações positivas} / \text{Total de avaliações}) \times 100$	$\geq 85\%$	Mensal	Pesquisa de satisfação
6	Tempo de Resposta dos Canais Digitais Síncronos	Tempo médio da primeira resposta nos canais digitais síncronos (ex.: WhatsApp e chat).	$\text{Soma dos tempos de resposta} / \text{Total de interações}$	≤ 60 segundos	Mensal	Sistema multicanal
7	Tempo de Resposta e-mail	Tempo médio da primeira resposta aos e-mails recebidos,	$\text{Soma dos tempos de primeira resposta aos e-mails} / \text{Total de e-mails respondidos}$	≤ 24 horas úteis	Mensal	Sistema multicanal





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Nº	Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Meta Mínima	Periodicidade	Fonte de Verificação
		observado o prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo fluxo específico formalmente definido pela SESA.				
8	Taxa de Sucesso em Contato Ativo	Percentual de contatos ativos efetivamente realizados	$(\text{Contatos efetivos} / \text{Total de tentativas}) \times 100$	$\geq 70\%$	Mensal	Relatórios outbound
9	Tempo de Espera para Videoatendimento em Libras (TEL)	Tempo médio decorrido entre a solicitação de videoatendimento com intérprete de Libras e o efetivo início do atendimento.	Soma dos tempos de espera até o início do atendimento / Total de videoatendimentos em Libras realizados	≤ 120 segundos	Mensal	Sistema de videoatendimento / logs de fila

5.1. Os indicadores deverão ser avaliados de forma integrada, de modo que o cumprimento isolado de metas quantitativas, como tempo médio de atendimento ou tempo de resposta, não poderá comprometer a qualidade, a resolutividade, a segurança da informação ou a adequada orientação ao usuário.

5.2. Para fins de apuração do indicador Nível de Serviço (NS), considera-se tempo padrão estabelecido o período de 60 (sessenta) segundos, contado do ingresso da chamada na fila de atendimento até o início do atendimento humano ou, quando a automação resolver integralmente a demanda sem necessidade de transbordo, até o início do atendimento automatizado. Havendo transbordo para atendimento humano após a atuação da automação, o tempo de espera continuará sendo contabilizado até o efetivo início do atendimento humano, não sendo válida a interrupção da contagem pelo mero início do atendimento automatizado.

5.3. Os indicadores Nível de Serviço (NS), Tempo Médio de Atendimento (TMA) aplicam-se exclusivamente ao canal de telefonia (Teleatendimento Receptivo), não





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

sendo computadas, para fins de seu cálculo, as interações realizadas por canais digitais ou assíncronos.

5.4. O indicador Tempo de Resposta dos Canais Digitais Síncronos aplica-se exclusivamente aos canais digitais síncronos, tais como WhatsApp e chat, considerando-se como tempo de resposta o intervalo entre o recebimento da interação pelo sistema e o envio da primeira resposta ao usuário.

5.5. O indicador Tempo de Resposta de E-mail aplica-se exclusivamente às mensagens recebidas por correio eletrônico (e-mail), considerando-se como tempo de resposta o intervalo entre o recebimento da mensagem e o envio da primeira resposta ao usuário, observado o prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo fluxo específico formalmente definido pela SESA.

5.6. Para fins do indicador Taxa de Sucesso em Contato Ativo, considera-se contato efetivo aquele em que houve interação direta com o usuário-alvo ou seu representante legal, mediante confirmação de identidade ou resposta ativa ao contato, não se computando como efetivas as tentativas que resultem em chamada não atendida, caixa postal, número inválido, inexistente ou fora de serviço.

5.7. O indicador Tempo de Espera para Videoatendimento em Libras (TEL) aplica-se exclusivamente ao canal de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade, considerando-se como tempo de espera o intervalo entre a solicitação do usuário e o efetivo início do atendimento por intérprete de Libras.

6. Faixas de Desempenho e Aplicação de Descontos

Indicador	Meta	Sem Glosa	Glosa Parcial	Glosa Máxima
Nível de Serviço (NS)	≥ 85%	≥ 85%	84,99% a 80,00%	< 80,00%
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	≤ 300 s	≤ 300 s	301 s a 360 s	> 360 s
Disponibilidade da Plataforma	≥ 99,5%	≥ 99,50%	99,49% a 99,00%	< 99,00%





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Qualidade do Atendimento (IQO)	≥ 90%	≥ 90,00%	89,99% a 85,00%	< 85,00%
Satisfação do Usuário (CSAT)	≥ 85%	≥ 85,00%	84,99% a 80,00%	< 80,00%
Tempo de Resposta dos Canais Digitais Síncronos	≤ 60 s	≤ 60 s	61 s a 120 s	> 120 s
Tempo de Resposta e-mail	≤ 24 horas úteis	≤ 24 horas úteis	> 24 horas úteis a ≤ 48 horas úteis	> 48 horas úteis
Taxa de Sucesso em Contato Ativo	≥ 70%	≥ 70,00%	69,99% a 60,00%	< 60,00%
Tempo de Espera para Videoatendimento em Libras (TEL)	≤ 120 s	≤ 120 s	121 s a 180 s	> 180 s

6.1. O desempenho apurado em cada indicador será classificado como "SEM GLOSA", "GLOSA PARCIAL" ou "GLOSA MÁXIMA", conforme as faixas estabelecidas na tabela acima.

6.2. Para cada indicador classificado como "GLOSA PARCIAL", será aplicado desconto de 0,50% (cinquenta centésimos por cento) sobre o valor bruto mensal da fatura.

6.3. Para cada indicador classificado como "GLOSA MÁXIMA", será aplicado desconto de 1,00% (um por cento) sobre o valor bruto mensal da fatura.

6.4. A soma dos descontos decorrentes da aplicação deste IMR não poderá exceder 10% (dez por cento) do valor bruto mensal da fatura, observado esse limite máximo independentemente da quantidade de indicadores de desempenho previstos neste Anexo.

6.5. O atingimento do limite previsto no item anterior não impede a exigência de plano de ação corretiva, a aplicação de sanções administrativas ou a adoção de outras medidas contratuais cabíveis, quando caracterizado descumprimento contratual.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

7. Apuração dos Resultados

7.1. Ao final de cada período mensal, a fiscalização consolidará os resultados dos indicadores, com base nos relatórios, registros, gravações, logs, protocolos, dashboards e demais evidências disponíveis.

7.2. A CONTRATADA será comunicada do resultado da medição e poderá apresentar manifestação no prazo estabelecido no contrato ou pela fiscalização.

7.3. Após a análise das manifestações, quando houver, a Administração validará a medição e aplicará os descontos cabíveis.

7.4. A ausência de manifestação da CONTRATADA no prazo estabelecido não impedirá a continuidade da apuração e a adoção das providências cabíveis pela Administração, observado o direito ao contraditório e à ampla defesa nos casos em que houver aplicação de sanções administrativas.

8. Disposições Finais

8.1. A CONTRATADA deverá manter todos os registros necessários à comprovação dos indicadores, disponibilizando-os à fiscalização contratual sempre que solicitado, sem qualquer ônus adicional para a Administração.

8.2. Os casos omissos serão analisados pela fiscalização contratual, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, eficiência, interesse público e as demais disposições previstas no Termo de Referência e no contrato.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANEXO I.B – MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

Em atendimento ao art. 22 e ao art. 103, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021, ao inc. X do art. 18 e ao inc. I do art. 72 da mesma Lei, e ao §7º do art. 17 do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023, apresenta-se a matriz de alocação de riscos da presente contratação, correspondente à análise consolidada no Anexo I do Estudo Técnico Preliminar.

RISCO 1 – Falha na Integração de Sistemas

Descrição: Incompatibilidade técnica entre a plataforma da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão e os sistemas legados da SESA (ex.: agendamento, prontuário eletrônico).
Probabilidade: Provável Impacto: Alto Fase impactada: Fase Externa (execução contratual)
Danos potenciais:
1. Atrasos na implementação e operação do sistema, impactando o cronograma e gerando custos adicionais.
2. Dificuldades na transmissão de dados entre os sistemas da SESA e a Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, afetando a qualidade e a agilidade do atendimento.
3. Impactos negativos na experiência do usuário, devido à falta de informações integradas e à duplicidade de cadastros.
Ações preventivas (responsável):
1. Definição clara e detalhada das especificações das APIs, incluindo formato dos dados, protocolos de segurança e métodos de autenticação. — Responsável: SESA e CONTRATADA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

2. Disponibilização de ambiente de testes para a CONTRATADA, com acesso às APIs, para que a integração seja testada e validada antes da implantação em produção. — Responsável: SESA
3. Documentação completa e atualizada das APIs, com exemplos de uso e orientações para os desenvolvedores. — Responsável: SESA ou terceiro contratado
4. Reuniões periódicas entre as equipes técnicas da SESA e da CONTRATADA para acompanhamento do desenvolvimento da integração e resolução de eventuais problemas. — Responsável: SESA e CONTRATADA

Ações de contingência (responsável):

1. Equipe técnica especializada, tanto na CONTRATADA quanto na SESA (ou terceiro contratado), para resolução rápida de problemas na integração com as APIs. — Responsável: CONTRATADA e SESA (ou terceiro)
2. Plano de contingência para garantir a continuidade do atendimento em caso de falhas na integração, incluindo a possibilidade de operação com funcionalidades reduzidas ou uso de canais alternativos. — Responsável: SESA e CONTRATADA

RISCO 2 — Não Conformidade com a LGPD

Descrição: Falha no tratamento, armazenamento ou compartilhamento de dados pessoais sensíveis, resultando em não conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
Probabilidade: Provável Impacto: Alto Fase impactada: Gestão do Contrato
Danos potenciais:
1. Penalidades jurídicas e administrativas.
2. Danos à reputação da SESA e perda de confiança dos usuários.
Ações preventivas (responsável):





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

1. Implementação de mecanismos robustos de segurança (criptografia, controle de acesso, etc.) pela CONTRATADA. — Responsável: CONTRATADA
2. Auditorias regulares pela SESA para garantir a conformidade com a LGPD. — Responsável: SESA
3. Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre a LGPD e as políticas de segurança da SESA. — Responsável: SESA e CONTRATADA
Ações de contingência (responsável):
1. Equipe de resposta a incidentes para lidar com possíveis vazamentos de dados. — Responsável: SESA e CONTRATADA
2. Plano de comunicação para informar os usuários em caso de incidente de segurança. — Responsável: SESA

RISCO 3 — Alterações Normativas/Regulatórias

Descrição: Novas exigências legais podem exigir adaptações na plataforma ou na operação da solução.
Probabilidade: Provável Impacto: Médio Fase impactada: Fase Externa (execução contratual)
Danos potenciais:
1. Custos para reconfigurar equipamentos e fluxos de atendimento.
2. Necessidade de treinar a equipe em novas normas.
Ações preventivas (responsável):
1. Inclusão de cláusula de reequilíbrio econômico-financeiro para mudanças regulatórias supervenientes. — Responsável: SESA
2. Monitoramento contínuo de atualizações normativas aplicáveis ao objeto. — Responsável: SESA





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Ações de contingência (responsável):
1. Acionamento de consultoria jurídica para ajustes contratuais. — Responsável: SESA

RISCO 4 — Erros no Termo de Referência (TR)

Descrição: Requisitos mal especificados no Termo de Referência.
Probabilidade: Provável Impacto: Alto Fase impactada: Gestão do Contrato
Danos potenciais:
1. Subdimensionamento dos itens e da equipe técnica.
2. Discordância sobre métricas de desempenho.
Ações preventivas (responsável):
1. Validação do TR com especialistas antes da publicação do instrumento convocatório. — Responsável: SESA
2. Detalhamento adequado do Instrumento de Medição de Resultados — IMR. — Responsável: SESA
Ações de contingência (responsável):
1. Revisão do TR, observados os limites legais aplicáveis a alterações na fase externa. — Responsável: SESA





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

RISCO 5 — Falhas na Gestão do Contrato

Descrição: Má gestão na execução do contrato, por parte da SESA ou da CONTRATADA.
Probabilidade: Provável Impacto: Alto Fase impactada: Gestão do Contrato
Danos potenciais:
1. Descumprimento das cláusulas do contrato.
2. Má qualidade do serviço fornecido.
Ações preventivas (responsável):
1. Reuniões de alinhamento periódicas entre SESA e CONTRATADA. — Responsável: SESA e CONTRATADA
2. Relatórios periódicos do andamento das atividades. — Responsável: CONTRATADA
Ações de contingência (responsável):
1. Monitoramento dos Níveis Mínimos de Serviço Esperados (NMSE) do IMR e aplicação de sanções, quando cabível. — Responsável: SESA

RISCO 6 — Variação de Volume e de Proporção entre Atendimento Humano e Automatizado

Descrição: Oscilação, dentro da faixa considerada ordinária pelo ETP, do volume de interações e da proporção entre atendimento humano e automatizado. Ação preventiva: precificação pela licitante considerando a cesta de referência e a faixa de variação estimada. — Responsável: CONTRATADA (precificação) e SESA (definição da faixa ordinária no ETP).
--





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

RISCO 7 — Implantação e Amortização dos Investimentos

Descrição: Necessidade de investimento inicial em infraestrutura, tecnologia e implantação, sem remuneração específica na fase de implantação. Ação preventiva: diluição dos custos de implantação nos valores unitários contratados por modalidade de atendimento, ao longo da vigência contratual. — Responsável: CONTRATADA.

RISCO 8 — Atrasos Imputáveis à SESA

Descrição: Atraso na aprovação do plano de implantação, na disponibilização de integrações, dados ou ambientes de teste sob responsabilidade da SESA. Ação preventiva: cumprimento dos prazos de análise previstos no item 6.3.18.2.1; recomposição de prazo contratual proporcional ao atraso comprovado. — Responsável: SESA.

RISCO 9 — Mudanças de Escopo e de Integrações

Descrição: Determinação, pela SESA, de novas integrações, canais ou funcionalidades fora do escopo originalmente descrito. Ação preventiva: formalização prévia e avaliação de eventual repactuação contratual, nos termos da legislação aplicável. — Responsável: SESA e CONTRATADA.

RISCO 10 — Alteração de Tarifas de Plataformas de Mensageria e de Telecomunicações

Descrição: Alteração, durante a execução contratual, das tarifas cobradas por provedores de plataformas de mensageria (tais como WhatsApp Business/Meta) e de serviços de telecomunicações utilizados na execução dos serviços, com impacto especialmente sobre o Item 3 (Interação Digital Automatizada). Ação preventiva: precificação pela licitante considerando a variação ordinária dessas tarifas e a composição de custos da cesta de referência; eventual reequilíbrio econômico-financeiro somente em caso de alteração extraordinária e extracontratual, devidamente comprovada, nos termos do art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei Federal nº 14.133/2021. — Responsável: CONTRATADA (variação ordinária) e SESA (análise de eventual pedido de reequilíbrio).





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

APÊNDICE DO ANEXO I – ETP

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

IDENTIFICAÇÃO			
Un. Gestora:	Secretaria de Estado da Saúde		
Un. Adm. Envolvidas:	Gerência de Tecnologia da Informação - GTI/SSAFAS		
Responsáveis:	Maycon Cruz Silva - GTI/SSAFAS Márcio Merçon de Vargas - GTI/SSAFAS Felipe Lima Ribeiro GTI/SSAFAS		
Data de Elab./ Atual.	16/10/2026	Versão:	03

1. Descrição da Necessidade da Contratação

1.1. Justificativa

1.1.1. A Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA) possui como diretriz permanente o aprimoramento da prestação dos serviços de saúde à população capixaba, buscando maior eficiência, acessibilidade, resolutividade e qualidade no atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS/ES). Nesse contexto, torna-se necessária a modernização e a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração e o cidadão, de forma a assegurar interações mais ágeis, claras, inclusivas e efetivas.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

1.1.2. A contratação de uma solução integrada de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, contemplando atendimentos ativos e receptivos, configura-se como medida estratégica para o fortalecimento da gestão da saúde no Estado. Tal solução permitirá à SESA estabelecer fluxo contínuo, estruturado e padronizado de comunicação com os usuários, abrangendo atividades como agendamento e confirmação de consultas e exames, prestação de informações, orientações aos cidadãos, acompanhamento de demandas e demais interações relacionadas à assistência à saúde.

1.1.3. A adoção de múltiplos canais de atendimento, incluindo telefonia, Unidade de Resposta Audível (URA), aplicações de mensageria instantânea, chatbot e videoatendimento com recursos de acessibilidade, contribuirá para ampliar o acesso da população aos serviços e informações de saúde, atendendo às necessidades de diferentes perfis de usuários, inclusive pessoas com deficiência, em consonância com os princípios da universalidade, equidade e acessibilidade no âmbito do SUS.

1.1.4. Sob a perspectiva operacional e econômica, a iniciativa tende a gerar ganhos relevantes para a Administração, tais como a melhoria na organização das agendas assistenciais, a redução do absenteísmo em consultas e exames, a diminuição do desperdício de recursos públicos, a otimização do tempo dos profissionais de saúde e o melhor aproveitamento da capacidade instalada da Rede Estadual de Saúde.

1.1.5. A solução poderá ser utilizada por diversas unidades administrativas e assistenciais da SESA, incluindo hospitais estaduais, laboratórios, Farmácia Cidadã, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais áreas que demandem comunicação estruturada com o cidadão, permitindo a consolidação de modelo corporativo, integrado e padronizado de relacionamento e atendimento em toda a Secretaria.

1.1.6. Considerando que a solução poderá ser utilizada de forma progressiva por múltiplas unidades e serviços da SESA, com demandas variáveis quanto ao volume, aos canais utilizados e ao momento de ativação, mostra-se tecnicamente adequada a adoção do **Sistema de Registro de Preços – SRP**, com posterior formalização de **Ata de Registro de Preços – ARP**. Esse modelo possibilita o registro prévio dos preços e dos quantitativos máximos estimados, a padronização da solução, a racionalização administrativa e a realização de futuras contratações conforme as necessidades efetivamente demonstradas pela Administração, sem obrigatoriedade de contratação integral dos quantitativos registrados.

1.1.7. Dessa forma, a presente contratação mostra-se justificada sob os aspectos técnico, operacional, econômico e administrativo, ao contribuir para a melhoria da





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

comunicação com os usuários, o fortalecimento da gestão dos serviços de saúde, a redução de custos decorrentes de falhas de comunicação com o cidadão e o aprimoramento da efetividade das políticas públicas no âmbito do SUS no Estado do Espírito Santo.

1.2. Problemas Identificados

1.2.1. A Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA) enfrenta desafios relevantes para estabelecer comunicação eficaz, estruturada e padronizada com os usuários do Sistema Único de Saúde no âmbito estadual, especialmente em um contexto caracterizado pela fragmentação de sistemas e fluxos de informação, pela utilização dispersa de canais de atendimento e pela atuação de múltiplas unidades administrativas e assistenciais, tais como hospitais estaduais, laboratórios, Farmácia Cidadã, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais áreas da Rede Estadual de Saúde. Embora existam iniciativas específicas de comunicação digital com os usuários, a ausência de uma solução corporativa integrada, multicanal, acessível e passível de utilização padronizada pelas diversas unidades da SESA impacta a gestão dos serviços, compromete a experiência do usuário e resulta nos problemas descritos a seguir:

1) Alto índice de absenteísmo: A ausência de mecanismos sistemáticos, integrados e padronizados para confirmação e lembrete de consultas, exames e demais procedimentos contribui para a ocorrência de faltas, ocasionando desperdício de recursos públicos, ociosidade das agendas assistenciais, subutilização da capacidade instalada e redução da efetividade do atendimento à população. Tal cenário afeta negativamente a organização dos serviços e a capacidade de resposta do sistema de saúde estadual.

2) Dificuldades de acesso à informação: Os usuários enfrentam obstáculos para obter informações relacionadas aos serviços de saúde, tais como horários de funcionamento, fluxos de atendimento, agendamentos, orientações sobre procedimentos, disponibilidade de medicamentos e demais informações assistenciais pertinentes. Essas limitações dificultam o acesso oportuno aos serviços, comprometem a eficiência do fluxo assistencial, podem ampliar a procura por atendimento presencial e contribuem para a insatisfação do cidadão.

3) Fragmentação dos canais de comunicação: A ausência de modelo corporativo integrado e centralizado de atendimento faz com que diferentes unidades e serviços da SESA utilizem processos e canais distintos de comunicação, dificultando o





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

controle, o acompanhamento das demandas, a geração de indicadores gerenciais e a uniformização das informações prestadas à população.

4) Limitações de acessibilidade para pessoas com deficiência: Os canais disponíveis não atendem, de forma corporativa e padronizada, às necessidades de acessibilidade comunicacional dos usuários, especialmente das pessoas com deficiência auditiva. Tal limitação evidencia a necessidade de solução que contemple recursos de acessibilidade e tecnologias assistivas, em consonância com os princípios da universalidade, da equidade e da inclusão no âmbito do SUS.

5) Dificuldade de expansão padronizada do atendimento: A ausência de solução corporativa integrada e de modelo contratual flexível dificulta a inclusão progressiva de novas unidades, serviços e programas da SESA em uma mesma estrutura de relacionamento com o cidadão, reduzindo o potencial de padronização, integração, controle gerencial e economia de escala.

1.2.2. Os problemas identificados demonstram a necessidade de adoção de medida estruturante voltada à modernização, integração e padronização da comunicação entre a Administração e os usuários do SUS/ES, de modo a ampliar o acesso à informação, contribuir para a redução do absenteísmo, diminuir desperdícios de recursos públicos, aprimorar a organização dos serviços assistenciais e promover maior eficiência na gestão da Rede Estadual de Saúde.

1.2.3. Considerando que a solução poderá ser utilizada por diversas unidades administrativas e assistenciais da SESA, com demandas variáveis e possibilidade de expansão gradual ao longo do tempo, mostra-se tecnicamente adequada a contratação por meio do **Sistema de Registro de Preços – SRP**, com posterior formalização de **Ata de Registro de Preços – ARP**, permitindo o registro de preços e quantitativos máximos e a realização de futuras contratações conforme a necessidade efetiva da Administração, com padronização da solução, racionalização administrativa e melhor aproveitamento dos recursos públicos.

1.3. Objetivos da Contratação

1.3.1. A presente contratação tem como objetivo a implementação de solução integrada de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, por meio de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão com capacidade de atendimento ativo e receptivo, voltada à modernização, padronização e ao fortalecimento da interação





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

entre a Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA) e os usuários do Sistema Único de Saúde no âmbito estadual.

1.3.2. Busca-se, com a adoção dessa solução, contribuir para a redução dos índices de absenteísmo em consultas, exames e demais procedimentos assistenciais, mediante a utilização de mecanismos de contato proativo para agendamento, confirmação e lembretes, favorecendo o melhor aproveitamento das agendas, a redução de ociosidades e a diminuição do desperdício de recursos públicos.

1.3.3. Constitui também objetivo da contratação ampliar o acesso da população às informações e aos serviços de saúde, por meio da disponibilização de múltiplos canais de atendimento, incluindo telefonia, URA, aplicativos de mensagens, chatbot e videoatendimento com recursos de acessibilidade, de modo a proporcionar maior conveniência, eficiência, inclusão e resolutividade no relacionamento com o cidadão.

1.3.4. A contratação visa, ainda, disponibilizar solução corporativa e padronizada que possa ser utilizada por diversas unidades administrativas e assistenciais da SESA, incluindo hospitais estaduais, laboratórios, Farmácia Cidadã, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais áreas da Rede Estadual de Saúde, permitindo a consolidação de modelo único de comunicação e atendimento ao cidadão.

1.3.5. Adicionalmente, a solução deverá promover a integração dos serviços e canais de atendimento por meio de estrutura tecnológica unificada, possibilitando maior controle operacional, rastreabilidade das demandas, geração de indicadores gerenciais e acompanhamento dos resultados obtidos.

1.3.6. Constitui igualmente objetivo da contratação apoiar o aprimoramento da gestão e da qualidade do atendimento prestado, criando condições para a melhoria contínua dos processos de comunicação, do acompanhamento das demandas dos usuários e da efetividade das ações e políticas públicas de saúde desenvolvidas pela SESA.

1.3.7. Considerando a possibilidade de utilização da solução por múltiplas unidades da SESA, com demandas variáveis e passíveis de expansão progressiva, a contratação tem também por objetivo viabilizar a padronização da solução e a racionalização administrativa mediante utilização do **Sistema de Registro de Preços – SRP**, com formação de **Ata de Registro de Preços – ARP**, permitindo futuras contratações conforme as necessidades **assistenciais, operacionais e orçamentárias da Administração**.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

2. Demonstração da Previsão da Contratação no Plano de Contratações Anual

2.1. Alinhamento com o Planejamento Estratégico do Governo do Estado

2.1.1. A contratação da solução de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão está alinhada ao Eixo 1 – +Qualidade de Vida dos Capixabas, no âmbito do tema estratégico Proteção Social, Saúde e Direitos Humanos, bem como às diretrizes governamentais voltadas à ampliação do acesso da população aos serviços públicos, à modernização da gestão e à melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

2.1.2. A solução pretendida contribui para o alcance desses objetivos ao promover a modernização dos canais de comunicação da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA), facilitando o acesso dos usuários às informações e aos serviços assistenciais, fortalecendo o relacionamento entre a Administração e o cidadão e favorecendo maior eficiência na utilização dos recursos públicos destinados à saúde.

2.1.3. A disponibilização de atendimento estruturado, acessível e multicanal constitui medida aderente às políticas públicas de humanização, inclusão e ampliação do acesso ao Sistema Único de Saúde – SUS, especialmente por permitir comunicação mais ágil e padronizada com os usuários da Rede Estadual de Saúde.

2.2. Alinhamento com a Estratégia Institucional da SESA e com o Plano de Contratações Anual – PCA

2.2.1. A contratação está alinhada à estratégia institucional da SESA, especialmente quanto à necessidade de aprimorar a infraestrutura tecnológica e operacional de apoio aos serviços do Sistema Único de Saúde – SUS/ES, tornando o atendimento ao cidadão mais acessível, resolutivo, integrado e eficiente.

2.2.2. A solução proposta contempla atendimento ativo e receptivo por múltiplos canais, incluindo telefonia, Unidade de Resposta Audível – URA, chatbot, aplicações de mensageria instantânea, videoatendimento e recursos de acessibilidade, com a finalidade de modernizar o relacionamento com o cidadão, reduzir falhas de comunicação, apoiar a redução do absenteísmo em consultas e exames e fortalecer a gestão da Rede Estadual de Saúde.

2.2.3. A contratação encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual – PCA da SESA, no bloco relacionado às Tecnologias da Informação e Comunicação no SUS,





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

sob a categoria de serviços de tecnologia da informação e comunicação, devendo a correspondente identificação e comprovação documental integrar os autos do processo administrativo.

2.2.4. Com a implementação da solução, a SESA pretende:

2.2.4.1. Modernizar e qualificar o relacionamento com os usuários da Rede Estadual de Saúde, mediante a padronização e a integração dos canais de comunicação e atendimento.

2.2.4.2. Ampliar a utilização de tecnologias de atendimento ao cidadão, tais como contact center, URA, chatbot, aplicativos de mensagens, videoatendimento e recursos de acessibilidade.

2.2.4.3. Apoiar a redução do absenteísmo em consultas, exames e demais procedimentos assistenciais, por meio de ações de comunicação, confirmação, lembrete, orientação e acompanhamento dos usuários.

2.2.4.4. Favorecer o melhor aproveitamento das agendas assistenciais e da capacidade instalada da Rede Estadual de Saúde, reduzindo desperdícios decorrentes de falhas de comunicação com os cidadãos.

2.2.4.5. Consolidar modelo corporativo e padronizado de atendimento que possa ser utilizado por hospitais estaduais, laboratórios, Farmácia Cidadã, Centros Regionais de Especialidades – CRES e demais unidades administrativas e assistenciais da SESA.

2.2.4.6. Promover maior inclusão e acessibilidade no atendimento aos usuários, especialmente às pessoas com deficiência, mediante disponibilização de canais e recursos adequados de comunicação.

2.2.4.7. Viabilizar a contratação progressiva e padronizada da solução por meio do Sistema de Registro de Preços – SRP, com posterior formalização de Ata de Registro de Preços – ARP, permitindo futuras contratações conforme as necessidades efetivamente demonstradas pelas unidades da SESA, os quantitativos registrados e a disponibilidade orçamentária da Administração, sem obrigatoriedade de contratação integral dos quantitativos máximos estimados.

2.2.5. A adoção do Sistema de Registro de Preços mostra-se compatível com o planejamento institucional da SESA, considerando que a solução poderá atender múltiplas unidades e serviços, com implantação progressiva e variação da demanda





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ao longo do tempo, preservando a padronização tecnológica e operacional da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

2.2.6. A presente contratação representa, portanto, medida estratégica para a modernização da gestão pública em saúde, para a humanização e acessibilidade do atendimento e para a ampliação do acesso da população capixaba às informações e aos serviços disponibilizados pela Rede Estadual de Saúde.

3. Requisitos da Contratação

3.1. Para o atendimento da necessidade identificada, a solução a ser contratada deverá viabilizar a prestação de serviços de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, de natureza continuada, integrada e multicanal, assegurando atendimento ativo e receptivo aos usuários da Rede Estadual de Saúde do Espírito Santo.

3.2. A solução deverá ser apta a atender, de forma padronizada, escalável e progressiva, às necessidades de comunicação de diversas unidades administrativas e assistenciais da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA, incluindo hospitais estaduais, laboratórios, Farmácia Cidadã, Centros Regionais de Especialidades – CRES e demais áreas que demandem relacionamento estruturado com o cidadão.

3.3. A solução deverá possibilitar a integração dos atendimentos por meio de números institucionais, pontos únicos de contato ou outros mecanismos tecnológicos definidos pela SESA, com o objetivo de centralizar, padronizar, qualificar e ampliar o relacionamento com os usuários no âmbito da Rede Estadual de Saúde.

3.4. O modelo de atendimento deverá contemplar a realização de contatos ativos e receptivos, por múltiplos canais, incluindo, no mínimo, telefonia, Unidade de Resposta Audível – URA, chatbot, aplicações de mensageria instantânea, correio eletrônico e videoatendimento com recursos de acessibilidade.

3.5. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar, manter e operar toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, compreendendo espaço físico integral destinado à operação, infraestrutura tecnológica e operacional, recursos humanos, plataformas, sistemas, licenças, conectividade, equipamentos, mobiliário, integrações, manutenção, suporte técnico e demais recursos indispensáveis ao pleno





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

funcionamento da solução, observadas as especificações que serão detalhadas no Termo de Referência.

3.6. Caberá à SESA disponibilizar os números institucionais e arcar com os custos de tarifação/tráfego das ligações receptivas, quando aplicável. Caberá à CONTRATADA prover a infraestrutura técnica necessária à recepção, transbordo, integração, roteamento, gravação, gestão e operação dessas chamadas em sua plataforma, bem como arcar com os custos das ligações ativas realizadas pela Central.

3.7. A solução deverá permitir, entre outras funcionalidades, o agendamento, a confirmação e o lembrete de consultas e exames, o esclarecimento de dúvidas, a prestação de informações, o acompanhamento de demandas, a realização de campanhas informativas e outras ações de relacionamento com o cidadão formalmente definidas pela SESA.

3.8. A execução dos serviços deverá ocorrer nas instalações disponibilizadas pela CONTRATADA, que deverá prover espaço físico integralmente adequado à operação da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, responsabilizando-se pela implantação, funcionamento, manutenção e atualização da infraestrutura física, tecnológica e operacional necessária à adequada prestação dos serviços.

3.8.1. O horário regular de atendimento da Central será de **segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, e aos sábados, das 07h às 14h**, devendo a CONTRATADA dimensionar a estrutura física, tecnológica, operacional e os recursos humanos necessários ao atendimento da demanda e ao cumprimento dos níveis de serviço que serão estabelecidos no Termo de Referência.

3.9. Caberá à SESA definir as diretrizes gerais da operação, os serviços e unidades a serem atendidos, as regras de negócio aplicáveis, os critérios de fiscalização e os resultados esperados, competindo à CONTRATADA executar os serviços de acordo com as exigências contratuais e com os níveis de desempenho estabelecidos.

3.10. O detalhamento dos requisitos técnicos, operacionais, funcionais, de infraestrutura física, segurança da informação, proteção de dados pessoais, acessibilidade, desempenho, qualidade e continuidade operacional necessários à execução da solução será estabelecido no Termo de Referência, em conformidade com as diretrizes definidas neste Estudo Técnico Preliminar e com as necessidades específicas da SESA.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

3.11. A contratação terá caráter continuado, considerando que os serviços de relacionamento e atendimento ao cidadão são necessários ao adequado funcionamento da Rede Estadual de Saúde e à comunicação entre a SESA e os usuários do Sistema Único de Saúde – SUS/ES. A interrupção dos serviços poderá impactar o acesso da população às informações e aos serviços de saúde, o agendamento e a confirmação de consultas e exames, o acompanhamento de demandas e a eficiência da gestão pública.

3.12. Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços terão vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, admitida a prorrogação sucessiva, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, até o limite de 10 (dez) anos, desde que demonstradas a necessidade da continuidade dos serviços, a manutenção da vantajosidade para a Administração e a observância dos requisitos legais aplicáveis.

3.13. Ao término da execução contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus adicional, toda a documentação técnica, relatórios, parametrizações, scripts, bases de conhecimento, registros operacionais, dados e demais informações necessárias à adequada transição dos serviços para a SESA ou para eventual empresa sucessora, assegurando a continuidade da operação e observadas as regras de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

3.14. Considerando a possibilidade de utilização da solução por múltiplas unidades da SESA, com implantação progressiva, variação da demanda e necessidade de padronização da operação, a contratação será processada por meio do **Sistema de Registro de Preços – SRP**, com posterior formalização de **Ata de Registro de Preços – ARP**, permitindo futuras contratações conforme as necessidades efetivamente demonstradas pela Administração, os quantitativos registrados e a disponibilidade orçamentária, sem obrigatoriedade de contratação integral dos quantitativos máximos estimados.

3.15. Os critérios de ativação da solução, dimensionamento da operação, medição dos serviços, pagamento, fiscalização, níveis de serviço, transição contratual e demais condições de execução serão definidos no Termo de Referência, observadas as premissas estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar.

4. Qualificação Técnica

4.1. Considerando a natureza continuada e a relevância dos serviços pretendidos, a futura contratação deverá contemplar requisitos de qualificação técnica aptos a





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

demonstrar que a licitante possui experiência na execução de serviços compatíveis com o objeto, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade.

4.2. Para fins de orientação da modelagem da contratação, considera-se essencial que a futura contratada possua experiência em prestação de serviços de **central de atendimento, central de relacionamento ou contact center**, destinados ao atendimento de cidadão, cliente ou usuário, em operações estruturadas públicas ou privadas, por se tratar do núcleo funcional da solução a ser contratada.

4.3. A exigência de capacidade técnica deverá ser estruturada de forma a comprovar a aptidão operacional da futura contratada para execução de serviços continuados de atendimento ao cidadão, cliente ou usuário, em escala compatível com a demanda da SESA, admitindo-se a fixação de parâmetro quantitativo mínimo apenas em relação à parcela de maior relevância da contratação, nos termos do art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem imposição de quantitativos mínimos para todos os canais, tecnologias ou recursos acessórios que integram a solução.

4.4. Para fins de orientação do modelo adotado, considera-se como parcela de maior relevância da contratação o **Serviço de Teleatendimento Receptivo**, por representar o canal de maior volume estimado e a principal porta de entrada do cidadão na Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

4.4.1. A licitante deverá comprovar experiência na execução de serviços de central de atendimento, central de relacionamento, contact center, teleatendimento ou operação equivalente, em atendimento receptivo, em volume mínimo de 2.400.000 (dois milhões e quatrocentas mil) interações executadas em um mesmo período de 12 (doze) meses consecutivos, correspondente a 50% do quantitativo máximo estimado para a parcela de maior relevância registrado na Ata de Registro de Preços (400.000 interações mensais × 12 meses = 4.800.000 interações), observado o limite previsto no art. 67, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.4.1.1. O parâmetro quantitativo adotado, aferido em período de 12 (doze) meses consecutivos coincidente com a vigência da Ata de Registro de Preços, tem por finalidade demonstrar capacidade operacional compatível com o cenário de maior demanda previsto para a parcela de maior relevância, sem exigir experiência equivalente à integralidade da volumetria estimada, preservando-se a proporcionalidade e a competitividade do certame.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4.4.2. A comprovação poderá ser realizada por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica, admitido o somatório de atestados referentes a serviços executados de forma concomitante, por equivaler, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, desde que demonstrada a execução de serviços compatíveis com o objeto, em operação estruturada pública ou privada, destinada ao atendimento de cidadão, cliente ou usuário.

4.4.3. Não será exigida comprovação de experiência específica no setor de saúde, nem a execução anterior para órgão ou entidade pública, bastando que os atestados demonstrem compatibilidade técnica e operacional com serviços de atendimento estruturado, central de relacionamento, contact center, teleatendimento ou operação equivalente.

4.4.4. Não será exigido prazo mínimo de experiência além do período de aferição do quantitativo (12 meses consecutivos), por se considerar que a execução, em um mesmo período anual, de volume correspondente a 50% da parcela de maior relevância já demonstra a capacidade da licitante de sustentar operação estável, sem impor restrição desproporcional à competitividade, em consonância com o art. 67, §§ 2º e 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e com a minuta padronizada da PGE/ES.

4.5. Não será exigida comprovação específica de experiência para os demais itens do Grupo Único — teleatendimento ativo, interação digital automatizada, atendimento digital humano e videoatendimento com recursos de acessibilidade —, por se tratar de atividades inerentes às operações de contact center ou de menor participação no volume estimado, restringindo-se a qualificação técnica à parcela de maior relevância, nos termos do art. 67, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, de modo a não restringir indevidamente a competitividade do certame em desproporção à materialidade desses itens.

4.5.1. A capacidade de execução desses **itens** será assegurada pelas obrigações de execução, pelos níveis mínimos de serviço e pelos requisitos estabelecidos no Termo de Referência, inclusive quanto aos intérpretes de Libras (item 8.6.3 deste Estudo).

4.6. Diretrizes para a Qualificação Econômico-Financeira

4.6.1. Considerando o vulto estimado da contratação, a natureza continuada dos serviços e a necessidade de implantação e manutenção de estrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos pela contratada, a futura contratação deverá prever requisitos de qualificação econômico-financeira compatíveis com a complexidade e os riscos da execução.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4.6.2. A exigência terá por finalidade demonstrar que a licitante possui capacidade financeira mínima para suportar a implantação da operação, a mobilização de equipe, o custeio da folha de pagamento, encargos, benefícios, tecnologia, equipamentos, conectividade, licenças, infraestrutura e demais custos necessários à adequada prestação dos serviços.

4.6.3. Em consonância com a minuta padronizada aprovada pela PGE/ES, a qualificação econômico-financeira será comprovada mediante Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultado do Exercício do último exercício social, com Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um), cumulativamente com patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, equivalente a **R\$ 6.510.912,00 (seis milhões, quinhentos e dez mil, novecentos e doze reais)**, correspondente a 10% do valor global estimado de R\$ 65.109.120,00 para o período inicial de 24 (vinte e quatro) meses, nos termos do art. 69, § 4º, da Lei nº 14.133/2021.

4.6.4. A exigência não terá caráter restritivo, mas buscará assegurar que a futura contratada possua condições reais de executar o objeto com continuidade, segurança e qualidade, evitando riscos de descontinuidade, atrasos operacionais, inadimplemento trabalhista, insuficiência de capital de giro ou comprometimento do atendimento ao cidadão.

5. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

5.1. Base de referência e metodologia de dimensionamento

5.1.1. A estimativa das quantidades para a contratação da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão foi elaborada considerando a abrangência estadual dos serviços prestados pela Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA, a necessidade de implantação de solução corporativa, integrada, multicanal e acessível para comunicação com os usuários do Sistema Único de Saúde – SUS/ES, bem como a possibilidade de utilização progressiva da solução por diferentes unidades, serviços e programas da Rede Estadual de Saúde.

5.1.2. Como referência objetiva principal para a estimativa quantitativa, adotou-se a meta governamental de oferta de consultas e exames especializados divulgada oficialmente pela Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA, composta por **1.250.000 (um milhão, duzentas e cinquenta mil) consultas especializadas** e **670.000 (seiscentos e setenta mil) exames especializados**, totalizando **1.920.000 (um milhão, novecentos e vinte mil) eventos**





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

assistenciais anuais, equivalentes à média mensal de **160.000 (cento e sessenta mil) eventos assistenciais**.

5.1.2.1. A referência utilizada encontra-se publicada no portal institucional da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA, na notícia **“Pacote de 1,9 milhão de consultas e exames celebra um ano com impacto na qualidade do atendimento”**, publicada em **19 de dezembro de 2025**, constituindo fonte oficial de suporte à memória de cálculo adotada neste Estudo Técnico Preliminar.

Fonte: SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO – SESA. Pacote de 1,9 milhão de consultas e exames celebra um ano com impacto na qualidade do atendimento. Publicado em 19/12/2025. Portal institucional da SESA/ES.

5.1.3. A referida base mostra-se compatível com o objeto da contratação, uma vez que consultas, exames, serviços ambulatoriais, dispensação de medicamentos, orientações assistenciais e demais demandas da Rede Estadual de Saúde podem exigir comunicação com o cidadão em diferentes etapas do processo, tais como prestação de informações, agendamento, confirmação, lembrete, orientação, reagendamento, acompanhamento, encaminhamento, retorno de informações e continuidade do cuidado.

5.1.4. Considerando que a SESA ainda não dispõe de central corporativa multicanal consolidada nos moldes ora pretendidos, não há histórico operacional próprio capaz de demonstrar, por canal de atendimento, a distribuição efetiva das interações entre atendimento telefônico, atendimento digital, atendimento automatizado, atendimento humano, atendimento ativo, atendimento receptivo e videoatendimento acessível.

5.1.5. Em razão da inexistência de base histórica específica da solução corporativa multicanal pretendida, a estimativa foi construída por metodologia técnica prospectiva, fundada em critérios de planejamento, razoabilidade, proporcionalidade, escalabilidade e prudência administrativa, considerando especialmente:

- a) a natureza dos serviços públicos de saúde a serem apoiados;
- b) a abrangência estadual da Rede de Saúde e a possibilidade de utilização progressiva da solução por unidades, programas e serviços;
- c) a jornada esperada do cidadão nos fluxos de consultas, exames, informações, confirmações, lembretes, reagendamentos, orientações e acompanhamento de demandas;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- d) o potencial de utilização de canais digitais e automatizados para demandas simples, repetitivas, padronizáveis ou de confirmação;
- e) a necessidade de manutenção de atendimento humano para demandas que exijam escuta, interpretação, registro formal, análise de contexto, tratamento individualizado ou encaminhamento qualificado;
- f) a necessidade de atendimento receptivo como principal porta de entrada do cidadão;
- g) a necessidade de atendimento ativo para ações de confirmação, lembrete, orientação, campanhas institucionais e busca ativa;
- h) a necessidade de disponibilização de canal acessível, especialmente videoatendimento com recursos de acessibilidade; e
- i) a necessidade de permitir adequado dimensionamento da infraestrutura física, tecnológica e operacional, dos recursos humanos, dos canais simultâneos, da supervisão, da monitoria, dos relatórios gerenciais e da fiscalização contratual.

5.1.6. Para fins de planejamento e dimensionamento inicial da solução, adota-se como **cenário referencial mínimo estimado de demanda** o volume de **160.000 (cento e sessenta mil) interações multicanais mensais**, correspondente à premissa inicial de **1 (uma) interação por evento assistencial mensal estimado**.

5.1.6.1. O cenário referencial mínimo estimado previsto no item anterior constitui parâmetro técnico de planejamento, dimensionamento operacional e formação da estimativa econômica da contratação, **não representando obrigação de consumo, quantidade mínima garantida de execução, garantia de demanda ou faturamento mínimo à futura contratada**.

5.1.7. Considerando que um mesmo evento assistencial pode demandar múltiplas comunicações com o cidadão ao longo de sua jornada, especialmente nos fluxos de agendamento, confirmação, lembrete, remarcação, orientação, acompanhamento, retorno de informações e eventual complementação de dados, adotou-se como **cenário máximo mensal estimado** a projeção de até **5 (cinco) interações potenciais por evento assistencial**, resultando no volume máximo estimado de **800.000 (oitocentas mil) interações multicanais mensais**.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.1.7.1. O cenário máximo mensal estimado constitui o limite quantitativo considerado para fins de planejamento, dimensionamento da capacidade da solução e estruturação do Sistema de Registro de Preços, sem implicar obrigação de contratação ou consumo integral pela Administração.

5.1.8. A unidade de medida adotada para a contratação será a "interação multicanal", entendida como cada contato efetivamente realizado, recebido, tratado, registrado e rastreável na plataforma de atendimento, por meio dos canais integrantes da solução, incluindo atendimento telefônico ativo ou receptivo, URA, voicebot, atendimento digital humano, atendimento digital automatizado, WhatsApp, chatbot, chat, e-mail, videoatendimento, callback, mensagens ativas, pesquisas de satisfação e demais modalidades previstas no escopo da contratação, observadas as regras de contabilização estabelecidas no Termo de Referência. Os comunicados informativos disparados por canais de mensageria, mediante autorização prévia da SESA, serão contabilizados como 1 (uma) interação por comunicado efetivamente entregue ao destinatário, e o contato que percorra etapas automatizadas (URA, voicebot ou chatbot) e seja concluído por atendente humano será contabilizado como 1 (uma) única interação.

5.1.9. A estimativa individualizada por modalidade de atendimento possui finalidade técnica, metodológica e econômica, servindo de base ao planejamento, ao dimensionamento operacional, à formação da estimativa de valor, à avaliação de exequibilidade, à análise da capacidade da solução e, na fase de execução, à medição, ao faturamento e à fiscalização contratual. Considera-se que as modalidades, correspondentes aos itens 1 a 5, integram o Grupo Único e não constituem parcelas autônomas para fins de adjudicação, sendo a disputa e o julgamento orientados pelo valor global mensal do Grupo, observado o valor unitário máximo de cada item, sem prejuízo da utilização dos valores unitários de cada modalidade para registro, contratação, medição e pagamento.

5.1.10. Para assegurar coerência entre o planejamento da contratação, a modelagem econômica e operacional e a futura execução contratual, a distribuição estimada das interações foi estruturada em **5 (cinco) modalidades referenciais de atendimento**, conforme a natureza dos canais, o perfil esperado de utilização, o grau de automação possível, a complexidade das demandas e a necessidade de atendimento acessível.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Dimensionamento Mensal das Interações – Central de Relacionamento SESA/ES					
Item	Modalidade Referencial de Atendimento	Unidade	Percentual Referencial	Cenário Referencial Mínimo Estimado	Cenário Máximo Mensal Estimado
1	Serviço de Teleatendimento Receptivo	Interação Multicanal	50,0%	80.000	400.000
2	Serviço de Teleatendimento Ativo	Interação Multicanal	5,0%	8.000	40.000
3	Serviço de Interação Digital Automatizada via URA, Voicebot, WhatsApp e Chatbot	Interação Multicanal	35,0%	56.000	280.000
4	Serviço de Atendimento Digital Humano – E-mail e Chat	Interação Multicanal	9,0%	14.400	72.000
5	Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade	Interação Multicanal	1,0%	1.600	8.000
	Total Mensal Estimado		100,0%	160.000	800.000

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9ea1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validar/YCXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.1.10.1. Para fins deste Estudo, adota-se a seguinte terminologia:

- a) modalidade referencial de atendimento: conjunto de interações com estrutura de custo homogênea, correspondente a cada item do Grupo Único (itens 1 a 5);
- b) canal: meio tecnológico pelo qual a interação ocorre, tal como telefone, URA, voicebot, WhatsApp, chatbot, e-mail, chat ou vídeo; e
- c) componentes da solução: elementos de infraestrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos necessários à execução do objeto.

5.1.10.2. Uma mesma modalidade pode abranger mais de um canal, a exemplo do item 3 (Interação Digital Automatizada), que reúne URA, voicebot, WhatsApp e chatbot, razão pela qual os termos "item" e "canal" não são equivalentes neste Estudo.

5.1.11. A predominância do teleatendimento receptivo, estimado em **50% do volume total**, justifica-se por se tratar da principal porta de entrada do cidadão na Central de Relacionamento, destinada ao acolhimento inicial, identificação da demanda, prestação de informações gerais, orientação sobre serviços, registro de solicitações, esclarecimento de dúvidas e encaminhamento adequado dos casos conforme os fluxos definidos pela Administração.

5.1.12. O teleatendimento ativo, estimado em **5% do volume total**, foi previsto para ações de contato proativo com o cidadão, tais como confirmações, lembretes, orientações, reagendamentos, campanhas institucionais, busca ativa, pesquisas e demais comunicações autorizadas pela Administração. A proporção estimada considera que parte relevante das comunicações padronizadas poderá ser realizada por canais digitais ou automatizados, preservando-se o atendimento ativo humano para situações que exijam maior efetividade, sensibilidade, validação ou abordagem individualizada.

5.1.13. As interações digitais automatizadas — WhatsApp, chatbot, URA, voicebot e demais recursos automatizados de atendimento —, estimadas em 35% do volume total, refletem a expectativa técnica de utilização intensiva de canais digitais para demandas de menor complexidade, alta repetição e maior potencial de automação, tais como lembretes, confirmações, informações padronizadas, direcionamentos, acompanhamento de protocolos e respostas estruturadas. A adoção dessa proporção busca favorecer escala, agilidade, padronização, redução de filas, otimização dos recursos humanos e ampliação do acesso do cidadão aos serviços.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.1.14. O atendimento digital humano por e-mail e chat, estimado em **9% do volume total**, destina-se ao tratamento de demandas digitais que não possam ser resolvidas integralmente por automação, bem como de situações que exijam análise de contexto, complementação de informações, registro formal, tratamento individualizado, resposta estruturada, encaminhamento qualificado ou acompanhamento posterior. A proporção atribuída a essa modalidade também considera a opção técnica de não estruturar modalidade autônoma de atendimento receptivo de segundo nível, concentrando no atendimento digital humano parte das demandas que exijam maior elaboração, formalização ou tratamento não imediato.

5.1.15. O videoatendimento com recursos de acessibilidade, estimado em **1% do volume total**, foi previsto como canal especializado e inclusivo, destinado especialmente ao atendimento de usuários que necessitem de recursos de acessibilidade comunicacional, incluindo pessoas com deficiência auditiva ou outras necessidades específicas. Embora sua participação percentual seja menor em relação às demais modalidades, sua previsão é indispensável para assegurar inclusão, equidade e acessibilidade no atendimento.

5.1.16. A modelagem adotada para esta contratação busca estruturar a operação em modalidades claras, integradas e fiscalizáveis, concentrando o atendimento humano nas modalidades de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento digital humano, de modo a evitar sobreposição de fluxos, duplicidade de registros, fragmentação da medição e complexidade desnecessária na gestão contratual.

5.1.17. As demandas que exijam maior análise, registro formal, complementação de informação, tratamento individualizado, encaminhamento qualificado ou resposta estruturada ao cidadão deverão ser tratadas conforme os fluxos operacionais definidos pela SESA, com apoio de scripts, base de conhecimento, supervisão, monitoria, registros na plataforma e, quando necessário, encaminhamento às áreas competentes da Administração.

5.1.18. A distribuição percentual entre as modalidades **não decorre de histórico operacional pretérito de central corporativa multicanal da SESA**, uma vez que se trata de implantação inicial de solução integrada nos moldes ora pretendidos. Constitui, portanto, **estimativa referencial resultante de modelagem técnica prospectiva**, destinada ao planejamento da contratação, à formação da estimativa econômica, ao dimensionamento da capacidade da solução e ao acompanhamento de sua futura execução.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.1.19. A adoção de percentuais referenciais por modalidade justifica-se pela necessidade de evitar o subdimensionamento da solução, assegurar equilíbrio entre atendimento humano e automatizado, garantir disponibilidade dos canais integrantes da solução, possibilitar adequada formação da estimativa econômica e **conferir transparência ao mercado quanto às premissas utilizadas pela Administração para composição da demanda projetada e formação dos preços unitários de referência de cada item e do valor global mensal estimado.**

5.1.20. O cenário referencial mínimo estimado de **160.000 interações mensais** e o cenário máximo mensal estimado de **800.000 interações mensais** constituem parâmetros de planejamento da demanda e de dimensionamento da contratação, **não representando obrigação de contratação integral, consumo mínimo garantido, garantia de faturamento ou garantia de demanda por modalidade ou canal específico.**

5.1.21. Durante a execução contratual, a Administração deverá acompanhar a distribuição efetiva das interações por modalidade e por canal, unidade demandante, tipo de serviço, fluxo assistencial, nível de complexidade, tempo de atendimento, resolutividade e demais indicadores operacionais, com a finalidade de subsidiar a fiscalização, avaliar o desempenho da solução, orientar melhorias operacionais, acompanhar a evolução da demanda e apoiar o planejamento da utilização da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

5.1.22. A distribuição percentual estimada entre as modalidades possui natureza referencial e integra a matriz de planejamento econômico e operacional da contratação, devendo ser considerada pelos licitantes na formação de suas propostas, no dimensionamento de suas equipes, na composição da infraestrutura necessária e na avaliação dos **riscos ordinários inerentes à operação integrada e multicanal.**

5.1.22.1. As variações ordinárias na participação relativa das modalidades durante a execução, desde que mantidas a natureza do objeto, a unidade de medida contratada, os canais integrantes da solução, os requisitos de desempenho e os limites quantitativos estabelecidos, constituem **risco ordinário de dimensionamento, precificação e gestão operacional da futura contratada**, devendo ser consideradas na formulação de sua proposta.

5.1.22.2. A futura contratada deverá possuir capacidade técnica, operacional e gerencial para administrar a variação natural da demanda entre as modalidades e os





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

canais previstos, inclusive quanto à alocação de equipe, gestão de filas, priorização de atendimentos, utilização de automação, atendimento humano, atendimento ativo, atendimento receptivo e recursos de acessibilidade, observados os níveis de serviço e demais condições que serão estabelecidas no Termo de Referência.

5.1.22.3. A precificação apresentada pela licitante deverá considerar a natureza integrada da solução, a composição referencial da cesta de modalidades e os riscos ordinários decorrentes de sua variação, **não podendo fundamentar-se em expectativa de consumo fixo ou garantido de determinada modalidade de atendimento.**

5.1.22.4. A mera alteração da participação relativa das modalidades dentro das premissas, do objeto, da unidade de medida e dos limites quantitativos previstos neste Estudo **não caracterizará, por si só, fato apto a justificar revisão, recomposição ou restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro,** devendo a correspondente alocação de riscos ser refletida na matriz de riscos e nos demais instrumentos da contratação, observada a legislação aplicável.

5.1.23. Dessa forma, a estimativa quantitativa adotada mostra-se tecnicamente adequada à fase de planejamento da contratação, pois combina **fonte institucional objetiva,** projeção razoável das interações ao longo da jornada do cidadão, distribuição referencial por modalidades de atendimento, possibilidade de utilização progressiva da solução e mecanismos de acompanhamento da execução, preservando a transparência da modelagem, **sem impor consumo mínimo à Administração e sem transferir ao Poder Público os riscos ordinários de dimensionamento, precificação e gestão operacional inerentes à atividade empresarial especializada.**

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

6.1. Finalidade e fundamento do levantamento

6.1.1. O levantamento de mercado foi realizado com a finalidade de identificar as soluções disponíveis para atendimento da necessidade da Secretaria de Estado da Saúde – SESA, avaliar os modelos técnicos e econômicos praticados pela Administração Pública e pelo mercado especializado e subsidiar a escolha da solução considerada mais adequada, nos termos do art. 18, §1º, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.1.2. O presente levantamento possui natureza técnico-mercadológica e antecede a estimativa do valor da contratação, tratada em item próprio deste Estudo Técnico Preliminar, observando-se a distinção entre:

- a) **levantamento de mercado**, destinado à análise das alternativas possíveis e à justificativa técnica e econômica da solução escolhida; e
- b) **estimativa do valor da contratação**, destinada à definição dos preços referenciais, memória de cálculo e valor estimado do objeto.

6.1.3. Considerando as características do objeto, a pesquisa contemplou serviços relacionados a Central de Relacionamento, Contact Center, atendimento ao cidadão, teleatendimento receptivo e ativo, atendimento digital humano, WhatsApp, chatbot, soluções automatizadas, videoatendimento, acessibilidade e soluções integradas multicanais.

6.2. Fontes e critérios utilizados no levantamento

6.2.1. O levantamento priorizou referências provenientes de contratações públicas similares, especialmente licitações, contratos, atas, termos aditivos, apostilamentos, propostas adjudicadas e demais documentos disponibilizados em fontes oficiais, incluindo o Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, Compras.gov.br, portais oficiais de compras e de contratos, publicações em imprensa oficial e sítios institucionais dos órgãos e entidades contratantes.

6.2.2. Foram priorizadas referências recentes ou atualmente em execução, de modo a refletir, tanto quanto possível, as condições econômicas, tecnológicas e operacionais vigentes no mercado de serviços de relacionamento e atendimento ao cidadão.

6.2.3. A seleção das referências não se baseou exclusivamente na data ou no valor nominal identificado. Foram considerados, de forma conjugada:

- a) similaridade material do objeto;
- b) natureza do canal de atendimento;
- c) modalidade humana ou automatizada da interação;
- d) unidade de medida utilizada;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- e) volumetria contratada;
- f) grau de complexidade operacional;
- g) conteúdo econômico compreendido no preço;
- h) utilização de infraestrutura, tecnologia, recursos humanos, licenças e demais componentes;
- i) situação da contratação e natureza do preço pesquisado; e
- j) existência de documentação oficial suficiente para assegurar a rastreabilidade da referência.

6.2.4. Contratações iniciadas em exercícios anteriores poderão ser consideradas quando permanecerem em execução e possuírem preço vigente e comprovadamente atualizado, não sendo adotado preço histórico originário quando houver instrumento posterior de reajuste, apostilamento, repactuação ou atualização aplicável.

6.2.5. Referências históricas ou cuja unidade de medida não seja diretamente compatível poderão permanecer registradas como elementos complementares do levantamento de mercado, sem necessariamente integrarem a série matemática destinada à formação do preço estimado.

6.3. Critérios de comparabilidade

6.3.1. O levantamento evidenciou que o mercado utiliza diferentes modelos de mensuração e remuneração dos serviços de contact center e atendimento multicanal, incluindo:

- a) preço por interação ou atendimento;
- b) preço por sessão;
- c) preço por hora;
- d) preço por posto ou posição de atendimento;
- e) mensalidade;
- f) licença;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

g) unidade de serviço composta; e

h) preço global de solução integrada.

6.3.2. Tais unidades não serão consideradas automaticamente equivalentes.

6.3.3. Para formação da estimativa econômica da SESA, somente serão agrupados na mesma série preços cuja unidade e conteúdo econômico apresentem compatibilidade material suficiente com a modalidade analisada.

6.3.4. Preços originalmente expressos por hora, posto de atendimento, mensalidade, licença ou outra unidade distinta não serão convertidos arbitrariamente em preço por interação.

6.3.5. Eventual conversão somente poderá ocorrer quando houver parâmetro técnico objetivo, demonstrável e devidamente documentado que permita estabelecer equivalência econômica entre as unidades.

6.3.6. Na inexistência dessa equivalência, a referência será mantida exclusivamente como parâmetro complementar de mercado ou custo, sem integrar diretamente a série matemática.

6.3.7. Da mesma forma, o preço global de uma solução multicanal integrada não será reproduzido artificialmente como se representasse o preço individual de cada modalidade que compõe aquela solução.

6.4. Referências de mercado identificadas

6.4.1. A pesquisa realizada identificou contratações públicas recentes e/ou vigentes relacionadas às diferentes modalidades de atendimento da solução pretendida pela SESA, abrangendo órgãos das áreas de saúde, previdência, regulação, atendimento ao cidadão e outras atividades intensivas em relacionamento multicanal.

6.4.2. Entre as referências analisadas encontram-se contratações de:

- a) centrais de atendimento e de relacionamento com o cidadão;
- b) teleatendimento receptivo;
- c) teleatendimento ativo e callback;
- d) atendimento humano por chat, e-mail e canais escritos;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

e) WhatsApp, mensageria e chatbot; e

f) videoatendimento ao cidadão.

6.4.3. Para fins de rastreabilidade, cada referência utilizada na etapa de formação do preço deverá permanecer acompanhada, nos autos, sempre que disponível, das seguintes informações:

a) órgão ou entidade contratante;

b) número do processo, licitação, contrato ou ata;

c) objeto;

d) item ou serviço correspondente;

e) unidade de medida;

f) quantidade;

g) preço identificado;

h) natureza do preço, distinguindo-se valor estimado, adjudicado, homologado, registrado, contratado ou vigente;

i) data da referência e da consulta; e

j) indicação da fonte oficial e respectivo documento de suporte.

6.5. Modelos de contratação identificados

6.5.1. A análise das referências evidenciou, em síntese, três modelos principais aplicáveis ao objeto:

I – Contratação por disponibilidade de capacidade, posto ou hora

Modelo em que a remuneração está predominantemente associada à disponibilização de estrutura, mão de obra, posição de atendimento ou quantidade de horas.

II – Contratação fragmentada com itens autônomos por modalidade





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Modelo em que cada modalidade de atendimento possui unidade, quantitativo e preço próprios, sendo disputada, adjudicada, contratada, medida e faturada de forma autônoma, admitindo-se fornecedores distintos para cada modalidade.

III – Contratação integrada multicanal orientada ao resultado

Modelo no qual os diferentes canais integram uma única solução de relacionamento, sob responsabilidade de um único fornecedor, com gestão operacional integrada, unidade comum de medição e remuneração associada ao resultado produzido, admitindo-se preços unitários próprios por modalidade reunidos em grupo único.

6.6. Análise comparativa das alternativas

6.6.1. O modelo baseado predominantemente em postos, posições de atendimento ou horas não se apresenta como o mais adequado à necessidade da SESA, uma vez que transfere o foco da contratação para a disponibilização de insumos e capacidade, enquanto a necessidade administrativa está relacionada à realização efetiva de interações com os cidadãos por múltiplos canais.

6.6.2. A contratação de cada modalidade como item autônomo, disputado e adjudicado separadamente, embora tecnicamente possível e amplamente identificada no mercado, apresenta maior complexidade de integração, medição, faturamento, fiscalização e administração contratual, além do risco de fragmentação da operação entre fornecedores distintos.

6.6.3. A fragmentação por modalidade também aumenta a exposição da Administração às alterações naturais da participação relativa das modalidades ao longo da execução, podendo exigir a gestão de múltiplos contratos ou fornecedores e limitar a flexibilidade operacional necessária à evolução da jornada de atendimento.

6.6.4. O modelo integrado multicanal apresenta maior aderência aos objetivos da contratação por permitir:

- a) integração da jornada do cidadão;
- b) responsabilidade operacional única;
- c) gestão coordenada dos diferentes canais;
- d) utilização progressiva da automação;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- e) consolidação da medição e do faturamento em instrumento único;
- f) flexibilidade na distribuição operacional dos atendimentos;
- g) maior capacidade de incorporação de novas tecnologias;
- h) gestão orientada por indicadores de desempenho e qualidade; e
- i) remuneração vinculada às interações efetivamente realizadas.

6.6.5. A solução integrada mostra-se, portanto, mais adequada sob os aspectos de eficiência administrativa, flexibilidade operacional, incorporação tecnológica, gestão e potencial de atendimento dos objetivos pretendidos pela SESA.

6.7. Solução escolhida

6.7.1. Após a análise das alternativas disponíveis no mercado, considera-se tecnicamente mais adequada a contratação de **Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão integrada e multicanal, remunerada por interação multicanal efetivamente executada, mediante preço unitário próprio para cada item (modalidade de atendimento), reunidos em Grupo Único.**

6.7.2. A unidade de medição será a **interação multicanal**, entendida como cada contato efetivamente realizado, atendido, processado e registrado nos canais integrantes da solução, conforme os critérios técnicos e operacionais que serão detalhados no Termo de Referência.

6.7.3. A adoção de preços unitários por item reconhece que as diferentes modalidades apresentam estruturas de custo distintas.

6.7.4. O levantamento demonstrou que atendimento humano receptivo, atendimento ativo, automação, atendimento digital humano e videoatendimento apresentam características econômicas próprias, decorrentes, entre outros fatores, de diferenças de mão de obra, produtividade, tecnologia, infraestrutura e complexidade.

6.7.5. Em razão disso, a formação do preço estimado deverá reconhecer tais diferenças, mediante análise econômica individualizada de cada modalidade referencial, com adoção do menor preço apurado em cada uma como preço unitário de referência do respectivo item, e posterior apuração do valor global mensal pela soma dos valores mensais dos itens.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.8. Modalidades referenciais de atendimento da solução

6.8.1. Para fins de formação da estimativa econômica e de identificação dos itens do Grupo Único, a solução foi analisada a partir das cinco modalidades de atendimento definidas no item 5, correspondentes aos itens 1 a 5:

Modalidade referencial (item)	Participação no volume
Teleatendimento Receptivo	50%
Teleatendimento Ativo	5%
Interação Digital Automatizada – WhatsApp/Chatbot	35%
Atendimento Digital Humano – E-mail/Chat	9%
Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade	1%
Total	100%

6.8.2. Os percentuais acima constituem premissas de planejamento e formação econômica e não representam garantia de consumo individual de qualquer modalidade ou canal.

6.8.3. A divisão em modalidades não configura parcelamento do objeto, uma vez que os itens integram o Grupo Único, analisado no item 9 deste Estudo, servindo os valores unitários de cada item de referência para registro, contratação, medição e pagamento.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.8.4. Sua finalidade é possibilitar que a Administração forme preços unitários de referência economicamente consistentes para cada item, reconhecendo as diferentes estruturas de custo das modalidades integrantes da solução.

6.9. Diretriz para formação das séries de preços

6.9.1. Para cada modalidade referencial de atendimento serão buscados, sempre que possível, três ou mais preços atuais, aderentes e materialmente comparáveis.

6.9.2. A utilização de três ou mais referências por modalidade tem por finalidade aumentar a representatividade da pesquisa e a robustez da estimativa do preço unitário de referência de cada uma, que corresponde a item do Grupo Único.

6.9.3. As séries destinadas ao cálculo serão compostas prioritariamente por preços provenientes de contratações públicas similares, observadas a atualidade, vigência, aderência e compatibilidade das respectivas unidades.

6.9.4. A existência de três valores numéricos, por si só, não será suficiente para composição da série. Cada referência deverá superar os critérios de comparabilidade definidos neste levantamento.

6.9.5. Quando houver quantidade superior de referências adequadas, a amostra poderá ser ampliada, preservando-se nos autos a memória da pesquisa e os critérios utilizados para inclusão ou exclusão dos valores.

6.10. Tratamento específico do videoatendimento e da acessibilidade

6.10.1. O videoatendimento com recursos de acessibilidade constitui modalidade de baixa participação no volume estimado (1%) e de mercado mais restrito, com menor disponibilidade de contratações públicas remuneradas por atendimento ou interação.

6.10.2. Contratações de serviços de acessibilidade remuneradas por hora, mensalidade ou pacote de horas não apresentam unidade diretamente equivalente à interação adotada pela SESA.

6.10.3. Em razão disso, tais formas de remuneração não são convertidas arbitrariamente para preço por interação, nos termos do item 6.3.4.

6.10.4. Para fins quantitativos da composição econômica, utiliza-se referência pública de videoatendimento expressa por atendimento, cuja compatibilidade de unidade permite sua aplicação direta.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.10.5. A utilização de número inferior a três preços para essa modalidade é especificamente justificada na estimativa do valor da contratação (item 7.3.4).

6.11. Relação entre a cesta referencial e os preços por item

6.11.1. A metodologia escolhida combina duas características da contratação:

- a) análise econômica individual de cada modalidade de atendimento, correspondente a um item do Grupo Único; e
- b) contratação, medição e faturamento mediante o preço unitário de cada item, aplicado às interações efetivamente executadas na respectiva modalidade.

6.11.2. Assim, os preços individuais obtidos para as modalidades constituirão os preços unitários de referência (valores máximos aceitáveis) dos respectivos itens.

6.11.3. Após o tratamento das séries, será adotado o menor preço de cada modalidade como preço unitário de referência do item, o qual será multiplicado pela respectiva quantidade máxima mensal estimada (item 5).

6.11.4. A soma desses subtotais corresponderá ao valor global mensal estimado do Grupo Único, expresso com 2 (duas) casas decimais, conforme memória de cálculo apresentada no item 7 deste Estudo.

6.11.5. Essa sistemática possibilita que a Administração divulgue de forma transparente as premissas utilizadas para formação da estimativa, sem retirar da futura contratada a responsabilidade pela adequada formação de sua proposta e pelo gerenciamento ordinário de seus custos e da distribuição operacional dos canais.

6.12. Variação da participação das modalidades

6.12.1. Os percentuais das modalidades constituem uma cesta referencial destinada ao planejamento, dimensionamento e formação do preço estimado, não configurando obrigação de manutenção de proporções fixas durante toda a execução contratual.

6.12.2. A própria natureza multicanal da solução pressupõe que a participação relativa das modalidades e dos canais possa variar em função do comportamento dos usuários, do amadurecimento dos canais digitais, da adoção de automações, de campanhas públicas, de alterações de demanda e de outras circunstâncias ordinárias inerentes à operação.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.12.3. Os interessados deverão considerar essa característica na formação de suas propostas, observados o objeto, as modalidades e os canais previstos, os níveis de serviço, os quantitativos e os demais limites estabelecidos nos instrumentos da contratação.

6.12.4. As variações ordinárias da participação relativa das modalidades, mantidas as premissas fundamentais da contratação, deverão ser consideradas no dimensionamento e na precificação da solução, observada a alocação de riscos que será detalhada nos instrumentos próprios, sem prejuízo das hipóteses legais de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro decorrentes de eventos extraordinários juridicamente caracterizados.

6.13. Conclusão do levantamento de mercado

6.13.1. O levantamento demonstra a existência de mercado fornecedor apto à execução de soluções de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão que integrem atendimento receptivo e ativo, canais digitais humanos, automação, WhatsApp, chatbot, videoatendimento e recursos de acessibilidade.

6.13.2. Foram identificados diferentes modelos técnicos, econômicos e de remuneração, confirmando a existência de alternativas viáveis para atendimento da necessidade administrativa.

6.13.3. A análise comparativa indica que a **solução integrada multicanal, remunerada por interação efetivamente executada mediante preços unitários por item reunidos em Grupo Único**, apresenta maior aderência à necessidade da SESA, especialmente sob os aspectos de eficiência administrativa, integração, flexibilidade operacional, incorporação tecnológica, gestão e simplificação da medição.

6.13.4. Para assegurar consistência econômica, a estimativa será formada pelo menor preço apurado para cada um dos cinco modalidades referenciais de atendimento, adotado como preço unitário de referência do respectivo item e aplicado às respectivas quantidades, sendo o valor global mensal obtido pela soma dos valores mensais dos itens.

6.13.5. Os preços, referências selecionadas, critérios de inclusão e exclusão, verificação de exequibilidade, memória de cálculo, excepcionalidade relativa à modalidade de videoatendimento/acessibilidade e apuração do valor global mensal serão apresentados no item 7.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

7. Estimativa Do Valor Da Contratação

7.1. Fundamentação e metodologia

7.1.1. A estimativa do valor da contratação foi elaborada nos termos do art. 18, §1º, inciso VI, e do art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e dos arts. 32 a 40 do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023, a partir das quantidades definidas no item 5 e de pesquisa de preços consolidada no Mapa Comparativo de Preços que integra os autos, possuindo, nesta fase, caráter preliminar (art. 17, §8º, do mesmo Decreto).

7.1.2. Considerando que as modalidades da solução apresentam estruturas de custo distintas, a pesquisa foi estruturada por item do Grupo Único, com série de preços própria para cada um, não se mostrando adequada a utilização de média global de contratações com composições de modalidades ou unidades de remuneração diferentes.

7.1.3. Adotou-se o parâmetro de contratações similares da Administração Pública, em execução ou concluídas, priorizado pelos arts. 35, inciso I, e 36 do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023, considerando-se, para os contratos em execução, o preço vigente na data da pesquisa.

7.1.4. Em cada série foram aplicados, de forma uniforme, os seguintes critérios objetivos:

- a) exclusão das referências sem aderência material ao item ou com unidade de medida não comparável à interação (remuneração por hora ou sessão, licenciamento de software ou pacote multicanal sem tarifa própria por canal);
- b) desconsideração dos valores inexequíveis, assim entendidos aqueles inferiores a 50% (cinquenta por cento) do segundo menor valor da série, e dos valores excessivamente elevados, nos termos dos arts. 32 e 39 do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023; e
- c) adoção do menor dos valores remanescentes como preço unitário de referência do item.

7.1.5. De acordo com o art. 40 do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023, que admite a média, a mediana ou o menor dos valores remanescentes como método de obtenção do preço estimado, será utilizado o processo com o menor preço em cada item, por





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

assegurar a maior economicidade e reduzir o risco de sobrepreço, considerando que as séries são compostas exclusivamente por contratações públicas similares, com preços efetivamente praticados, e que os valores inexequíveis são previamente afastados.

7.2. Processos de contratação pesquisados

7.2.1. A pesquisa reuniu 16 (dezesesseis) cotações extraídas dos 6 (seis) processos de contratação pública abaixo, obtidos no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no Compras.gov.br, em portais oficiais de contratos ou em imprensa oficial:

Órgão / Entidade	Procedimento / Instrumento	Fonte / Identificação	Itens e modalidades
Agência Nacional de Energia Elétrica — ANEEL	Pregão Eletrônico nº 90018/2025 — fornecedor TELLUS Informática e Telecomunicações Ltda.	PNCP 02270669000129 -1-000106/2025	Item 1 (Receptivo); item 2 (Automatizada); item 3 (Receptivo e Digital Humano)
São Paulo Previdência — SPPREV	Pregão Eletrônico nº 90010/2026 (UASG 532302) — fornecedor BRBOTS Informática S/A	PNCP 09041213000136 -1-000035/2026; Compras.gov.br	Item 1 (Automatizada); item 3 (Receptivo e Ativo); item 4 (excluído — item 7.3.2)
Secretaria de Estado da Saúde de Goiás — SES/GO	Pregão Eletrônico nº 04/2025 (Edital nº 110233/2025) — Contrato nº 32/2025-SES/GO	PNCP 01409580000138 -1-000028/2025; Portal de Contratos do Estado de Goiás	Item 2 (Receptivo); item 3 (Videoatendimento); item 4 (Digital Humano); item 5 (Ativo); item 6 (Automatizada)



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Órgão / Entidade	Procedimento / Instrumento	Fonte / Identificação	Itens e modalidades
Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual — IAMSPE	Pregão Eletrônico nº 158/2023 (homologado)	Imprensa Oficial do Estado de São Paulo — fonte fora do PNCP	Teleatendimento Ativo
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome — MDS	Contrato nº 11/2023 — 3º Termo Aditivo (Processo nº 71000.028011/2022 -16)	3º Termo Aditivo, SEI nº 18728004 (vigência até 26/12/2026) — fonte fora do PNCP	Atendimento Digital Humano
Agência Nacional de Transportes Terrestres — ANTT	Contrato nº 04/2023 — 6º Termo Aditivo	ANTT Legis / DOU — fonte fora do PNCP	Interação Digital Automatizada (excluída — item 7.3.2)

7.3. Séries de preços e valor adotado por item

7.3.1. O tratamento das séries, conforme os critérios do item 7.1.4, resultou nos seguintes preços unitários de referência:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Item	Referências aceitas (processo – valor unitário)	Menor preço adotado	Origem do menor preço
Item 1 – Teleatendimento Receptivo	SES/GO – PE 04/2025, item 2 – R\$ 4,90 ANEEL – PE 90018/2025, item 1 – R\$ 6,40 SPPREV – PE 90010/2026, item 3 – R\$ 6,61 ANEEL – PE 90018/2025, item 3 – R\$ 10,29	R\$ 4,90	SES/GO – PE 04/2025, item 2
Item 2 – Teleatendimento Ativo	SES/GO – PE 04/2025, item 5 – R\$ 4,63 IAMSPE – PE 158/2023 – R\$ 5,29 SPPREV – PE 90010/2026, item 3 – R\$ 6,61	R\$ 4,63	SES/GO – PE 04/2025, item 5
Item 3 – Interação Digital Automatizada	SPPREV – PE 90010/2026, item 1 – R\$ 0,63 ANEEL – PE 90018/2025, item 2 – R\$ 0,76 SES/GO – PE 04/2025, item 6 – R\$ 1,09	R\$ 0,63	SPPREV – PE 90010/2026, item 1
Item 4 – Atendimento Digital Humano	MDS – Contrato 11/2023, 3º T.A. – R\$ 4,89 SES/GO – PE 04/2025, item 4 – R\$ 4,90 ANEEL – PE 90018/2025, item 3 – R\$ 10,29	R\$ 4,89	MDS – Contrato 11/2023
Item 5 – Videoatendimento	SES/GO – PE 04/2025, item 3 – R\$ 4,90 (referência única)	R\$ 4,90	SES/GO – PE 04/2025, item 3

7.3.2. Foram excluídas da série do Item 3, por ausência de aderência material: SPPREV, PE 90010/2026, item nº 4 (R\$ 4,88), por corresponder a WhatsApp misto, com automação e atendimento humano; e ANTT, Contrato nº 04/2023, 6º Termo





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Aditivo (R\$ 2,39), por não ter sido confirmada a correspondência com o serviço. As referências excluídas permanecem registradas no Mapa Comparativo de Preços.

7.3.3. Nenhum dos menores preços adotados caracteriza-se como inexequível, pois correspondem a 76,6% (Item 1), 87,5% (Item 2), 82,9% (Item 3) e 99,8% (Item 4) do segundo menor valor das respectivas séries, acima do limite de 50%.

7.3.4. Para o Item 5 (Videoatendimento) foi identificada uma única referência aderente com unidade de medida comparável, adotada excepcionalmente nos termos do art. 40, §3º, do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023, em razão da inexistência de outras contratações públicas similares remuneradas por interação e da baixa materialidade do item (1% do volume), condicionada à aprovação da Autoridade Competente.

7.4. Valor estimado da contratação

7.4.1. O valor global mensal estimado do Grupo Único corresponde à soma dos produtos do preço unitário de referência de cada item pela respectiva quantidade máxima mensal estimada (item 5):

Item / Modalidade	Qtd. máx./mês	Preço unitário de referência (R\$)	Valor mensal estimado do item (R\$)
Item 1 – Teleatendimento Receptivo	400.000	4,90	1.960.000,00
Item 2 – Teleatendimento Ativo	40.000	4,63	185.200,00
Item 3 – Interação Digital Automatizada	280.000	0,63	176.400,00
Item 4 – Atendimento Digital Humano	72.000	4,89	352.080,00





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Item / Modalidade	Qtd. máx./mês	Preço unitário de referência (R\$)	Valor mensal estimado do item (R\$)
Item 5 – Videoatendimento	8.000	4,90	39.200,00
VALOR GLOBAL MENSAL – GRUPO ÚNICO	800.000	—	2.712.880,00
<i>Nota: os preços unitários de referência constituem os valores máximos aceitáveis por item, e o valor global mensal (R\$ 2.712.880,00) constitui o valor de referência para o julgamento do Grupo Único.</i>			

**VALOR GLOBAL MENSAL ESTIMADO DO GRUPO ÚNICO = R\$ 2.712.880,00
(SOMA DOS VALORES MENSAIS DOS ITENS 1 A 5)**

7.4.2. Aplicados os mesmos preços unitários ao cenário referencial de 160.000 interações mensais, distribuídas conforme os percentuais do item 5, obtém-se o valor mensal de R\$ 542.576,00, de natureza apenas demonstrativa.

7.4.3. Os preços unitários de referência constituirão os valores máximos aceitáveis por item, e o valor global mensal, a referência para o julgamento do Grupo Único (item 9.3.4). Os valores são estimativos e, em razão do Sistema de Registro de Preços, não geram obrigação de contratação integral, consumo mínimo ou participação fixa de qualquer canal.

7.5. Rastreabilidade e conclusão

7.5.1. O Mapa Comparativo de Preços, as consultas realizadas e o documento de análise crítica dos preços (art. 33 do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023), cuja data constitui a data do orçamento estimado (art. 42) e o termo inicial da validade de 6 (seis) meses da pesquisa (art. 37), constam dos autos do processo administrativo.

7.5.2. Conclui-se que a estimativa, fundada em contratações públicas similares e no critério objetivo do menor preço por item, é transparente, rastreável e



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

economicamente vantajosa, resultando no valor global mensal estimado de R\$ 2.712.880,00 para o Grupo Único.

8. Descrição da Solução

8.1. Caracterização Geral da Solução

8.1.1. A solução considerada adequada para o atendimento da necessidade identificada neste Estudo Técnico Preliminar consiste na contratação de serviços continuados de **Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão**, destinada ao atendimento ativo e receptivo dos usuários da Rede Estadual de Saúde do Espírito Santo, mediante utilização de plataforma tecnológica de contact center multicanal e disponibilização integral da infraestrutura necessária à execução dos serviços.

8.1.2. A solução deverá viabilizar o relacionamento estruturado da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo – SESA com os usuários do Sistema Único de Saúde – SUS/ES, abrangendo, entre outras atividades, prestação de informações, orientação ao cidadão, agendamento, confirmação e lembrete de consultas e exames, acompanhamento de demandas, comunicação institucional e demais interações relacionadas aos serviços de saúde abrangidos pela contratação.

8.1.3. O atendimento deverá ser disponibilizado por múltiplos canais de comunicação, incluindo, no mínimo, atendimento telefônico, Unidade de Resposta Audível – URA, aplicações de mensageria instantânea, correio eletrônico, chat, chatbot e videoatendimento com recursos de acessibilidade, observadas as especificações e condições de execução que serão detalhadas no Termo de Referência.

8.1.4. A Central deverá permitir a utilização padronizada da solução por diferentes unidades, serviços e programas da SESA, incluindo Centros Regionais de Especialidades – CRES, Farmácia Cidadã, hospitais estaduais, laboratórios e demais áreas administrativas e assistenciais que venham a ser formalmente contempladas pela Administração, dentro dos limites e condições estabelecidos na contratação.

8.1.5. A solução deverá possibilitar a centralização e a rastreabilidade das interações realizadas com os cidadãos, permitindo à SESA acompanhar os atendimentos, monitorar resultados, obter informações gerenciais e avaliar a qualidade dos serviços prestados.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

8.2. Estrutura Física, Operacional e Horário de Atendimento

8.2.1. A execução dos serviços deverá ocorrer em **espaço físico integral disponibilizado pela CONTRATADA**, que será responsável pela implantação, disponibilização, operação, manutenção e adequação de toda a estrutura necessária ao funcionamento da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

8.2.2. A estrutura a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá contemplar os recursos físicos, tecnológicos, operacionais e humanos necessários à execução dos serviços, incluindo, conforme detalhamento a ser estabelecido no Termo de Referência, ambiente de operação, mobiliário, equipamentos, posições de atendimento, conectividade, telefonia, plataformas tecnológicas, licenças, mecanismos de gravação, relatórios gerenciais, suporte técnico, manutenção, recursos de acessibilidade, segurança da informação e demais elementos indispensáveis ao adequado funcionamento da solução.

8.2.3. O atendimento regular aos usuários deverá funcionar de **segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, e aos sábados, das 07h às 14h**, cabendo à CONTRATADA dimensionar adequadamente sua estrutura e seus recursos para atendimento da demanda contratada e cumprimento dos níveis de serviço que serão estabelecidos no Termo de Referência.

8.2.4. A estrutura operacional deverá estar localizada na **Região Metropolitana da Grande Vitória**, em razão da necessidade de acompanhamento presencial da implantação e da execução contratual, realização de fiscalizações, auditorias, visitas técnicas, validações operacionais, treinamentos e atuação tempestiva da Administração em situações que exijam intervenção direta na operação.

8.2.5. A exigência não objetiva restringir a participação de empresas sediadas em outras localidades, mas assegurar condições adequadas de fiscalização presencial, acompanhamento operacional, validação de fluxos, proteção de dados sensíveis de saúde, capacitação das equipes, realização de visitas técnicas e pronta atuação da Administração em situações de falha, indisponibilidade ou necessidade de intervenção operacional.

8.3. Recursos Funcionais e Tecnológicos Essenciais

8.3.1. A solução deverá contemplar plataforma tecnológica integrada, capaz de suportar os canais de atendimento definidos para a operação, registrar as interações





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

realizadas, permitir gestão de filas, identificação de demandas, acompanhamento de solicitações, monitoramento da operação, geração de relatórios e disponibilização de informações necessárias à fiscalização contratual.

8.3.2. Deverão ser previstos recursos que possibilitem, entre outras funcionalidades:

- a) atendimento ativo e receptivo aos usuários;
- b) gestão integrada dos canais de comunicação;
- c) utilização de URA e recursos automatizados de atendimento, quando aplicáveis;
- d) registro, acompanhamento e rastreabilidade das demandas;
- e) gravação ou preservação dos registros das interações, conforme o canal utilizado;
- f) emissão de relatórios operacionais e gerenciais;
- g) acompanhamento dos indicadores de desempenho;
- h) pesquisa de satisfação, quando aplicável;
- i) integração com sistemas ou bases de dados disponibilizados ou autorizados pela SESA; e
- j) disponibilização de recursos de acessibilidade para atendimento às pessoas com deficiência.

8.3.3. A solução deverá possuir capacidade de expansão e adequação compatível com a utilização progressiva por diferentes unidades e serviços da SESA, observada a faixa quantitativa estimada estabelecida neste Estudo Técnico Preliminar e os quantitativos que vierem a ser registrados na Ata de Registro de Preços.

8.3.4. O detalhamento das funcionalidades, integrações, requisitos técnicos, condições de disponibilidade, parâmetros de desempenho, relatórios, evidências de atendimento e critérios de aceite será estabelecido no Termo de Referência, de modo compatível com a modelagem final da contratação.

8.4. Operação, Manutenção, Suporte e Continuidade dos Serviços

8.4.1. Caberá à futura CONTRATADA a responsabilidade pela implantação, operação, sustentação, manutenção e suporte da solução durante a vigência contratual, assegurando o adequado funcionamento da Central nos períodos de atendimento definidos pela Administração.

8.4.2. A responsabilidade da CONTRATADA deverá abranger os componentes necessários à execução dos serviços, incluindo plataforma de atendimento,





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

equipamentos, licenças, conectividade, telefonia, mecanismos de gravação, sistemas de monitoramento, ferramentas de segurança, recursos de contingência, suporte técnico e demais elementos que venham a ser definidos no Termo de Referência.

8.4.3. A solução deverá prever mecanismos de continuidade operacional e contingência compatíveis com a relevância dos serviços prestados aos usuários da Rede Estadual de Saúde, de forma a reduzir riscos de indisponibilidade, interrupção de atendimento ou perda de informações relacionadas às interações realizadas.

8.4.4. Os níveis mínimos de serviço, indicadores de disponibilidade, procedimentos de contingência, prazos de atendimento a incidentes, condições de manutenção e critérios de aplicação de eventuais ajustes ou descontos serão definidos no Termo de Referência e no instrumento de medição de resultados correspondente.

8.5. Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

8.5.1. A solução deverá observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, especialmente a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, considerando que a execução dos serviços poderá envolver tratamento de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis relacionados à saúde dos usuários.

8.5.2. A futura CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger as informações tratadas no âmbito da contratação contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão ou qualquer forma de tratamento inadequado ou irregular.

8.5.3. A solução deverá contemplar, conforme detalhamento a ser estabelecido no Termo de Referência, mecanismos de controle de acesso, registro de atividades, rastreabilidade, proteção das informações, gestão de incidentes, sigilo das informações e devolução ou eliminação segura dos dados ao término da execução contratual, observadas as competências e orientações da SESA.

8.6. Acessibilidade e Atendimento Inclusivo

8.6.1. A solução deverá contemplar recursos que ampliem o acesso de pessoas com deficiência aos serviços de relacionamento e atendimento da SESA, especialmente





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

mediante disponibilização de videoatendimento com recursos de acessibilidade comunicacional, sem prejuízo de outras tecnologias assistivas que venham a ser detalhadas no Termo de Referência.

8.6.2. Os recursos de acessibilidade deverão integrar a solução contratada de forma compatível com o modelo multicanal pretendido, assegurando atendimento inclusivo e adequado às necessidades dos usuários da Rede Estadual de Saúde.

8.6.3. O videoatendimento com recursos de acessibilidade deverá contemplar, no mínimo, as seguintes condições:

a) disponibilização de canal de videoatendimento com intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), voltado ao atendimento de usuários com deficiência auditiva ou de fala;

b) funcionamento do canal de videoatendimento acessível dentro do horário regular de operação da Central, de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, e aos sábados, das 07h às 14h;

c) tempo máximo de espera para início do atendimento em LIBRAS compatível com os níveis de serviço estabelecidos para os demais canais, a ser definido no Termo de Referência;

d) profissionais intérpretes com certificação ou comprovação de capacitação compatível com a complexidade das demandas de saúde abrangidas pela operação; e

e) registro das interações realizadas por videoatendimento, com geração de evidências compatíveis com os critérios de medição e fiscalização a serem estabelecidos no Termo de Referência.

8.7. Adequação ao Sistema de Registro de Preços

8.7.1. A solução será contratada por meio do **Sistema de Registro de Preços – SRP**, com posterior formalização de **Ata de Registro de Preços – ARP**, considerando a possibilidade de implantação progressiva, utilização por diferentes unidades e serviços da SESA e variação da demanda ao longo do período de execução.

8.7.2. A adoção do SRP possibilitará à Administração registrar preços e quantitativos máximos estimados para a solução, permitindo futuras contratações conforme as





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

necessidades efetivamente demonstradas, sem obrigatoriedade de contratação integral do quantitativo máximo registrado.

8.7.3. O Termo de Referência deverá disciplinar as condições de ativação da solução, os quantitativos contratáveis, os critérios de execução, medição e pagamento, os níveis de serviço, os mecanismos de fiscalização e as demais condições necessárias à adequada utilização da Ata de Registro de Preços.

8.8. Justificativa da Escolha da Solução

8.8.1. A contratação de serviços continuados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, mediante solução integrada e multicanal, foi considerada a alternativa adequada para atendimento da necessidade identificada, por possibilitar a centralização, a padronização e a qualificação do relacionamento entre a SESA e os usuários da Rede Estadual de Saúde.

8.8.2. A solução escolhida permite reunir, sob responsabilidade de uma única contratada, a disponibilização do espaço físico integral da operação, da infraestrutura tecnológica e operacional, dos recursos humanos, dos canais de atendimento e dos mecanismos de controle e monitoramento necessários à execução dos serviços.

8.8.3. A alternativa apresenta aderência às necessidades da Administração por possibilitar:

- a) atendimento ativo e receptivo por múltiplos canais;
- b) ampliação do acesso dos usuários às informações e serviços de saúde;
- c) apoio às ações de confirmação, lembrete e acompanhamento de consultas e exames;
- d) disponibilização de recursos de acessibilidade;
- e) rastreabilidade e acompanhamento gerencial das interações;
- f) utilização progressiva por diferentes unidades e serviços da SESA;
- g) controle da execução por indicadores e níveis de serviço; e
- h) contratação conforme a demanda efetivamente demonstrada, mediante utilização do Sistema de Registro de Preços.

8.8.4. Dessa forma, conclui-se que a solução integrada de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, com atendimento multicanal e disponibilização integral da estrutura necessária pela contratada, apresenta viabilidade técnica e aderência às necessidades institucionais da SESA, devendo seus





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

requisitos detalhados, critérios de execução, medição, pagamento e fiscalização ser estabelecidos no Termo de Referência.

9. Justificativa para o Não Parcelamento da Contratação

9.1. Análise da Viabilidade do Parcelamento

9.1.1. Em atendimento ao art. 18, § 1º, inciso VIII, e ao art. 47 da Lei Federal nº 14.133/2021, foi analisada a possibilidade de parcelamento da contratação, considerando a natureza da solução, a interdependência entre seus componentes, a responsabilidade pela execução, os custos de gestão de múltiplos contratos e os possíveis impactos sobre a eficiência, a economicidade e a qualidade do atendimento prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

9.1.2. A solução compreende a implantação, a disponibilização e a operação continuada de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, destinada ao atendimento das demandas dos usuários da Rede Estadual de Saúde, por meio de canais remotos integrados, incluindo atendimento telefônico ativo e receptivo, canais digitais, mensageria instantânea, correio eletrônico, chat, chatbot, videoatendimento acessível e demais funcionalidades previstas para a operação.

9.1.3. Para a execução do objeto, a contratada deverá disponibilizar, sob sua responsabilidade, estrutura física operacional, infraestrutura tecnológica, plataforma multicanal, telecomunicações, recursos humanos, segurança da informação, gravação e rastreabilidade das interações, gestão operacional, suporte técnico, continuidade dos serviços, monitoramento de desempenho e relatórios destinados à fiscalização contratual.

9.1.4. Embora esses componentes possam ser individualmente identificados para fins de especificação técnica e composição dos custos, sua execução ocorre de maneira integrada e interdependente, constituindo uma única solução operacional, destinada à entrega de atendimento padronizado, contínuo, acessível, rastreável e mensurável ao cidadão.

9.2. Inviabilidade Técnica e Econômica do Parcelamento

9.2.1. Foi avaliada a possibilidade de contratação separada da plataforma tecnológica, da infraestrutura física, da operação humana, dos canais de atendimento, das telecomunicações e dos serviços de suporte, manutenção e monitoramento.

9.2.2. O parcelamento desses componentes não se mostrou técnica ou economicamente vantajoso, pois a execução do serviço depende da atuação coordenada entre pessoas, processos, sistemas, canais de comunicação, infraestrutura e mecanismos de supervisão e controle.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

9.2.3. A contratação de fornecedores distintos para componentes funcionalmente interdependentes poderia ocasionar:

- a) fragmentação da responsabilidade pela implantação e pelo funcionamento da Central;
- b) dificuldades de integração entre plataformas, canais, registros e rotinas operacionais;
- c) conflitos na identificação da responsabilidade por falhas, indisponibilidades ou descumprimento dos níveis de serviço;
- d) incompatibilidades tecnológicas e operacionais;
- e) comprometimento da padronização dos procedimentos e da rastreabilidade das interações;
- f) aumento da complexidade da gestão e da fiscalização contratual;
- g) elevação dos custos indiretos relacionados à coordenação, integração, suporte e fiscalização de múltiplos contratos; e
- h) risco de descontinuidade ou degradação do atendimento ao cidadão, especialmente em situações de aumento da demanda ou necessidade de rápida expansão da operação.

9.2.4. Sob o aspecto econômico, a execução unificada permite o compartilhamento e o dimensionamento conjunto da infraestrutura, da tecnologia, dos recursos humanos, dos canais de atendimento, da gestão e do suporte operacional, favorecendo ganhos de escala, racionalização dos custos e melhor aproveitamento dos recursos empregados.

9.2.5. Eventual ampliação da competição decorrente do parcelamento não compensaria os custos adicionais de integração, coordenação e fiscalização, nem os riscos operacionais relacionados à divisão de responsabilidades entre diferentes fornecedores.

9.3. Adoção de Grupo Único

9.3.1. Considerando que os componentes da solução não constituem prestações autônomas destinadas a resultados independentes, a contratação será estruturada em **Grupo Único**, composto por 5 (cinco) itens correspondentes às modalidades de atendimento — teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, interação digital automatizada, atendimento digital humano e videoatendimento com recursos de acessibilidade —, com adjudicação por grupo, nos termos do art. 82, §1º, da Lei



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Federal nº 14.133/2021, correspondente à prestação integrada dos serviços de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

9.3.2. A adoção do Grupo Único permitirá que uma única contratada responda pela implantação, disponibilização, integração, operação, manutenção, suporte, continuidade e desempenho da solução, inclusive quanto:

- a) ao cumprimento dos níveis de serviço;
- b) à segurança e à proteção das informações;
- c) à rastreabilidade das interações;
- d) à qualidade do atendimento;
- e) à continuidade operacional; e
- f) à produção das evidências e dos relatórios necessários à fiscalização.

9.3.3. O agrupamento não impede a identificação dos custos associados aos diferentes itens e componentes da solução, cujos valores unitários serão ofertados e registrados individualmente. Esses elementos deverão ser demonstrados para assegurar transparência, análise de exequibilidade e adequada avaliação da proposta, sem descaracterizar a unidade funcional e operacional do objeto.

9.3.4. O critério de julgamento será o de menor preço global mensal do Grupo Único, correspondente à soma dos valores mensais dos itens 1 a 5, apurados pela multiplicação do valor unitário ofertado para cada item pela respectiva quantidade máxima mensal estimada (item 7.4). A disputa ocorrerá pelo valor global mensal e, encerrada a fase de lances, o licitante classificado em primeiro lugar distribuirá o valor ofertado entre os itens do grupo, de modo que nenhum valor unitário ultrapasse o respectivo preço unitário de referência apurado neste Estudo, nos termos do art. 40, §3º, e do art. 82, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021. Os valores unitários por item constituirão o parâmetro para registro em Ata, contratação, medição e pagamento, observadas as regras estabelecidas no Edital e no Termo de Referência.

9.4. Preservação da Competitividade

9.4.1. A adoção do Grupo Único não decorre de preferência administrativa imotivada nem possui a finalidade de restringir a competição, estando fundamentada nas características concretas da solução e na necessidade de assegurar responsabilidade única e objetiva pelos resultados da operação.

9.4.2. O levantamento de mercado demonstrou a existência de empresas especializadas capazes de fornecer, de forma integrada, estrutura física, infraestrutura tecnológica, recursos humanos, canais multicanais, gestão, suporte e





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

monitoramento de desempenho, preservando-se a possibilidade de competição entre potenciais fornecedores.

9.4.3. A competitividade deverá ser assegurada mediante a utilização de requisitos funcionais e de desempenho compatíveis com a necessidade da Administração, sem indicação injustificada de marcas, fabricantes, tecnologias proprietárias ou exigências desproporcionais.

9.4.4. Cada licitante poderá definir a arquitetura operacional e tecnológica que considerar mais eficiente, desde que demonstre o atendimento integral aos requisitos, níveis de serviço, condições de segurança, acessibilidade, continuidade e desempenho estabelecidos no Termo de Referência.

9.5. Compatibilidade com o Sistema de Registro de Preços

9.5.1. A adoção do Grupo Único é compatível com o Sistema de Registro de Preços – SRP e não implica obrigação de contratação integral dos quantitativos registrados, tampouco assegura consumo mínimo à futura contratada.

9.5.2. A solução será remunerada por unidade de medida objetiva e aferível, a interação multicanal, com valor unitário registrado para cada item, permitindo contratação gradual, medição precisa e pagamento exclusivamente pelos serviços efetivamente demandados, executados, medidos e aceitos.

9.5.3. Os quantitativos definidos neste Estudo Técnico Preliminar possuem natureza estimativa e representam o limite máximo passível de contratação, observadas as necessidades efetivas da SESA, a disponibilidade orçamentária e a formalização dos respectivos instrumentos contratuais.

9.5.4. A utilização progressiva da solução pelas unidades, serviços e programas da SESA não configura parcelamento do objeto, pois a integralidade exigida está relacionada à capacidade da contratada de disponibilizar e executar a solução completa sempre que demandada, e não à obrigação de consumo integral dos quantitativos registrados.

9.5.5. A adoção do SRP encontra fundamento nos arts. 82 a 86 da Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 5.354-R/2023 e suas alterações, especialmente em razão:

- a) da remuneração por unidade de medida;
- b) da possibilidade de atendimento a diferentes unidades, serviços e programas da SESA;
- c) da impossibilidade de definição exata do quantitativo que será efetivamente demandado; e





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

d) da necessidade de implantação progressiva da solução.

9.6. Conclusão

9.6.1. Diante da análise realizada, conclui-se que o parcelamento dos componentes da solução não se mostra técnica nem economicamente vantajoso para a Administração, considerando sua interdependência operacional, a necessidade de responsabilização única pelo desempenho, os riscos decorrentes da fragmentação contratual e os custos adicionais de integração, coordenação e fiscalização.

9.6.2. Justifica-se, portanto, a contratação por meio do Sistema de Registro de Preços, estruturada em **Grupo Único composto por 5 (cinco) itens**, para a prestação integrada dos serviços de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo, preservada a execução gradual e sob demanda, sem obrigação de contratação integral dos quantitativos registrados e com pagamento condicionado às interações efetivamente executadas, medidas e aceitas.

10. Demonstrativo dos Resultados Pretendidos

10.1. Finalidade da Contratação

10.1.1. A contratação da solução de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão tem por finalidade ampliar e qualificar a comunicação entre a Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA) e os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), mediante disponibilização de atendimento estruturado, acessível, rastreável e integrado aos serviços da Rede Estadual de Saúde.

10.1.2. A solução permitirá o atendimento aos cidadãos por múltiplos canais de comunicação, de forma receptiva e ativa, abrangendo, conforme a demanda administrativa, orientações gerais, informações sobre fluxos assistenciais, confirmação e acompanhamento de consultas e exames, esclarecimento de dúvidas, comunicação relacionada às Farmácias Cidades Estaduais, envio de lembretes e demais interações necessárias ao relacionamento entre a SESA e os usuários do SUS.

10.1.3. A disponibilização de canais integrados, inclusive com recursos de acessibilidade, busca reduzir barreiras de comunicação e ampliar as condições de acesso aos serviços públicos de saúde, especialmente para cidadãos que demandem atendimento remoto, acompanhamento de solicitações ou suporte para compreensão dos procedimentos e fluxos assistenciais disponibilizados pela Rede Estadual.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.2. Resultados Sociais e Assistenciais Pretendidos

10.2.1. Sob a perspectiva social e assistencial, a contratação pretende contribuir para:

- a) ampliação do acesso dos usuários às informações e orientações relacionadas aos serviços de saúde;
- b) melhoria da experiência do cidadão no relacionamento com a Administração Pública;
- c) redução de deslocamentos desnecessários para obtenção de informações ou esclarecimentos que possam ser prestados remotamente;
- d) ampliação da acessibilidade comunicacional, inclusive para pessoas com deficiência;
- e) fortalecimento da comunicação preventiva com os usuários quanto a consultas, exames, procedimentos e demais serviços disponibilizados pela SESA; e
- f) contribuição para a redução de faltas evitáveis relacionadas à ausência de informação, falhas de comunicação, esquecimento ou dificuldade de acompanhamento das agendas assistenciais.

10.2.2. A solução não substitui as atividades assistenciais, regulatórias ou decisórias próprias da SESA e de suas unidades, mas atua como instrumento de relacionamento, orientação, comunicação e apoio operacional ao usuário, contribuindo para que o acesso aos serviços públicos de saúde ocorra de forma mais organizada, transparente e eficiente.

10.3. Resultados Operacionais e Gerenciais Pretendidos

10.3.1. Sob a perspectiva operacional, a contratação permitirá estruturar modelo padronizado de atendimento e relacionamento com os cidadãos, aplicável às unidades e serviços abrangidos pela SESA, incluindo hospitais estaduais, laboratórios, Farmácias Cidadãs Estaduais, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais estruturas que venham a utilizar a solução, conforme necessidade administrativa.

10.3.2. Entre os resultados operacionais pretendidos, destacam-se:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- a) centralização e padronização dos canais de relacionamento com os usuários;
- b) registro e rastreabilidade das interações realizadas;
- c) organização dos fluxos de atendimento ativo e receptivo;
- d) disponibilização de informações gerenciais para acompanhamento da demanda;
- e) monitoramento dos volumes de atendimento, motivos de contato, tempo de resposta, resolutividade e níveis de serviço;
- f) apoio à identificação de demandas recorrentes, falhas de comunicação e oportunidades de melhoria dos fluxos de atendimento; e
- g) maior capacidade de expansão gradual da operação, conforme a utilização das unidades e a efetiva necessidade da Administração.

10.3.3. A existência de registros estruturados e relatórios gerenciais possibilitará à SESA acompanhar a execução contratual, avaliar a qualidade do atendimento, identificar gargalos e produzir informações úteis ao planejamento e ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados aos usuários do SUS.

10.4. Resultados Econômicos e de Eficiência Administrativa Pretendidos

10.4.1. Sob a ótica econômica e de eficiência administrativa, a contratação apresenta potencial para contribuir com a redução de desperdícios associados a falhas de comunicação e ao não comparecimento evitável de usuários a consultas, exames e demais procedimentos previamente disponibilizados pela Rede Estadual de Saúde.

10.4.2. A ausência do usuário em atendimento agendado pode resultar em ociosidade de agendas, perda de capacidade assistencial disponível, utilização ineficiente de profissionais, equipamentos, estruturas físicas e demais recursos públicos mobilizados para a prestação do serviço. Nesse sentido, a comunicação ativa e organizada com os cidadãos constitui instrumento relevante de apoio à melhoria da utilização da capacidade instalada da rede pública de saúde.

10.4.3. Além disso, a contratação de solução integrada permitirá à Administração estruturar, sob gestão e fiscalização centralizadas, os canais de relacionamento com os usuários, evitando iniciativas isoladas, não padronizadas ou desprovidas de





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

indicadores comuns, com potencial redução de esforços administrativos dispersos e maior uniformidade na prestação dos serviços.

10.5. Evidências Institucionais Relacionadas à Solução

10.5.1. A pertinência da solução encontra respaldo em iniciativas e resultados já identificados no âmbito da própria Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo.

10.5.2. Em notícia institucional publicada pela SESA em 16 de dezembro de 2025, foi informado que a Região Sul de Saúde apresentou redução do índice de absenteísmo de 20,62%, em agosto de 2025, para 16,65%, em setembro, alcançando 14,54% em outubro do mesmo ano. No período compreendido entre agosto e outubro de 2025, foram registradas mais de 76 mil consultas agendadas, com redução de quase 2 mil faltas.

10.5.3. Conforme registrado pela SESA, o resultado observado na Região Sul decorreu de atuação coordenada da gestão regional, envolvendo tratamento estratégico do absenteísmo, diagnóstico territorial, qualificação das equipes e apoio técnico contínuo. Embora se trate de experiência regional desenvolvida em contexto específico e não seja possível atribuir seus resultados exclusivamente às ações de comunicação com os usuários, a iniciativa demonstra a relevância de medidas estruturadas voltadas ao comparecimento dos cidadãos e à melhor utilização da capacidade assistencial disponibilizada pelo Estado.

10.5.4. Registra-se, adicionalmente, que a própria SESA já promoveu consulta pública destinada ao estudo de solução tecnológica de relacionamento com o usuário do SUS, contemplando comunicação ativa com usuários, reguladores e prestadores, atendimento relacionado às Farmácias Cidades Estaduais e ambiente para teleconsultas, com objetivo declarado de contribuir para a redução do absenteísmo em consultas, exames e acesso a cirurgias na saúde pública capixaba.

10.5.5. Dessa forma, a solução ora proposta mostra-se alinhada às necessidades institucionais previamente identificadas pela SESA e possui potencial para ampliar, de forma estruturada e escalável, os mecanismos de comunicação, acompanhamento e relacionamento com os usuários dos serviços públicos de saúde em âmbito estadual.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.6. Resultados Relacionados ao Sistema de Registro de Preços

10.6.1. A utilização do Sistema de Registro de Preços permitirá que a implementação da solução ocorra de forma gradual e compatível com a necessidade efetiva da Administração, possibilitando a contratação conforme a demanda das unidades, a evolução dos serviços abrangidos e a disponibilidade orçamentária.

10.6.2. Esse modelo proporciona maior flexibilidade administrativa, uma vez que os quantitativos registrados possuem natureza estimativa e não impõem à SESA obrigação de contratação integral ou consumo mínimo, sendo devida remuneração apenas pelos serviços efetivamente demandados, executados, medidos e aceitos.

10.6.3. A execução sob demanda também permitirá que a Administração acompanhe os resultados produzidos pela solução, promova ajustes operacionais quando necessários e amplie sua utilização de forma planejada, preservando a eficiência, a economicidade e o interesse público.

10.7. Monitoramento dos Resultados

10.7.1. Os resultados da contratação deverão ser acompanhados por meio dos instrumentos de fiscalização e medição previstos no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados, sem prejuízo da utilização de relatórios gerenciais e indicadores específicos de acompanhamento da efetividade da solução.

10.7.2. Para fins de avaliação dos resultados e benefícios decorrentes da contratação, deverão ser monitorados, conforme aplicável à respectiva unidade ou serviço demandante, entre outros, os seguintes elementos:

- a) quantidade de interações realizadas, discriminada por modalidade, canal, serviço e unidade demandante;
- b) percentual de atendimentos concluídos ou encaminhados adequadamente;
- c) níveis de serviço, tempos de atendimento e índices de abandono;
- d) resolutividade no primeiro contato;
- e) disponibilidade da solução e dos canais de atendimento;
- f) qualidade operacional dos atendimentos;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- g) quantidade e efetividade das comunicações ativas relacionadas a consultas, exames e demais serviços;
- h) utilização dos recursos de acessibilidade e dos canais inclusivos, inclusive do videoatendimento em Libras;
- i) evolução dos índices de absenteísmo nos serviços abrangidos, quando houver dados comparáveis e for tecnicamente possível avaliar sua relação com as ações de comunicação realizadas; e
- j) nível de satisfação dos usuários atendidos.

10.7.3. Os indicadores contratuais, seus parâmetros mínimos, métodos de cálculo, periodicidade de apuração, fontes de evidência e consequências decorrentes do eventual descumprimento serão detalhados no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados – IMR. O acompanhamento deverá permitir à SESA avaliar a efetividade da solução, identificar oportunidades de aprimoramento e assegurar que a contratação permaneça orientada à melhoria dos serviços prestados aos cidadãos.

10.8. Conclusão

10.8.1. Diante do exposto, conclui-se que a contratação da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão constitui medida estratégica para qualificar a comunicação entre a SESA e os usuários do SUS, ampliar a acessibilidade aos serviços, fortalecer a gestão das interações com a população e apoiar a redução de desperdícios associados a falhas de comunicação e ao não comparecimento evitável.

10.8.2. A solução apresenta potencial para produzir resultados sociais, operacionais, gerenciais e econômicos relevantes, mediante atendimento multicanal integrado, execução sob demanda, monitoramento permanente de desempenho e utilização progressiva pelas unidades da Rede Estadual de Saúde, em benefício da eficiência administrativa e da qualidade do atendimento prestado à população capixaba.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

11. Providências a Serem Adotadas pela Administração Previamente à Celebração do Contrato

11.1. Considerações Gerais

11.1.1. Em atendimento ao disposto no art. 18, § 1º, inciso X, da Lei Federal nº 14.133/2021, a Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA) deverá adotar as providências administrativas, técnicas, operacionais e de governança necessárias à adequada formalização da Ata de Registro de Preços e à posterior celebração e execução dos contratos ou instrumentos equivalentes dela decorrentes.

11.1.2. Considerando que a contratação será processada por meio do Sistema de Registro de Preços, as providências administrativas deverão observar as particularidades desse modelo, distinguindo-se as medidas necessárias à formalização da Ata daquelas que deverão ser adotadas previamente a cada contratação efetiva e ao início da utilização da solução.

11.1.3. A execução dos serviços ocorrerá em espaço físico integralmente disponibilizado pela futura contratada, incluindo a infraestrutura necessária à operação da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, cabendo à SESA preparar os fluxos administrativos, as informações institucionais, os mecanismos de fiscalização e as condições necessárias à adequada utilização e acompanhamento da solução.

11.2. Providências Prévias à Formalização da Ata de Registro de Preços

11.2.1. Previamente à formalização da Ata de Registro de Preços, a SESA deverá adotar, no mínimo, as seguintes providências:

a) concluir e aprovar os documentos da contratação, incluindo o Estudo Técnico Preliminar, o Termo de Referência, a minuta da Ata de Registro de Preços, a minuta contratual ou do instrumento equivalente, o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), os níveis mínimos de serviço, os critérios de medição e pagamento e a matriz de riscos, quando cabível;

b) consolidar os quantitativos estimados, os limites máximos passíveis de contratação e as condições de utilização gradual da solução, considerando a variabilidade da demanda e a inexistência de obrigação de contratação integral dos quantitativos registrados;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

c) definir a unidade administrativa responsável pelo gerenciamento da Ata de Registro de Preços e pelo acompanhamento das providências relacionadas às futuras contratações dela decorrentes;

d) estabelecer, no Termo de Referência, as condições de implantação e operação da solução, incluindo as responsabilidades da futura contratada quanto à disponibilização do espaço físico, infraestrutura tecnológica, recursos humanos, canais de atendimento, suporte, continuidade operacional, segurança da informação, relatórios gerenciais e demais recursos indispensáveis à execução dos serviços;

e) definir os critérios objetivos de medição da execução, os indicadores de desempenho, os níveis mínimos de serviço, as hipóteses de ajuste de pagamento e os procedimentos para registro e apuração de inconformidades contratuais;

f) estabelecer as diretrizes aplicáveis à proteção de dados pessoais, segurança da informação, confidencialidade, controle de acesso, registro das interações e tratamento das informações disponibilizadas aos usuários, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 e com as normas internas da Administração;

g) definir os requisitos mínimos de relatórios, registros operacionais, evidências de atendimento e painéis gerenciais que deverão ser disponibilizados pela contratada para fins de acompanhamento, fiscalização e avaliação dos resultados; e

h) adotar as demais providências administrativas necessárias à regular conclusão do procedimento licitatório e à formalização da Ata de Registro de Preços.

11.3. Providências Prévias à Celebração dos Contratos ou Instrumentos Equivalentes

11.3.1. Previamente à celebração de cada contrato ou instrumento equivalente decorrente da Ata de Registro de Preços, a SESA deverá avaliar a necessidade efetiva de utilização da solução, as unidades e os serviços que serão abrangidos, os quantitativos estimados de interações a serem contratados e a compatibilidade da contratação com o planejamento administrativo e orçamentário vigente, preservada a natureza integrada e multicanal do objeto.

11.3.2. Para a formalização de cada contratação decorrente da Ata, deverão ser adotadas, conforme aplicável, as seguintes providências:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

- a) identificar as unidades, os serviços e os fluxos assistenciais que integrarão o escopo da contratação, preservada a disponibilização integrada dos canais previstos para a solução, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência;
- b) definir os quantitativos estimados a serem contratados, observados os limites registrados na Ata e a demanda efetivamente identificada pela Administração;
- c) indicar a dotação orçamentária e adotar as providências financeiras necessárias à formalização da contratação;
- d) formalizar o contrato ou instrumento equivalente, com definição do escopo efetivamente demandado, dos quantitativos contratados, dos prazos de implantação, das responsabilidades das partes, das condições de execução, medição e pagamento;
- e) designar formalmente o gestor e os fiscais responsáveis pelo acompanhamento da execução contratual, observadas as normas aplicáveis à gestão e fiscalização dos contratos administrativos;
- f) verificar a manutenção das condições necessárias à contratação da empresa registrada na Ata;
- g) estabelecer, no instrumento contratual, a obrigação de a contratada apresentar o Plano de Implantação no prazo definido no Termo de Referência, contendo etapas, prazos, responsabilidades, critérios de validação, testes operacionais e procedimentos para o início regular dos serviços, cabendo à SESA analisá-lo e aprová-lo previamente ao início da operação;
- h) estabelecer as condições administrativas e operacionais necessárias ao início da execução, incluindo a definição dos responsáveis internos pela prestação de informações, atualização de fluxos e acompanhamento dos atendimentos realizados;
- e
- i) definir os responsáveis pela disponibilização e validação das informações, bases de conhecimento, fluxos assistenciais, roteiros de atendimento e acessos necessários à implantação, observados os prazos e as responsabilidades estabelecidos no Termo de Referência.

11.4. Providências Operacionais para Implantação e Utilização da Solução





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

11.4.1. Antes do início da execução contratual, a SESA deverá organizar as condições internas necessárias à adequada utilização da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, especialmente quanto aos fluxos de atendimento, às informações que serão disponibilizadas aos usuários e às responsabilidades das unidades e áreas envolvidas.

11.4.2. Entre as providências operacionais necessárias à implantação da solução, destacam-se:

- a) mapear e padronizar os fluxos de atendimento relacionados aos serviços que serão disponibilizados aos cidadãos por meio da Central;
- b) identificar as unidades e áreas responsáveis pelo fornecimento, atualização e validação das informações necessárias à orientação dos usuários;
- c) definir os procedimentos para confirmação e acompanhamento de consultas, exames, solicitações, comunicações relacionadas às Farmácias Cidadãs Estaduais e demais interações abrangidas pelo escopo contratado;
- d) estabelecer os fluxos de encaminhamento das demandas que dependam de atuação específica de hospitais estaduais, laboratórios, Farmácias Cidadãs Estaduais, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais unidades ou serviços da Rede Estadual de Saúde;
- e) identificar e planejar eventuais integrações com sistemas corporativos, bases de dados ou outras soluções tecnológicas utilizadas pela SESA, observadas as condições técnicas, jurídicas e de segurança aplicáveis;
- f) definir os procedimentos para atualização de roteiros de atendimento, informações institucionais, mensagens ativas, orientações aos usuários e demais conteúdos necessários ao funcionamento regular da operação;
- g) estabelecer os mecanismos de validação dos canais de atendimento, dos relatórios operacionais, dos registros de interação e dos indicadores de desempenho disponibilizados pela contratada;
- h) definir os responsáveis pelo acompanhamento dos relatórios gerenciais, dos indicadores de desempenho, das manifestações dos usuários e das ocorrências registradas durante a execução;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

i) elaborar plano de comunicação institucional para divulgação dos canais efetivamente disponibilizados aos usuários do SUS/ES, observada a implantação progressiva da solução; e

j) planejar a incorporação gradual de novas unidades, serviços ou fluxos de atendimento à Central, conforme a necessidade administrativa e os instrumentos contratuais celebrados.

11.5. Providências Relacionadas à Fiscalização, Medição e Controle da Execução

11.5.1. A SESA deverá estruturar os mecanismos necessários ao acompanhamento da execução contratual, de modo a assegurar que os serviços sejam prestados em conformidade com os requisitos técnicos, operacionais e de desempenho estabelecidos no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados.

11.5.2. Para fins de fiscalização e controle da execução, deverão ser adotadas, no mínimo, as seguintes providências:

a) definição dos procedimentos de recebimento, conferência e validação dos relatórios mensais de execução;

b) estabelecimento dos critérios de verificação dos quantitativos efetivamente executados e passíveis de pagamento;

c) definição dos procedimentos de acompanhamento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores de qualidade, produtividade, disponibilidade, acessibilidade e satisfação dos usuários, quando aplicáveis;

d) estabelecimento de rotinas para registro, comunicação e tratamento de falhas, inconformidades, indisponibilidades, incidentes de segurança da informação ou descumprimentos contratuais;

e) definição dos procedimentos para aplicação de ajustes de pagamento, glosas, sanções ou outras medidas administrativas cabíveis, quando constatado o descumprimento das obrigações contratuais; e

f) organização dos registros documentais e das evidências necessárias à rastreabilidade das decisões administrativas relacionadas à execução contratual.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

11.6. Capacitação dos Agentes Públicos Envolvidos

11.6.1. A SESA deverá assegurar que os servidores designados para a gestão e a fiscalização dos contratos recebam orientação ou capacitação compatível com a complexidade da solução, previamente ao início da execução ou em prazo suficiente para o adequado desempenho de suas atribuições.

11.6.2. A capacitação deverá abranger, conforme pertinente:

- a) conhecimento do objeto contratado, dos canais de atendimento e dos fluxos operacionais abrangidos;
- b) responsabilidades da contratada e da Administração durante a implantação e a execução dos serviços;
- c) metodologia de medição dos serviços e utilização do Instrumento de Medição de Resultados;
- d) indicadores de desempenho, níveis mínimos de serviço e procedimentos para registro de ocorrências;
- e) critérios para análise e validação de relatórios, aferição de quantitativos, aplicação de ajustes de pagamento e comunicação de inconformidades;
- f) procedimentos relacionados à proteção de dados pessoais, segurança da informação, sigilo, confidencialidade e controle de acesso; e
- g) procedimentos para acompanhamento da implantação, da operação regular e da ampliação gradual da utilização da solução.

11.6.3. A capacitação dos agentes públicos responsáveis pela gestão e fiscalização constitui medida necessária para assegurar o acompanhamento efetivo da execução, a correta aferição dos resultados e a proteção do interesse público durante a vigência dos contratos celebrados.

11.7. Implantação Gradual da Solução no Âmbito do Sistema de Registro de Preços

11.7.1. A utilização da solução ocorrerá de forma gradual e conforme a necessidade efetiva da Administração, observados os quantitativos registrados, os contratos ou





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

instrumentos equivalentes formalizados, a disponibilidade orçamentária e a conveniência administrativa.

11.7.2. Caberá à SESA definir, previamente a cada contratação ou ampliação do escopo contratado, as unidades, os serviços, os fluxos de atendimento e os quantitativos estimados de interações que serão abrangidos pela operação, bem como o respectivo cronograma de ativação ou incorporação à Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, preservada a natureza integrada e multicanal da solução e sem garantia de demanda mínima ou de distribuição específica por canal.

11.7.3. A implantação gradual permitirá que hospitais estaduais, laboratórios, Farmácias Cidadãs Estaduais, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais unidades ou serviços abrangidos pela SESA sejam incorporados à operação de maneira planejada, conforme a efetiva necessidade administrativa e os limites formalmente contratados.

11.7.4. A incorporação progressiva das unidades e serviços da SESA à operação não se caracteriza como adesão à Ata de Registro de Preços, mas como utilização gradual da solução pela própria Administração contratante, dentro do escopo e dos limites estabelecidos nos respectivos instrumentos contratuais.

11.7.5. A implantação progressiva permitirá à Administração acompanhar a execução, avaliar os resultados obtidos, validar os fluxos operacionais e promover ampliações planejadas da solução, sem obrigação de contratação ou utilização integral dos quantitativos registrados na Ata de Registro de Preços.

11.8. Conclusão

11.8.1. As providências indicadas neste item destinam-se a assegurar que a contratação e a implantação da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão ocorram de forma planejada, segura, fiscalizável e compatível com as necessidades institucionais da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo.

11.8.2. A adoção dessas medidas permitirá estruturar adequadamente o gerenciamento da Ata de Registro de Preços, a formalização e fiscalização dos contratos dela decorrentes, a implantação gradual dos serviços, o controle dos quantitativos efetivamente executados e o acompanhamento dos resultados pretendidos.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

11.8.3. Dessa forma, a SESA estará apta a utilizar a solução de maneira progressiva, eficiente e economicamente responsável, promovendo melhoria da comunicação com os usuários do SUS, maior organização dos fluxos de atendimento e adequada proteção do interesse público.

12. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

12.1. Análise das Contratações Relacionadas à Solução

12.1.1. Em atendimento ao disposto no art. 18, § 1º, inciso XI, da Lei Federal nº 14.133/2021, foram analisadas as contratações correlatas ou interdependentes que possam interferir na implantação, na execução ou na obtenção dos resultados pretendidos com a contratação da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão.

12.1.2. A solução pretendida foi estruturada para contemplar, sob responsabilidade da futura contratada, a disponibilização integrada do espaço físico destinado à operação, da infraestrutura necessária ao funcionamento da central, dos recursos tecnológicos, dos canais de atendimento, dos recursos humanos, do suporte técnico, da gestão operacional, dos registros de atendimento e dos relatórios necessários à fiscalização e ao acompanhamento dos serviços.

12.1.3. Dessa forma, a contratação possui autonomia funcional e operacional suficiente para sua implantação e execução, não dependendo, como condição prévia obrigatória, da celebração de outros contratos pela SESA para que a Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão possa iniciar suas atividades no escopo formalmente contratado.

12.2. Sistemas, Informações e Fluxos sob Responsabilidade da Administração

12.2.1. A inexistência de contratação interdependente obrigatória não afasta a necessidade de atuação administrativa da SESA para disponibilizar informações, validar fluxos, indicar responsáveis internos e definir os procedimentos necessários ao adequado atendimento dos usuários.

12.2.2. Caberá à SESA, previamente à ativação de cada serviço ou unidade na operação da Central, identificar os fluxos de atendimento abrangidos, as informações institucionais que poderão ser fornecidas aos cidadãos, as unidades responsáveis





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

pelos encaminhamentos internos e os procedimentos aplicáveis às demandas que dependam de atuação específica da Administração.

12.2.3. Caso a Administração identifique a necessidade de integração automatizada com sistemas corporativos, bases de dados ou soluções tecnológicas sob sua governança ou sob responsabilidade de terceiros, deverão ser avaliadas previamente as condições técnicas, jurídicas, operacionais e de segurança da informação necessárias à sua implementação.

12.2.4. Os ajustes em sistemas internos, a disponibilização de interfaces, bases de dados, credenciais e autorizações de acesso que estejam sob governança da SESA ou de terceiros permanecerão sob responsabilidade dos respectivos gestores. A contratada responderá pela implantação, operação, disponibilidade, suporte, continuidade e desempenho dos componentes integrantes do seu escopo, inclusive das integrações que lhe forem atribuídas. Eventuais falhas comprovadamente causadas por sistemas, dados ou serviços externos à sua governança deverão ser tratadas conforme os procedimentos de contingência, comunicação, registro e apuração estabelecidos no Termo de Referência.

12.3. Possibilidade de Aperfeiçoamentos Posteriores

12.3.1. Durante a execução contratual, a SESA poderá identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento, ampliação de integrações, desenvolvimento de novos serviços digitais ou adoção de mecanismos adicionais de avaliação da experiência do usuário.

12.3.2. As iniciativas mencionadas no subitem anterior deverão ser previamente avaliadas quanto à necessidade, viabilidade técnica, segurança da informação, proteção de dados pessoais, impacto financeiro e compatibilidade com o objeto contratado. Sua implementação deverá respeitar o escopo, os quantitativos e os limites legais de alteração contratual, exigindo nova contratação quando caracterizada solução autônoma ou ampliação não comportada pelo objeto originalmente licitado.

12.4. Conclusão

12.4.1. Diante da análise realizada, não foram identificadas, nesta fase do planejamento, contratações correlatas ou interdependentes de caráter obrigatório que condicionem ou impeçam a implantação e a execução da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão no escopo inicialmente previsto.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

12.4.2. A solução mostra-se tecnicamente autônoma para o atendimento das necessidades inicialmente identificadas pela SESA, sem prejuízo de providências administrativas internas, integrações futuras ou aperfeiçoamentos que possam ser avaliados durante sua implantação e execução, conforme a necessidade do serviço público.

13. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

13.1. Considerações Gerais

13.1.1. Em atendimento ao disposto no art. 18, § 1º, inciso XII, da Lei Federal nº 14.133/2021, foram avaliados os possíveis impactos ambientais relacionados à contratação da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, bem como as medidas destinadas à sua mitigação.

13.1.2. A solução apresenta impactos ambientais diretos de baixa magnitude, considerando sua natureza predominantemente baseada em atendimento remoto, processamento eletrônico de informações e utilização de infraestrutura operacional disponibilizada pela futura contratada.

13.1.3. Os impactos potenciais estão relacionados principalmente ao consumo de energia elétrica necessário ao funcionamento da estrutura operacional, à utilização de equipamentos eletroeletrônicos, à eventual geração de resíduos tecnológicos, ao consumo residual de materiais administrativos e aos deslocamentos eventualmente necessários para implantação, fiscalização, reuniões e treinamentos.

13.1.4. Considerando que a execução dos serviços ocorrerá em espaço físico integralmente disponibilizado pela contratada, incluindo equipamentos, mobiliário e infraestrutura necessária à operação, deverão ser estabelecidas no Termo de Referência obrigações compatíveis com a responsabilidade da contratada pela adoção de práticas sustentáveis relacionadas aos recursos empregados na prestação dos serviços.

13.2. Consumo de Energia Elétrica

13.2.1. **Impacto identificado:** a operação da Central demandará consumo de energia elétrica para funcionamento das estações de atendimento, equipamentos de





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

rede e telecomunicações, sistemas de armazenamento, climatização, iluminação e demais componentes da infraestrutura disponibilizada pela contratada.

13.2.2. Medidas mitigadoras:

- a) exigir que a contratada adote práticas de uso racional de energia elétrica na estrutura destinada à execução dos serviços;
- b) priorizar, nas substituições ou novas disponibilizações realizadas durante a execução, equipamentos com padrões adequados de eficiência energética, quando aplicável;
- c) utilizar recursos tecnológicos e operacionais que reduzam consumos desnecessários, sem prejuízo da disponibilidade, segurança e continuidade dos serviços;
- d) promover manutenção adequada da infraestrutura elétrica, dos equipamentos e dos sistemas de climatização vinculados à operação; e
- e) orientar a utilização racional de iluminação, climatização e equipamentos nas áreas destinadas à execução contratual, sem prejuízo das exigências ergonômicas e operacionais aplicáveis.

13.3. Equipamentos Eletroeletrônicos e Resíduos Tecnológicos

13.3.1. Impacto identificado: a manutenção, substituição ou descarte de computadores, monitores, headsets, equipamentos de telecomunicações, periféricos, baterias, nobreaks e demais componentes utilizados na operação poderá resultar na geração de resíduos eletroeletrônicos durante a execução contratual.

13.3.2. Medidas mitigadoras:

- a) exigir a eliminação segura dos dados eventualmente armazenados e a destinação ambientalmente adequada dos resíduos eletroeletrônicos gerados em decorrência dos equipamentos utilizados na operação, observadas a legislação ambiental, a legislação de proteção de dados pessoais e as normas de segurança da informação aplicáveis;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

b) exigir, quando aplicável, a adoção de procedimentos de logística reversa para equipamentos, componentes, baterias, periféricos e demais materiais sujeitos a essa sistemática;

c) priorizar a manutenção preventiva, o reaproveitamento tecnicamente seguro e o prolongamento da vida útil dos equipamentos, quando compatíveis com os requisitos de desempenho, segurança da informação e continuidade operacional; e

d) manter, quando solicitado pela fiscalização, evidências da destinação ambientalmente adequada dos equipamentos ou componentes descartados em decorrência da execução contratual.

13.4. Consumo de Papel e Materiais Administrativos

13.4.1. **Impacto identificado:** embora a solução seja predominantemente digital, poderá ocorrer consumo residual de papel, impressões e outros materiais administrativos em atividades de suporte, gestão e fiscalização dos serviços.

13.4.2. Medidas mitigadoras:

a) priorizar registros eletrônicos de atendimento, relatórios digitais, comunicações eletrônicas e armazenamento documental em meio compatível com as regras da Administração;

b) reduzir impressões ao estritamente necessário para execução ou fiscalização contratual;

c) priorizar o envio eletrônico de relatórios, indicadores, evidências e demais documentos relacionados à operação; e

d) adotar práticas administrativas que favoreçam o uso racional de materiais de consumo.

13.5. Deslocamentos e Emissões Indiretas

13.5.1. **Impacto identificado:** reuniões presenciais, treinamentos, auditorias, inspeções, suporte técnico extraordinário e demais atividades relacionadas à implantação e à execução poderão gerar deslocamentos e emissões indiretas associadas ao transporte de pessoas.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

13.5.2. Medidas mitigadoras:

- a) priorizar, sempre que compatível com a finalidade da atividade, reuniões, treinamentos e acompanhamentos em formato remoto ou híbrido;
- b) planejar e racionalizar os deslocamentos presenciais necessários à implantação, à fiscalização e ao acompanhamento da execução;
- c) utilizar ferramentas digitais de comunicação, compartilhamento de documentos e acompanhamento de indicadores; e
- d) concentrar atividades presenciais, quando possível, de modo a reduzir deslocamentos desnecessários, sem prejuízo da fiscalização contratual.

13.6. Proteção Ambiental na Execução Contratual

13.6.1. As obrigações relacionadas à sustentabilidade deverão ser especificadas no Termo de Referência em nível compatível com a natureza do objeto, evitando-se exigências genéricas ou desproporcionais que não guardem relação direta com a execução dos serviços.

13.6.2. A contratada deverá observar a legislação ambiental aplicável aos recursos, equipamentos e resíduos vinculados à execução contratual, especialmente quanto ao descarte adequado e à logística reversa de equipamentos eletroeletrônicos, componentes e materiais sujeitos a tratamento específico.

13.6.3. A fiscalização poderá solicitar evidências das práticas adotadas pela contratada quando relacionadas diretamente aos equipamentos, resíduos ou recursos empregados na prestação dos serviços, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.

13.7. Conclusão

13.7.1. A contratação apresenta impactos ambientais diretos reduzidos e compatíveis com a natureza do serviço pretendido, não sendo identificados riscos ambientais relevantes capazes de inviabilizar a solução.

13.7.2. Os impactos potenciais poderão ser adequadamente mitigados mediante a adoção de práticas de eficiência energética, redução do consumo de materiais, racionalização de deslocamentos e destinação ambientalmente adequada dos





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

resíduos eletroeletrônicos relacionados à infraestrutura e aos equipamentos disponibilizados pela contratada.

13.7.3. Dessa forma, a solução mostra-se ambientalmente adequada, desde que as obrigações pertinentes sejam incorporadas ao Termo de Referência e observadas durante a execução contratual.

14. Posicionamento Conclusivo sobre a Adequação da Contratação

14.1. Fundamentação da Conclusão

14.1.1. Em atendimento ao disposto no art. 18, § 1º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, apresenta-se o posicionamento conclusivo quanto à adequação da contratação para o atendimento da necessidade identificada pela Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA).

14.1.2. O presente Estudo Técnico Preliminar demonstrou a necessidade de estruturação de solução destinada ao relacionamento e ao atendimento dos usuários do Sistema Único de Saúde no Estado do Espírito Santo, considerando a relevância da comunicação adequada para orientação dos cidadãos, acompanhamento de solicitações, confirmação de atendimentos, divulgação de informações, acessibilidade e melhor organização dos fluxos de relacionamento com a Rede Estadual de Saúde.

14.2. Viabilidade Técnica e Operacional

14.2.1. A contratação mostra-se tecnicamente viável, uma vez que a solução pretendida utiliza recursos, plataformas e modelos operacionais disponíveis no mercado especializado de centrais de relacionamento e atendimento multicanal, capazes de suportar canais receptivos e ativos, registros eletrônicos, relatórios gerenciais, mecanismos de acessibilidade, monitoramento de desempenho e expansão gradual da operação.

14.2.2. O modelo definido prevê a disponibilização, pela futura contratada, do espaço físico destinado à execução, da infraestrutura operacional, dos recursos tecnológicos, dos recursos humanos, dos canais de atendimento, do suporte e da gestão necessária à prestação dos serviços, assegurando unidade de responsabilidade e condições adequadas de funcionamento da Central.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

14.2.3. A solução poderá atender progressivamente hospitais estaduais, laboratórios, Farmácias Cidadãs Estaduais, Centros Regionais de Especialidades (CRES) e demais unidades ou serviços abrangidos pela SESA, conforme a necessidade efetiva da Administração e os instrumentos contratuais formalizados.

14.2.4. Não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes de caráter obrigatório que impeçam o início da execução do objeto, sem prejuízo da necessidade de organização interna de fluxos, fornecimento de informações e eventual avaliação futura de integrações ou aperfeiçoamentos administrativos.

14.3. Viabilidade Econômica e Social

14.3.1. A contratação mostra-se economicamente justificável e socialmente relevante, considerando seu potencial para ampliar o acesso dos cidadãos às informações relacionadas aos serviços públicos de saúde, melhorar a comunicação com os usuários e favorecer a utilização mais eficiente da capacidade assistencial disponibilizada pelo Estado.

14.3.2. A comunicação estruturada, ativa e receptiva com os usuários poderá contribuir para a redução de faltas evitáveis associadas a esquecimento, ausência de confirmação, dificuldades de orientação ou falhas de comunicação, reduzindo riscos de ociosidade de agendas, profissionais, equipamentos e estruturas públicas destinadas ao atendimento da população.

14.3.3. A solução também possui potencial para reduzir deslocamentos desnecessários, ampliar a acessibilidade comunicacional, qualificar a experiência dos usuários do SUS/ES e disponibilizar informações gerenciais relevantes para o acompanhamento da demanda, dos fluxos de atendimento e dos resultados alcançados.

14.3.4. Os benefícios pretendidos deverão ser acompanhados durante a execução contratual por meio dos indicadores, relatórios gerenciais, níveis mínimos de serviço e demais instrumentos de medição e fiscalização estabelecidos no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados.

14.4. Adequação do Sistema de Registro de Preços

14.4.1. A contratação por meio do Sistema de Registro de Preços mostra-se adequada em razão da natureza estimativa e variável da demanda, da possibilidade de incorporação gradual de unidades e serviços à operação e da necessidade de





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

permitir que a Administração contrate a solução conforme sua efetiva necessidade, planejamento e disponibilidade orçamentária.

14.4.2. Os quantitativos registrados possuirão natureza estimativa e limitarão a demanda máxima passível de contratação, não gerando obrigação de contratação integral, consumo mínimo ou garantia de faturamento à futura contratada.

14.4.3. A remuneração corresponderá às interações multicanais efetivamente demandadas, executadas, registradas, medidas e aceitas pela Administração, mediante aplicação dos valores unitários registrados para cada item do Grupo Único, observados os critérios estabelecidos no Termo de Referência, no Instrumento de Medição de Resultados e nos contratos ou instrumentos equivalentes celebrados.

14.4.4. A utilização progressiva da solução pelas unidades e serviços abrangidos pela própria SESA não se caracteriza como adesão à Ata de Registro de Preços, mas como implantação gradual da operação dentro do escopo e dos limites formalmente contratados pela Administração.

14.5. Adequação da Contratação em Grupo Único

14.5.1. A análise realizada demonstrou que a solução é composta por elementos funcionalmente integrados e interdependentes, compreendendo estrutura física operacional, infraestrutura tecnológica, canais de atendimento, recursos humanos, gestão operacional, suporte, segurança da informação, registros, indicadores e relatórios de acompanhamento.

14.5.2. Embora tais componentes possam ser individualmente identificados para fins de especificação e formação de custos, sua execução separada não se mostra técnica nem economicamente vantajosa, pois poderia resultar em fragmentação de responsabilidades, dificuldades de integração, aumento da complexidade da fiscalização e maior risco de falhas ou descontinuidade na prestação dos serviços aos cidadãos.

14.5.3. A adjudicação do Grupo Único permitirá a responsabilização de uma única contratada pela implantação, disponibilização, integração, operação, manutenção, suporte, continuidade, segurança e desempenho da solução, favorecendo a padronização dos processos, a integração dos canais, o acompanhamento dos níveis de serviço e a adequada fiscalização contratual.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

14.5.4. Dessa forma, a contratação estruturada em Grupo Único mostra-se adequada às características do objeto e compatível com a busca de eficiência, economicidade, governança e qualidade na prestação dos serviços.

14.6. Viabilidade Ambiental

14.6.1. A solução apresenta impactos ambientais diretos de baixa magnitude, relacionados principalmente ao consumo de energia elétrica, à utilização de equipamentos eletroeletrônicos, à geração eventual de resíduos tecnológicos, ao consumo residual de materiais administrativos e aos deslocamentos necessários à implantação e fiscalização.

14.6.2. Tais impactos podem ser adequadamente mitigados mediante obrigações contratuais relacionadas ao uso racional de recursos, eficiência energética, redução de impressões, racionalização de deslocamentos e destinação ambientalmente adequada dos resíduos eletroeletrônicos e demais materiais vinculados à execução dos serviços.

14.6.3. Considerando que a infraestrutura e os equipamentos empregados na operação serão disponibilizados pela contratada, as respectivas obrigações ambientais deverão ser previstas no Termo de Referência e fiscalizadas durante a execução contratual, na medida de sua pertinência com o objeto.

14.7. Conclusão Final

14.7.1. Com base nas análises realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação de serviços continuados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão é necessária, tecnicamente viável, operacionalmente adequada, socialmente relevante, economicamente justificável e ambientalmente compatível com as necessidades da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo.

14.7.2. A solução proposta responde adequadamente à necessidade de qualificar a comunicação e o relacionamento da SESA com os usuários do SUS/ES, proporcionando atendimento multicanal, acessibilidade, rastreabilidade das interações, informações gerenciais, apoio à organização dos fluxos de atendimento e possibilidade de implantação gradual conforme a demanda administrativa.

14.7.3. O Sistema de Registro de Preços, associado à adjudicação do Grupo Único e à execução gradual e sob demanda, mostra-se adequado para a contratação pretendida, pois compatibiliza a variabilidade dos quantitativos, a necessidade de





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

escalabilidade, a responsabilidade integrada pela solução e a inexistência de obrigação de contratação integral dos quantitativos registrados.

14.7.4. Assim, manifesta-se favoravelmente ao prosseguimento da contratação, com a elaboração e consolidação do Termo de Referência e dos demais documentos da fase preparatória, observadas as condições, premissas, quantitativos, critérios de medição, indicadores de desempenho, níveis de serviço, obrigações de proteção de dados, requisitos de sustentabilidade e mecanismos de fiscalização definidos neste Estudo Técnico Preliminar.

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9ea1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validar/YCXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANÁLISE E MAPEAMENTO DOS RISCOS DA CONTRATAÇÃO

(inc. X do art. 18 e inc. I do art. 72 da Lei 14.133/2021, §7º do art. 17 do Decreto 5352-R/2023)

RISCO 1 - Falha na Integração de Sistemas			
Descrição: Incompatibilidade técnica entre a plataforma do Central de Relacionamento e atendimento ao Cidadão e os sistemas legados da SESA (ex.: agendamentos, prontuários eletrônicos).			
Probabilidade:	☐ Pouco Muito	☒ Provável	☐
Impacto:	☐ Baixo Alto	☐ Médio	☒
Fase Impactada:	☐ Fase Interna Gestão do Contrato	☒ Fase Externa	☐
Id	Dano		
1.	Atrasos na implementação e operação do sistema, impactando o cronograma e gerando custos adicionais.		
2.	Dificuldades na transmissão de dados entre os sistemas da SESA e o Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, afetando a qualidade e a agilidade do atendimento.		





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

3.	Impactos negativos na experiência do usuário, devido à falta de informações integradas e à duplicidade de cadastros.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Definição clara e detalhada das especificações das APIs, incluindo formato dos dados, protocolos de segurança e métodos de autenticação.	SESA e Contratada
2.	Disponibilização de ambiente de testes para a contratada, com acesso às APIs, para que a integração seja testada e validada antes da implantação em produção.	SESA
3.	Documentação completa e atualizada das APIs, com exemplos de uso e orientações para os desenvolvedores.	SESA ou terceiro contratado
4.	Reuniões periódicas entre as equipes técnicas da SESA e da contratada para acompanhamento do desenvolvimento da integração e resolução de eventuais problemas.	SESA e Contratada
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Equipe técnica especializada, tanto na contratada quanto na SESA (ou terceiro)	Contratada e SESA (ou terceiro)

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9ea1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validar/YCXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

	contratado), para resolução rápida de problemas na integração com as APIs.	
2.	Plano de contingência para garantir a continuidade do atendimento em caso de falhas na integração, incluindo a possibilidade de operação com funcionalidades reduzidas ou o uso de canais alternativos de atendimento.	SESA e Contratada

RISCO 2 - Não Conformidade com a LGPD

Descrição: Falha no tratamento, armazenamento ou compartilhamento de dados pessoais sensíveis, resultando em não conformidade com a LGPD.

Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável	() Muito
Impacto:	() Baixo	() Médio	(X) Alto
Fase Impactada:	() Fase Interna	() Fase Externa	(X) Gestão do Contrato

Dano	
1.	Penalidades jurídicas e administrativas.
2.	Danos à reputação da SESA e perda de confiança dos usuários.
Ação Preventiva	
Responsável	

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9ea1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYCCX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

1.	Implementação de mecanismos robustos de segurança (criptografia, controle de acesso, etc.) pela contratada.	Contratada
2.	Auditorias regulares pela SESA para garantir a conformidade com a LGPD.	SESA
3.	Treinamento da equipe da contratada sobre a LGPD e as políticas de segurança da SESA.	SESA e Contratada
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Equipe de resposta a incidentes para lidar com possíveis vazamentos de dados.	SESA e Contratada
2.	Plano de comunicação para informar os usuários em caso de incidente de segurança.	SESA

RISCO 3 - Alterações Normativas/Regulatórias

Descrição: Novas exigências legais podem exigir adaptações na plataforma.

Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável	() Muito
Impacto:	() Baixo	(X) Médio	() Alto
Fase Impactada:	() Fase Interna	(X) Fase Externa	() Gestão do Contrato
Id	Dano		





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

1.	Custos para reconfigurar equipamentos e fluxos de atendimento.		
2.	Necessidade de treinar a equipe em novas normas.		
Id	Ação Preventiva	Responsável	
1.	Incluir cláusula de reequilíbrio econômico para mudanças regulatórias.	SESA	
2.	Monitorar atualizações.	SESA	
Id	Ação de Contingência	Responsável	
	Acionar consultoria jurídica para ajustes contratuais	SESA	
RISCO 4 - Erros no Termo de Referência (TR)			
Descrição: Requisitos mal especificados no TR.			
Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável	() Muito
Impacto:	() Baixo	() Médio	(X) Alto
Fase Impactada:	() Fase Interna	() Fase Externa	(X) Gestão do Contrato
Id	Dano		

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9ea1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYCCX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

1.	Subdimensionamento dos itens e da equipe técnica.	
2.	Discordância sobre métricas de desempenho.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Validar TR com especialistas.	SESA
2.	Detalhar bem o IMR.	SESA
Id	Ação de Contingência	Responsável
	Revisar TR.	SESA





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

RISCO 5 - Falhas na Gestão do Contrato		
Descrição: Má gestão na execução do contrato.		
Probabilidade:	() Pouco (X) Provável () Muito	
Impacto:	() Baixo () Médio (X) Alto	
Fase Impactada:	() Fase Interna () Fase Externa (X) Gestão do Contrato	
Id	Dano	
1.	Descumprimento das cláusulas do contrato.	
2.	Má qualidade do serviço fornecido.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Reuniões de alinhamento.	SESA e Contratada
2.	Relatórios do andamento das atividades.	Contratada
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Monitorar NMSE do IMR e aplicar sanções caso necessário.	SESA

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9a1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYcXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

RISCO 6 - Variação de Volume e de Proporção entre Atendimento Humano e Automatizado		
Descrição: Oscilação, dentro da faixa considerada ordinária por este Estudo, do volume de interações e da proporção entre atendimento humano e automatizado.		
Probabilidade:	() Pouco (X) Provável () Muito	
Impacto:	() Baixo (X) Médio () Alto	
Fase Impactada:	() Fase Interna () Fase Externa (X) Gestão do Contrato	
Id	Dano	
1.	Desequilíbrio entre a capacidade operacional dimensionada e a demanda efetiva.	
2.	Pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Divulgação da cesta referencial e da faixa de variação no ETP e no TR.	SESA
2.	Precificação pela licitante considerando a variação ordinária da cesta.	Contratada
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Monitoramento mensal da distribuição por modalidade e por canal e ajuste de fluxos.	SESA e Contratada

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9ea1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYCX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

RISCO 7 - Implantação e Amortização dos Investimentos		
Descrição: Necessidade de investimento inicial em infraestrutura, tecnologia e implantação, sem remuneração específica na fase de implantação.		
Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável
Impacto:	() Baixo	(X) Médio
Fase Impactada:	() Fase Interna	(X) Fase Externa Contrato
Id	Dano	
1.	Atraso no início da operação regular.	
2.	Pleito de remuneração pela fase de implantação.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Previsão expressa de que os custos de implantação integram os valores unitários dos itens.	SESA
2.	Plano de implantação com cronograma aprovado.	Contratada
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Aplicação das sanções por atraso na implantação.	SESA



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

RISCO 8 - Atrasos Imputáveis à SESA		
Descrição: Atraso na aprovação do plano de implantação ou na disponibilização de integrações, dados ou ambientes de teste sob responsabilidade da SESA.		
Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável
Impacto:	() Baixo	(X) Médio
Fase Impactada:	() Fase Interna	(X) Fase Externa Contrato
Id	Dano	
1.	Atraso na implantação e nas integrações.	
2.	Pedido de recomposição de prazo.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Cumprir o prazo de análise do plano de implantação previsto no TR.	SESA
2.	Disponibilizar tempestivamente APIs, dados e ambientes de teste.	SESA
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Recompor o prazo contratual proporcionalmente ao atraso comprovado.	SESA

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9a1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYCCX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

RISCO 9 - Mudanças de Escopo e de Integrações		
Descrição: Determinação, pela SESA, de novas integrações, canais ou funcionalidades fora do escopo originalmente descrito.		
Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável
Impacto:	() Baixo	(X) Médio
Fase Impactada:	() Fase Interna	(X) Gestão do Contrato
Id	Dano	
1.	Custos adicionais não previstos.	
2.	Necessidade de aditivo contratual.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Formalização prévia de qualquer alteração de escopo.	SESA
2.	Avaliação técnica e econômica das novas demandas.	SESA e Contratada
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Formalização de termo aditivo, quando cabível.	SESA

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9a1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYcXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS DO CONTRATO

(arts. 22, 45 e 103 da Lei 14.133/2021, arts. 19 a 22 do Decreto 5352-R/2023)

RISCO 1- Falha na Integração de Sistemas		
Descrição: Incompatibilidade técnica entre a plataforma da Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão e os sistemas corporativos da SESA, tais como sistemas de agendamento, regulação e demais soluções tecnológicas que necessitem de integração.		
Probabilidade:	() Pouco	(X) Provável
		() Muito
Impacto:	() Baixo	() Médio
		(X) Alto
Id	Materialização	
1.	Atrasos superiores a 30 dias na implementação, resultando em custos adicionais.	
2.	Incapacidade de atender usuários devido à falta de integração, afetando a qualidade do atendimento.	
Id	Ação de mitigação	Alocação
1.	Estabelecer um cronograma detalhado para o desenvolvimento e testes das APIs.	SESA e Contratada
2.	Realizar workshops de integração com as equipes técnicas antes da implementação.	SESA e Contratada
3.	Acompanhar e testar as integrações.	SESA

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9a1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYCCX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

RISCO 2 - Não Conformidade com a LGPD		
Descrição: Falhas no tratamento, armazenamento ou compartilhamento de dados pessoais sensíveis pela solução contratada, resultando em descumprimento da LGPD.		
Probabilidade:	() Pouco (X) Provável () Muito	
Impacto:	() Baixo () Médio (X) Alto	
Id	Materialização	
1.	Pagamento de multas.	
2.	Responder ações judiciais.	
Id	Ação de mitigação	Alocação
1.	Monitorar o atendimento das políticas de segurança da informação.	SESA
2.	Realizar auditorias com frequência.	SESA
3.	Promover treinamento.	SESA e Contratada
RISCO 3 - Alterações Normativas/Regulatórias		
Descrição: Novas exigências legais podem exigir adaptações na plataforma.		
Probabilidade:	() Pouco (X) Provável () Muito	

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9a1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYCCX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Impacto:		() Baixo	(X) Médio	() Alto
Id	Materialização			
1.	Custos com material.			
2.	Custos com treinamento.			
Id	Ação de mitigação	Alocação		
1.	Atualizar cláusulas contratuais para incluir reequilíbrio econômico.	SESA		
2.	Monitorar atualizações.	SESA		
RISCO 4 - Erros no Termo de Referência (TR)				
Descrição: Requisitos mal especificados no TR.				
Probabilidade:		() Pouco	(X) Provável	() Muito
Impacto:		() Baixo	() Médio	(X) Alto
Id	Materialização			
1.	Aumento de custos devido a retrabalho.			
2.	Divergências contratuais que podem levar a litígios.			
Id	Ação de mitigação	Alocação		



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

1.	Revisar o TR com um grupo de especialistas antes da publicação.	SESA
RISCO 5 - Falhas na Gestão do Contrato		
Descrição: Má gestão na execução do contrato.		
Probabilidade:	() Pouco	(☒) Provável
		() Muito
Impacto:	() Baixo	() Médio
		(☒) Alto
Id	Materialização	
1.	Descumprimento de cláusulas.	
2.	Insatisfação do usuário final.	
Id	Ação de mitigação	Alocação
1.	Estabelecer um cronograma de reuniões regulares de avaliação de desempenho.	SESA e Contratada
2	Fiscalizar o serviço prestado.	SESA / Gestor do Contrato
RISCO 6 - Variação de Volume e de Proporção entre Atendimento Humano e Automatizado		
Descrição: Oscilação, dentro da faixa considerada ordinária por este Estudo, do volume de interações e da proporção entre atendimento humano e automatizado.		
Probabilidade:	() Pouco	(☒) Provável
		() Muito



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Impacto:		() Baixo	(☒) Médio	() Alto
Id	Materialização			
1.	Custos operacionais superiores aos previstos pela contratada.			
2.	Pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro.			
Id	Ação de mitigação	Alocação		
1.	Precificar considerando a cesta de referência e a faixa de variação.	Contratada		
2.	Definir a faixa ordinária de variação no ETP e no TR.	SESA		
RISCO 7 - Implantação e Amortização dos Investimentos				
Descrição: Necessidade de investimento inicial em infraestrutura, tecnologia e implantação, sem remuneração específica na fase de implantação.				
Probabilidade:		() Pouco	(☒) Provável	() Muito
Impacto:		() Baixo	(☒) Médio	() Alto
Id	Materialização			
1.	Investimento inicial sem remuneração específica.			
2.	Atraso no início do faturamento.			



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Id	Ação de mitigação	Alocação
1.	Diluir os custos de implantação nos valores unitários dos itens ao longo da vigência.	Contratada
2.	Cumprir o cronograma de implantação aprovado.	Contratada

RISCO 8 - Atrasos Imputáveis à SESA

Descrição: Atraso na aprovação do plano de implantação ou na disponibilização de integrações, dados ou ambientes de teste sob responsabilidade da SESA.

Probabilidade:	() Pouco	(☒) Provável	() Muito
Impacto:	() Baixo	(☒) Médio	() Alto

Id	Materialização
1.	Atraso na aprovação do plano ou na disponibilização de integrações.
2.	Recomposição de prazo contratual.

Id	Ação de mitigação	Alocação
1.	Cumprir os prazos de análise previstos no TR.	SESA
2.	Recompor o prazo proporcionalmente ao atraso comprovado.	SESA

RISCO 9 - Mudanças de Escopo e de Integrações





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Descrição: Determinação, pela SESA, de novas integrações, canais ou funcionalidades fora do escopo originalmente descrito.			
Probabilidade:	() Pouco	(☒) Provável	() Muito
Impacto:	() Baixo	(☒) Médio	() Alto
Id	Materialização		
1.	Novas integrações, canais ou funcionalidades fora do escopo.		
2.	Necessidade de aditivo contratual.		
Id	Ação de mitigação	Alocação	
1.	Formalizar previamente e avaliar eventual aditivo, nos termos da legislação.	SESA e Contratada	
2.	Registrar as alterações no histórico da gestão contratual.	SESA	

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9a1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validarYCCX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANEXO II – REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

1.1 Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

1.3 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor> ;

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

1.5 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, **conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 88, de 23 de dezembro de 2022.**

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





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

1.7 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:

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

1.8 Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

1.9 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

2 - HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

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

2.2.1 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

2.2.2 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar 123/2006 estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

2.3 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, expedida conjuntamente pela Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

2.4 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (onde for sediada a empresa, e a do Estado do Espírito Santo, quando a sede não for deste Estado).

2.5 Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante;

2.6 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) mediante certidão expedida pela Caixa Econômica Federal;

2.7 Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho;

2.8 Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

2.9 Nos casos de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, não se exige comprovação de regularidade fiscal para fins de habilitação, mas somente para formalização da contratação, observadas as seguintes regras:

2.9.1 A licitante deverá apresentar, à época da habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição.

2.9.2 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

2.9.3 O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

2.9.4 Em caso de atraso por parte do órgão competente para emissão de certidões comprobatórias de regularidade fiscal, ou trabalhista, a licitante poderá apresentar à Administração outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente, nos termos dos arts. 156 e 151 do Código Tributário Nacional, acompanhado de prova do protocolo do pedido de certidão.

2.9.5 Na hipótese descrita no inciso anterior, a licitante terá o prazo de 10 (dez) dias, contado da apresentação dos documentos a que se refere o parágrafo anterior, para apresentar a certidão comprobatória de regularidade fiscal ou trabalhista.

2.9.6 O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período, uma única vez, se demonstrado pela licitante a impossibilidade de o órgão competente emitir a certidão.

2.9.7 A formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções legais, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

3 - HABILITAÇÃO TÉCNICA

3.1 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

3.1.1 Para fins da comprovação de capacidade técnico-operacional, os atestados apresentados deverão demonstrar a execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, observadas as seguintes características mínimas:

3.1.1.1 Atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove aptidão para desempenho





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, demonstrando que a licitante presta ou prestou, sem restrição, serviço de natureza semelhante ao especificado neste Termo de Referência de forma satisfatória;

3.1.1.2 Prestação de serviços de análises laboratoriais para determinação de resíduos de agrotóxicos em amostras de alimentos, utilizando metodologias analíticas validadas e compatíveis com os parâmetros exigidos pela legislação e normas técnicas aplicáveis;

3.1.1.3 O atestado deve demonstrar a execução de, no mínimo, 210 (duzentas e dez) análises de resíduos de agrotóxicos em amostras de alimentos por método multirresíduos e ditiocarbamatos, correspondentes a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo anual estimado desses itens para a contratação;

3.1.1.4 Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação do quantitativo mínimo exigido, desde que demonstrada a execução de serviços com características compatíveis com o objeto da contratação.

3.1.1.5 Comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços similares aos deste Termo de Referência, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;

3.2 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

3.3 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

3.4 Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, observar-se-á o disposto no art. 67, §§ 10 e 11, da Lei 14.133/2021.

3.5 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

3.6 Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

3.6.1 A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

3.6.2 Prova de atendimento aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis à atividade objeto da contratação, mediante apresentação dos seguintes documentos:

3.6.2.1 Licença Sanitária vigente, expedida pelo órgão da Vigilância Sanitária do Estado, Distrito Federal ou Município, previsto na Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) Anvisa nº 512, de 27 de maio de 2021 e na RDC Anvisa Nº 928, de 25/09/2024;

3.6.2.2 Documento que comprove habilitação pela Reblas (Rede Brasileira de Laboratórios Analíticos em Saúde) para o escopo de alimentos, conforme artigo 5º da Resolução da Diretoria Colegiada - RDC Anvisa nº 928, de 25/09/2024;

3.6.2.3 Documento que comprove acreditação vigente pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) segundo os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17025, contemplando em seu escopo a realização de análises de resíduos de agrotóxicos em alimentos de acordo com o objeto definido por este Termo de Referência, considerando as matrizes alimentares definidas. A acreditação





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ISO/IEC 17025 se constitui como mecanismo de reconhecimento nacional e internacional para demonstrar a competência técnica de laboratórios de ensaio, de forma a garantir a confiabilidade, rastreabilidade e qualidade dos resultados analíticos. Essa comprovação, portanto, faz-se necessária, considerando que os resultados das análises referentes ao monitoramento da exposição da população a resíduos de agrotóxicos deverão fornecer subsídios para ações de vigilância sanitária;

3.6.2.4 Documento que comprove que o Responsável Técnico do laboratório esteja devidamente habilitado pelo Conselho de Classe Profissional para a execução dos serviços laboratoriais, de acordo com o art. 4º da RDC Anvisa nº 928, de 25/09/2024.

4 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

4.1 **Certidão negativa de insolvência civil** expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples ou de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação;

4.2 **Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, para as demais pessoas jurídicas;

4.3 **Caso a licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial**, deverá apresentar certidão emitida pela instância judicial competente certificando que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar da licitação, além de cumprir todos os demais requisitos de habilitação exigidos por este Edital.

4.4 **Balanco Patrimonial (BP), Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;**

4.4.1 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

$$ILG = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE\ (AC) + REALIZÁVEL\ A\ LONGO\ PRAZO\ (RLP)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC) + PASSIVO\ NÃO\ CIRCULANTE\ (PNC)}$$





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

$$ISG = \frac{ATIVO\ TOTAL\ (AT)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC) + PASSIVO\ NÃO\ CIRCULANTE\ (PNC)}$$

$$ILC = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE\ (AC)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC)}$$

4.4.2 Quando qualquer dos índices for igual ou inferior a 1 (um), poderá o licitante atender ao requisito de habilitação demonstrando patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

4.5 Os documentos referidos acima (BP e DRE) serão os já exigíveis na forma da lei, com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital (ECD) ao SPED ou, se a empresa não estiver obrigada ao SPED, observando a data de exigibilidade do art. 1.078, I, do Código Civil.

4.6 Declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo licitante, demonstrando o atendimento dos índices e coeficientes para cada exercício a que se referem as demonstrações contábeis, bem como demonstrando o patrimônio líquido mínimo exigido no último exercício.

4.7 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

4.8 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

4.9 No caso de consórcio, se admitida a sua participação no edital, deverá haver a demonstração, por cada consorciado, do atendimento aos índices contábeis definidos neste Edital.

5 - DA COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE MICROEMPRESAS OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE OU EQUIPARADAS

5.1 - Os licitantes que invocarem a condição de microempresas ou empresas de pequeno porte para fins de exercício de quaisquer dos benefícios previstos na Lei





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Complementar 123/2006 e reproduzidos neste Edital, deverão apresentar ainda os seguintes documentos.

5.2 - Licitantes optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação, regido pela Lei Complementar 123/2006:

5.2.1 - Comprovante de opção pelo Simples obtido no site do Ministério da Fazenda, (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/aplicacoes.aspx?id=21>) ou no site do SINTEGRA (<http://www.sintegra.gov.br>), desde que o comprovante de fato ateste a opção pelo Simples.

5.2.2 - Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos do § 4º do art. 3º da LC 123/2006 (**conforme modelo constante no Anexo III.C do Edital**).

5.3 - Licitantes não optantes pelo Sistema Simples de Tributação:

5.3.1 - Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício – DRE comprovando ter receita bruta dentro dos limites estabelecidos nos incisos I e II do Art. 3º da LC 123/06.

5.3.2 - Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos nos incisos do § 4º do art. 3º da LC 123/06 (conforme modelo constante no Anexo III.C do Edital).

5.4 - Os documentos aos quais se refere este item deverão ser apresentados **juntamente com os documentos de habilitação**, ainda que as microempresas, e pequenas empresas ou equiparadas não optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação possuam habilitação parcial no CRC/ES.





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANEXO III – MODELOS DO EDITAL

ANEXO III.A - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PROPOSTA COMERCIAL

Empresa: _____

CNPJ: _____

À

Secretaria de Saúde – SESA

Prezados Senhores,

Em atendimento ao Termo de Referência e aos demais documentos que regem o certame, apresentamos nossa **Proposta Comercial** para a contratação de serviços especializados de Central de Relacionamento e Atendimento ao Cidadão, em conformidade com as condições, especificações e exigências estabelecidas pela Administração.

Nº	Modalidade de Atendimento (Canal)	Qtd. Mensal Máxima de Referência (cesta)	Preço Unitário Ofertado por Modalidade (R\$), com 2 casas decimais	Valor Mensal por Modalidade (R\$) = Qtd × Preço	Valor total para 24 meses
1	Serviço de Teleatendimento Receptivo	400.000	R\$ _____	R\$ _____	R\$ _____
2	Serviço de Teleatendimento Ativo	40.000	R\$ _____	R\$ _____	R\$ _____
3	Serviço de Interação Digital Automatizada via URA, Voicebot, WhatsApp e Chatbot	280.000	R\$ _____	R\$ _____	R\$ _____





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4	Serviço de Atendimento Digital Humano – E-mail e Chat	72.000	R\$ _____	R\$ _____	R\$ _____
5	Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade	8.000	R\$ _____	R\$ _____	R\$ _____
	Valor Global Mensal Ofertado (soma dos itens 1 a 5)	800.000	—	R\$ _____	R\$ _____

O Preço Unitário Ofertado por Modalidade, expresso com 2 (duas) casas decimais, não poderá ser superior ao respectivo valor de referência indicado no quadro do item 10.8.2 do Termo de Referência e será o valor unitário contratado para a modalidade. O Valor Global Mensal Ofertado corresponde à soma dos Valores Mensais por Modalidade, não poderá ser superior a R\$ 2.712.880,00 e constitui o valor da proposta para fins de disputa e julgamento. O pagamento mensal corresponderá ao Valor a Faturar = Σ (Volumetria mensal efetivamente medida e validada em cada modalidade $\times$ Preço Unitário contratado da respectiva modalidade). O reajuste incidirá sobre os Preços Unitários contratados por modalidade, mediante aplicação do IPCA, nos termos do item 18.8 do Termo de Referência.

1. Compõem a presente Proposta os seguintes documentos

- 1.1.** Proposta Comercial Detalhada, contendo a indicação dos valores unitários ofertados por modalidade de atendimento, dos valores mensais por modalidade e do valor global mensal ofertado, apurados com base na volumetria estimada e na metodologia definida no Termo de Referência e em seus anexos.
- 1.2.** Documentos exigidos para fins de habilitação, conforme previsto no edital.
- 1.3.** Dados complementares necessários à assinatura do contrato, em caso de adjudicação.

2. Validade da Proposta

O prazo de validade desta proposta é de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, contados da data de sua apresentação.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

3. Formação dos Preços

Os preços propostos contemplam todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo, entre outros, infraestrutura física e tecnológica, sistemas, equipamentos, licenças, telecomunicações, recursos humanos, encargos trabalhistas e previdenciários, tributos, seguros, despesas administrativas, operacionais e margem de lucro.

Declara-se que os valores apresentados constituem a única e total remuneração devida pela execução dos serviços, não sendo admitida a cobrança de quaisquer valores adicionais não expressamente previstos na proposta.

4. Modelo de Execução e Pagamento

A proponente declara ciência de que a contratação será remunerada com base nos valores unitários de cada modalidade de atendimento, aplicados às interações multicanais efetivamente realizadas, registradas, validadas e aceitas, conforme os critérios de medição, desempenho e níveis mínimos de serviço estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados – IMR e nas demais disposições do Termo de Referência.

5. Garantia Contratual

Na hipótese de convocação para assinatura do contrato, a licitante apresentará garantia de execução, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, na modalidade abaixo assinalada:

- () Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública
- () Seguro-garantia
- () Fiança bancária

6. Declarações Complementares

6.1. Declaramos que disporemos, no prazo de implantação previsto nos itens 6.3.18.1 e 8.1.2 do Termo de Referência, para início do atendimento, de unidade operacional própria na Região Metropolitana da Grande Vitória, no Estado do Espírito Santo, com estrutura física e equipamentos físicos e tecnológicos compatíveis com os requisitos estabelecidos no Termo de Referência, nos termos dos seus itens 6.6.1 a 6.6.3.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.2. Declaramos ter pleno conhecimento de que os custos de implantação, disponibilização de infraestrutura física, tecnológica, operacional e de recursos humanos necessários ao início da execução contratual são de nossa responsabilidade exclusiva e estão integralmente contemplados nos preços ofertados, e de que o faturamento dos serviços somente será autorizado após a conclusão da implantação e homologação da solução pela SESA, não sendo devida remuneração antecipada pela fase de implantação, operação assistida ou adequações iniciais da plataforma, nem admitida, após a contratação, alegação de desequilíbrio econômico-financeiro decorrente desses custos.

Declaramos, por fim, que estamos plenamente cientes e de acordo com todas as condições estabelecidas no edital, no Termo de Referência e em seus anexos, assumindo integral responsabilidade pela execução do objeto, caso sejamos contratados.

Local e data: _____

Representante Legal

Nome:

Cargo:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANEXO III.B - DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO
INSTRUMENTO CONTRATUAL

DADOS DO LICITANTE ARREMATANTE		
NOME DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE:		
Nº DE IDENTIDADE/ ÓRGÃO EMISSOR DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE:		
CPF DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE:		
NACIONALIDADE:	ESTADO CIVIL:	
CONDIÇÃO JURÍDICA DO REPRESENTANTE:		
ENDEREÇO RESIDENCIAL COMPLETO DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE:		
INDICAÇÃO DO PREPOSTO: (NOME COMPLETO, CPF e CARGO)		
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
DADOS PARA CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA (CREDOR)		
NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA:		
CNPJ DA PESSOA JURÍDICA:		
ENDEREÇO COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA:	E-MAIL:	TEL:

HASH: 8184473a2016e1012ad0b6bdf897d7d394ab1bb9a1c217d3b7b93d56361f498. Documento digital disponível em <https://siades.es.gov.br/flowbee-pub/#/validar/YCXX-75Y9-ZV3F-Q3A4>.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

BANCO _____	AGÊNCIA Nº _____	NÚMERO DA CONTA: _____

(Local), ____ de _____ de ____.

(Nome do representante e assinatura)





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

**ANEXO III.C – DECLARAÇÃO PARA MICRO EMPRESAS, EMPRESAS DE
PEQUENO PORTE OU EQUIPARADAS**

**DECLARAÇÃO PARA FINS DE ATENDIMENTO AO §4º DO ARTIGO 3º DA LC
123/06**

Declaramos, para os fins do disposto no §4º do Artigo 3º da LC 123/06, que não
possuímos nenhum dos impedimentos citados.

Cidade, ____ de ____ de ____.

Identificação e Assinatura





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANEXO IV – MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Ata de Registro de Preços nº ____/____

Pregão nº 703/2026

Processo nº 2026-HQ70S

ID CidadES nº 2026.500E0500019.01.0836

O **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, por intermédio da **(nome do órgão)**, inscrita no CNPJ sob o nº _____ **(preencher)**, com sede na **(endereço completo)**, representada legalmente pelo seu **(cargo e nome)**, nomeado(a) pelo Decreto/Portaria nº ____, de ____ de _____ de 20__ **(preencher)**, publicada no DIO de ____ de _____ de 20__ **(preencher)**, portador da Matrícula Funcional nº _____ **(preencher)**, considerando o julgamento da licitação na modalidade de PREGÃO, PARA REGISTRO DE PREÇOS, **sob nº.**, RESOLVE registrar os preços das empresas, atendendo as condições previstas no Instrumento Convocatório e as constantes desta Ata de Registro de Preços, e regido pela Lei 14.133/2021, pelos Decretos Estaduais nº 5.354-R/2023 e 5.545-R/2023, e suas alterações e em conformidade com as disposições a seguir:

1 - DO OBJETO

1.1 - A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual contratação de , especificado(s) no(s) item(ns)..... do Termo de Referência, anexo do Edital de Licitação nº ____/____, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2 - DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1 - O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades mínimas e máximas de cada item, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

GRUPO ÚNICO – 5 ITENS						
Fornecedor (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)						
ITEM	CÓD. SIADES	DESCRIÇÃO/ESPECIF.	UNID	QUANT.	VALOR UNIT. R\$	VALOR TOTAL R\$
01	280841	Serviço de Teleatendimento Receptivo	INTERAÇÃO MULTICANAL	400.000	R\$ 4,90	R\$ 1.960.000,00
02	280841	Serviço de Teleatendimento Ativo	INTERAÇÃO MULTICANAL	40.000	R\$ 4,63	R\$ 185.200,00
03	280841	Serviço de Interação Digital Automatizada via WhatsApp e Chatbot	INTERAÇÃO MULTICANAL	280.000	R\$ 0,63	R\$ 176.400,00
04	280841	Serviço de Atendimento Digital Humano – E-mail e Chat	INTERAÇÃO MULTICANAL	72.000	R\$ 4,89	R\$ 352.080,00
05	280841	Serviço de Videoaten-dimento com Recursos de Acessibilidade	INTERAÇÃO MULTICANAL	8.000	R\$ 4,90	R\$ 39.200,00

2.2 - A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como Anexo I a esta Ata.

3 - ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTE

3.1 - O órgão gerenciador será o (nome do órgão).

3.2 - Não há ou são órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços:





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Item nº	Órgãos Participantes	Unidade	Quantidade

3.3 - É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na Ata de Registro de Preços.

4 - DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1 - Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, mediante requerimento de adesão enviado, eletronicamente, ao órgão ou entidade gerenciadora com os seguintes elementos mínimos:

- 4.1.1 - identificação da ARP de interesse;
- 4.1.2 - indicação dos itens e respectivas quantidades;
- 4.1.3 - endereços de entrega ou de prestação dos serviços;
- 4.1.4 - dados de contato do requerente;
- 4.1.5 - assinatura e identificação do subscritor; e
- 4.1.6 - outras informações eventualmente requeridas pelo órgão ou entidade gerenciadora.

4.2 - A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4.3 - O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

4.4 - Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

Dos limites para as adesões

4.5 - As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.

4.6 - O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

5 - VALIDADE, FORMALIZAÇÃO, ALTERAÇÃO E PRORROGAÇÃO DA ATA E CADASTRO RESERVA

5.1 - O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogado por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

5.1.1 - Em caso de prorrogação da vigência da ARP, as quantidades inicialmente registradas **não** serão renovadas, permitindo-se apenas o uso do quantitativo não consumido até o momento da prorrogação.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.2 - A contratação com os fornecedores registrados será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada, no prazo de validade da Ata, por intermédio de instrumento próprio, conforme previsto no Edital.

5.3 - Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

5.4 - O contrato decorrente da Ata terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual.

5.5 - É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na Ata de Registro de Preços.

5.6 - Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei 14.133/2021.

5.7 - Após a homologação da licitação ou da contratação direta, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:

5.7.1 - Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do licitante adjudicatário;

5.7.2 - Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

5.7.2.1 - Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

5.7.2.2 - Mantiverem sua proposta original.

5.7.3 - Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes na ata.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.8 - O registro a que se refere o item 5.7.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

5.9 - Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

5.10 - A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

5.10.1 - Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital; e

5.10.2 - Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.

5.11 - O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

5.11.1 - Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação de que trata o item 5.8 deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado.

5.12 - Após a homologação da licitação, o licitante adjudicatário será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

5.12.1 - O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

5.13 - A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.14 - Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7, observando o item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo licitante adjudicatário.

5.15 - Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

5.15.1 - Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

5.15.2 - Adjudicar e firmar a ata de registro de preços nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

5.16 - A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6 - ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1 - Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

6.1.1 - Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133/2021;

6.1.2 - Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

6.1.3 - Na hipótese de previsão no edital de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

6.1.4 - No caso do reajuste, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos no contrato ou instrumento que o substituir;

6.1.5 - No caso da repactuação, serão observados os requisitos e critérios definidos no contrato.

7 - NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

7.1 - Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1 - Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2 - Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado, exceto aqueles que tiveram seu registro cancelado.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

7.1.3 - Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4 - Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciar negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

7.2 - Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados, é facultado ao fornecedor requerer a revisão, mediante demonstração de fato superveniente que tenha provocado elevação que impossibilite o cumprimento das obrigações contidas na ata e desde que atendidos os seguintes requisitos:

7.2.1 - o requerimento seja formulado antes da formalização do contrato ou aceite da ordem de fornecimento ou execução;

7.2.2 - a modificação das condições que impactam na formação do preço seja substancial e extraordinária, de forma a caracterizar alteração desproporcional entre os encargos do fornecedor da ARP e os da Administração Pública;

7.2.3 - seja efetivamente comprovada a desatualização, por meio de apresentação de planilha de custos e documentação comprobatória correlata que demonstre que os preços registrados se tornaram inviáveis nas condições inicialmente pactuadas;

7.3 - A iniciativa e o encargo da demonstração da necessidade de atualização de preço serão do fornecedor, cabendo ao órgão ou entidade gerenciadora a análise e deliberação a respeito do pedido.

7.4 - Ao receber o pedido, o órgão ou entidade gerenciadora poderá decidir pela suspensão da ata, até a conclusão da análise.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

7.5 - Comprovada a desatualização decorrente de fato superveniente que prejudique o cumprimento da ata, a Administração poderá:

7.5.1 - efetuar a atualização do preço registrado, nos termos requeridos pelo fornecedor, mediante celebração de termo aditivo; e

7.5.2 - cancelar o preço registrado, liberando o fornecedor do compromisso assumido, sem a aplicação de sanções administrativas.

7.6 - Se não houver prova efetiva da desatualização dos preços e da existência de fato superveniente, o pedido será indeferido pela Administração e o fornecedor continuará obrigado a cumprir os compromissos pelo valor registrado, sob pena de cancelamento do registro de preços e de aplicação das penalidades administrativas previstas em lei e na ata.

7.7 - Na hipótese do cancelamento do registro de preços previsto no item 7.2.2, o órgão ou entidade gerenciadora poderá convocar os demais fornecedores integrantes do cadastro de reserva que aceitaram cotar o objeto em preços iguais aos do vencedor ou que mantiveram sua proposta final.

7.8 - Excepcionalmente, na hipótese do item 7.6, a Administração poderá liberar o fornecedor do compromisso assumido sem a aplicação de sanções quando, constatada a existência de fato superveniente que implique em desatualização dos preços, não for possível quantificar seu impacto no valor originalmente registrado.

7.9 - O reajuste e a repactuação dos preços registrados dependerão de requerimento do fornecedor, observando as normas aplicáveis aos contratos administrativos.

7.10 - O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

8 - REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1 - As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas entre órgãos ou entidades participantes do lote, incluindo o gerenciador, quando este for participante, e para os quantitativos ainda não contratados.

8.2 - O órgão ou entidade solicitante realizará consulta formal e direta aos demais participante informando o(s) item(ns) e o(s) quantitativo(s) que deseja.

8.3 - O órgão ou entidade cedente verificará a possibilidade de remanejamento e, se constatada a possibilidade, somente poderá autorizar o remanejamento mediante declaração de sua autoridade competente atestando a disponibilidade de saldo não contratado e a ciência quanto à redução do seu quantitativo solicitado.

8.4 - O órgão ou entidade solicitante deverá submeter o pedido ao órgão ou entidade gerenciadora juntamente com a justificativa para o acréscimo e a autorização de remanejamento do órgão ou entidade cedente.

8.5 - Recebido o pedido, o órgão ou entidade gerenciadora verificará a conformidade da solicitação e procederá à formalização de termo aditivo.

8.6 - Em nenhuma hipótese o fornecedor beneficiário da ARP poderá negar ou condicionar o fornecimento ao órgão ou entidade participante que teve sua solicitação atendida em função do processo de remanejamento.

9 - CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE ADJUDICATÁRIO E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1 - O fornecedor terá o registro do seu preço cancelado quando:

9.1.1 - descumprir as condições da ARP;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

9.1.2 - não formalizar o contrato ou retirar a ordem de fornecimento no prazo estabelecido pela ARP, sem justificativa aceitável;

9.1.3 - não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

9.1.4 - sofrer sanção prevista no inciso III ou IV do caput do art. 156 da Lei 14.133, de 2021, observada a abrangência definida nos §§ 4º e 5º do referido dispositivo.

9.2 - Na hipótese do item 9.1.4, caso a sanção aplicada não ultrapasse o prazo de vigência da ARP, poderá o órgão ou entidade gerenciadora, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, sendo vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.3 - O cancelamento do registro será formalizado por decisão fundamentada da autoridade máxima do órgão ou entidade gerenciadora, assegurado o contraditório e a ampla defesa nas hipóteses previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.4.

9.4 - Além das demais hipóteses previstas neste regulamento, o cancelamento do registro de preços poderá ocorrer, justificadamente:

9.4.1 - por razões de interesse público; ou

9.4.2 - a pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior.

10 - DAS PENALIDADES

10.1 - O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital e no contrato.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.1.1 - As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

10.2 - É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço, exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito à execução dos contratos celebrados por órgão ou entidade participante ou aderente, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante ou aderente a aplicação da penalidade.

10.3 - O órgão ou entidade participante ou aderente deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas neste item, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11 - CONDIÇÕES GERAIS

11.1 - As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

11.2 - No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

12 - DO FORO

12.1 - Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

12.2 - Antes de qualquer providência jurisdicional visando solucionar dúvida quanto à interpretação do presente instrumento, as partes deverão buscar solução administrativa, com a participação da Procuradoria Geral do Estado, por intermédio de um ou mais meios de solução consensual de conflitos previstos na Lei Complementar Estadual nº 1.011/2022.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e disponibilizada aos demais órgãos participantes (se houver).

Local, ____ de _____ de _____ (preencher).

Nome do Órgão Gerenciador
Representante (nome completo)
Documento de Identificação

Nome da Contratada
Representante (nome completo)
Documento de Identificação





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Anexo I da Ata de Registro de Preços

Cadastro Reserva

**Relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao
adjudicatário:**

2º Colocado: (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)

3º Colocado: razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)

4º Colocado: razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)

**Relação de fornecedores que mantiveram sua proposta original, dentro do
valor estimado:**

5º Colocado: (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)

6º Colocado: (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)

7º Colocado: (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ANEXO "V" – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Contrato nº ____/____

Pregão nº 703/2026

Processo nº 2026-HQ70S

ID CiudadES nº 2026.500E0500019.01.08

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM
O ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, POR
INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO
DA SAÚDE E A EMPRESA
____ PARA A
**PRESTAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇOS
ESPECIALIZADOS DE CENTRAL DE
RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO AO
CIDADÃO, NO ÂMBITO DA SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO
SANTO – SESA**

O **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, por intermédio da **(nome do órgão)**, adiante denominada CONTRATANTE, inscrita no CNPJ sob o nº _____ **(preencher)**, com sede na **(endereço completo)**, representada legalmente pelo seu **(cargo e nome)**, nomeado(a) pelo Decreto/Portaria nº _____, de _____ de _____ de 20____ **(preencher)**, publicada no DIO de _____ de _____ de 20____ **(preencher)**, portador da Matrícula Funcional nº _____ **(preencher)** e a Empresa **(nome completo)**,





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

doravante denominada CONTRATADA, com sede **(endereço completo)**, inscrita no CNPJ sob o nº _____ **(preencher)**, E-mail: xxxxxx **(preencher)** neste ato representado(a) por **(nome e função no contratado)**, conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, ajustam o presente CONTRATO de **PRESTAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO, NO ÂMBITO DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO – SESA**, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Estadual nº 5.545-R/2023, de acordo com os termos do processo acima mencionado, parte integrante deste instrumento independente de transcrição, juntamente com a Proposta apresentada pela CONTRATADA, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas Seguintes.

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS – ANÁLISE LABORATORIAL DE RESÍDUOS DE AGROTÓXICOS EM ALIMENTOS**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

1.2 Integram este Contrato, como partes indissociáveis e independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

1.2.1 o Edital e todos os seus Anexos;

1.2.2 a Proposta Comercial da Contratada.

2 CLÁUSULA SEGUNDA: DO PREÇO

2.1 O valor total da contratação é de R\$ _____ **(preencher)**, conforme detalhamento abaixo:





**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

GRUPO ÚNICO – 5 ITENS						
Fornecedor (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)						
ITEM	CÓD. SIADES	DESCRIÇÃO/ESPECIF.	UNID	QUANT.	VALOR UNIT. R\$	VALOR TOTAL R\$
01	280841	Serviço de Teleatendimento Receptivo	INTERAÇÃO MULTICANAL	400.000	R\$ 4,90	R\$ 1.960.000,00
02	280841	Serviço de Teleatendimento Ativo	INTERAÇÃO MULTICANAL	40.000	R\$ 4,63	R\$ 185.200,00
03	280841	Serviço de Interação Digital Automatizada via WhatsApp e Chatbot	INTERAÇÃO MULTICANAL	280.000	R\$ 0,63	R\$ 176.400,00
04	280841	Serviço de Atendimento Digital Humano – E-mail e Chat	INTERAÇÃO MULTICANAL	72.000	R\$ 4,89	R\$ 352.080,00
05	280841	Serviço de Videoatendimento com Recursos de Acessibilidade	INTERAÇÃO MULTICANAL	8.000	R\$ 4,90	R\$ 39.200,00

2.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos (impostos etc.), encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

2.3 O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

2.4 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano, cujo termo inicial será **SETEMBRO/2026**.

2.5 Após o interregno de um ano, mediante pedido do contratado, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice INPC/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula:

$$VR = \frac{V(I - I^0)}{I^0}$$

Onde:

VR = Valor do reajuste;

V = Valor atual do contrato ou da parcela a ser reajustada;

I⁰ = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente ao mês-base;

I = Índice relativo ao mês de reajuste.

2.6 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

2.7 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

2.8 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

2.9 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

então em vigor. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o novo índice definido para a Administração Estadual na contratação de serviços semelhantes.

2.10 O reajuste de preços será formalizado por apostilamento.

2.11 Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei 14.133/2021.

2.12 O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

2.13 O reequilíbrio econômico e financeiro, em qualquer de suas espécies, observará, conforme a natureza do objeto contratual, as regras previstas nos arts. 45 a 53 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e na Lei nº 14.133/2021, inclusive quanto à renúncia irretratável por ausência de requerimento formal durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação (art. 46 do Decreto).

3 CLÁUSULA TERCEIRA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1 O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

3.2 Deverá a CONTRATADA apresentar nota fiscal/fatura que registre o valor dos bens/serviços, o valor líquido da nota e o valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso) e o destaque do Imposto de Renda na Fonte (conforme disposto na IN/RFB 1.234/2012, ou a que vier a substituí-la, e no Decreto Estadual 5.460-R/2023), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela CONTRATANTE.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

4 CLÁUSULA QUARTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

4.1 O prazo de vigência da contratação é de **05 (cinco) anos** e terá início no dia posterior ao da publicação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PCNP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

4.2 A gestão do contrato, inclusive quanto à prorrogação, deve observar o que disposto no art. 22 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e em orientações complementares da Administração Estadual.

4.3 Não obstante o prazo estipulado nesta Cláusula, aplica-se a este Contrato as hipóteses de extinção previstas no art. 106, III, da Lei 14.133/2021, mediante justificativa da medida excepcional e prévia oitiva da Procuradoria-Geral do Estado, constituindo condições resolutivas do contrato:

4.3.1 a inexistência ou insuficiência de dotações orçamentárias nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

4.3.2 a ausência de vantagem para a Administração na manutenção do contrato, desde que o Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

4.4 Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutivas estipuladas acima, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

5 CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

5.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento.

5.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: **440901**;

Fonte de Recursos: **1500100200 e/ou outra fonte a ser definida**;

Programa de Trabalho: **10.126.0061.2127 e/ou 10.302.0061.1051 e/ou outro Programa de Trabalho a ser definido**;

Elemento de Despesa **3.3.90.40.00 e/ou 4.4.90.40.00 e/ou 4.4.90.52.00 e/ou outra natureza de despesa a ser definida**;

5.3 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

6 CLÁUSULA SEXTA: DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

6.1 A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual no valor de R\$ _____ (preencher), na modalidade de _____ (preencher), correspondente a **2% (dois por cento)** do valor **anual** do contrato.

6.2 O prazo de garantia de execução contratual e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

6.3 **Nas contratações de serviços e fornecimentos contínuos com vigência superior a 1 (um) ano**, assim como nas subsequentes prorrogações, será utilizado o valor anual do contrato para definição e aplicação dos percentuais previstos no item **6.1**.

6.4 Ocorrendo prorrogação de prazo ou aumento no valor contratual decorrente de acréscimos ou do reequilíbrio econômico-financeiro, por ocasião da assinatura do





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

Termo Aditivo, deverá a CONTRATADA proceder a renovação e/ou ao reforço da garantia inicial, proporcionalmente ao aumento de valor.

6.5 A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias, inclusive nos casos de Termo Aditivo.

6.5.1 A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento), o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

6.5.2 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

6.5.3 A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

7 CLÁUSULA SÉTIMA: DA ENTREGA E RECEBIMENTO

7.1 O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

8 CLÁUSULA OITAVA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

8.1 Compete à Contratada:





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

8.1.1 Cumprir todas as obrigações, as condições e os prazos relativos a execução dos serviços contratados, conforme definido no Termo de Referência, **na íntegra**;

8.1.2 providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;

8.1.3 manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme dispõe o inciso XVI do art. 92 da Lei Federal 14.133/2021;

8.1.4 garantir a execução qualificada do contrato durante o período de garantia e/ou vigência, conforme definido no Termo de Referência.

8.1.5 Visando ao regular cumprimento do contrato firmado com a Administração Pública, a CONTRATADA, nos termos do Decreto nº 4.251-R, de 21 de maio de 2018, se obriga a efetivar a contratação de mão-de-obra necessária à execução da obra ou serviço advinda do sistema penitenciário estadual, no percentual de 6% (seis por cento) da mão-de-obra total para a execução do objeto contratual, nos termos da Lei complementar nº 879/2017.

8.1.6 Observar vedação da subcontratação no todo ou em parte, do objeto contratado.

8.2 Compete à Contratante:

8.2.1 efetuar o pagamento do preço previsto nos termos deste contrato;

8.2.2 definir o local para execução dos serviços contratados, conforme definido no Termo de Referência;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

8.2.3 designar servidor(es) responsável(eis) pelo acompanhamento e fiscalização da entrega dos produtos adquiridos e/ou da execução do(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no Termo de Referência;

8.2.4 Emitir decisão sobre eventuais solicitações ou reclamações relacionadas à execução dos contratos no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.2.5 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.2.6 Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.3 Da Proteção de Dados Pessoais.

8.3.1 Proteção de dados, coleta e tratamento. Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

8.3.2 Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, a CONTRATADA deverá observar , ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.

8.3.3 Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deverá:

8.3.3.1 Notificar imediatamente a CONTRATANTE;

8.3.3.2 Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento; e

8.3.3.3 Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.

8.3.4 As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.

8.3.5 As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

8.3.6 A CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

8.3.7 Proteção de dados e incidentes de segurança.

Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, a CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

8.3.8 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.

8.3.9 As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.

8.3.10 **Transferência internacional.** É vedada a transferência de dados pessoais pela CONTRATADA para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

8.3.11 **Responsabilidade.** A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento.

8.3.12 Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável perante a CONTRATANTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

8.3.13 A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.

8.3.14 A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Contrato.

8.3.15 Se a CONTRATANTE constatar que dados pessoais foram utilizados pela CONTRATADA para fins ilegais, ilícitos, contrários à moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA será notificada para promover a cessação imediata desse uso, sem prejuízo da rescisão do Contrato e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.

8.3.16 **Eliminação.** Extinto o Contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais a





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

CONTRATANTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando a
CONTRATANTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.

9 CLÁUSULA NONA: DOS ADITAMENTOS

9.1 O presente contrato poderá ser aditado, estritamente, nos termos previstos na Lei 14.133/2021, mediante manifestação formal da Procuradoria-Geral do Estado ou em conformidade com norma editada pela Procuradoria que dispense a análise jurídica.

10 CLÁUSULA DÉCIMA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei 14.133/2021, o contratado que:

- 10.1.1.1.1.1.1 der causa à inexecução parcial do contrato;
- 10.1.1.1.1.1.2 der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 10.1.1.1.1.1.3 der causa à inexecução total do contrato;
- 10.1.1.1.1.1.4 ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 10.1.1.1.1.1.5 apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 10.1.1.1.1.1.6 praticar ato fraudulento na execução do contrato;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.1.1.1.1.1.7 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude
de qualquer natureza;

10.1.1.1.1.1.8 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei
12.846/2013.

10.2 Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as
seguintes sanções:

10.2.1 Advertência, quando o contratado der causa à
inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a
imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 2º, da Lei
14.133/2021);

10.2.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as
condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima,
sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave
(art. 156, § 4º, da Lei 14.133/2021);

10.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar,
quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e
"h" do subitem acima, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que
justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 5º,
da Lei 14.133/2021);

10.2.4 Multas (art. 156, II, e § 3º, da Lei 14.133/2021),
observados os seguintes parâmetros:

10.2.4.1 Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por
dia útil de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida,
até o limite de 30 (trinta) dias;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.2.4.2 Multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento) incidente sobre o valor do contrato, para a infração descrita na alínea "a" do subitem 10.1;

10.2.4.3 Multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) a 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor do contrato, para as infrações descritas nas alíneas "b" a "h" do subitem 10.1.

10.3 O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular, convertendo a multa moratória em multa compensatória (art. 162, parágrafo único, da Lei 14.133/2021).

10.4 Em caso de reincidência, o valor total das multas aplicadas não poderá exceder o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do Contrato.

10.5 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, § 9º, da Lei 14.133/2021).

10.6 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, na forma do art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.

10.7 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei 14.133/2021):

- 10.7.1.1.1.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 10.7.1.1.1.2 as peculiaridades do caso concreto;
- 10.7.1.1.1.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 10.7.1.1.1.4 os danos que dela provierem para o Contratante;





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.7.1.1.1.1.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.8 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157 da Lei 14.133/2021).

10.9 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do art. 158 da Lei 14.133/2021 para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, assim como as seguintes regras:

10.9.1 Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, a Administração deverá notificar o contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;

10.9.2 A notificação deverá ocorrer pessoalmente, eletronicamente, com confirmação de recebimento, ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

10.9.3 O prazo para apresentação de defesa prévia para a penalidade de advertência será de 05 (cinco) dias úteis e de 15 (quinze) dias úteis para as demais penalidades, e serão contados na forma do art. 183 da Lei 14.133/2021;

10.9.4 O contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;

10.9.5 Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, a Administração proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso, que deverá ser exercido nos termos da Lei 14.133/2021;

10.10 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei 14.133/2021).

10.11 A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei 14.133/2021).

10.12 O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei 14.133/2021).





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

10.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação, na forma do art. 163 da Lei 14.133/2021.

10.14 Os débitos relativos a multas moratória e compensatória e as indenizações cabíveis poderão ser descontados dos valores devidos pela Administração ao contratado e, se insuficientes, a diferença poderá ser descontada da garantia prestada ou ser objeto de cobrança judicial (art. 156, § 8º, da Lei 14.133/2021).

10.14.1 Os débitos do contratado para com a Administração contratante poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos decorrentes de outros contratos administrativos que o contratado possua com o Estado do Espírito Santo.

10.15 Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

**11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA SUPERVENIENTE
IRREGULARIDADE FISCAL, SOCIAL OU TRABALHISTA**

11.1 Constatado que o Contratado não se encontra em situação de regularidade fiscal, social ou trabalhista, o mesmo será notificado para no prazo de 10 (dez) dias úteis regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.

11.2 Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

11.3 Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pelo Contratado, será imposta multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.

11.4 Depois de transcorridos 30 (trinta) dias úteis da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.

11.5 Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, o Contratante informará à Procuradoria Fiscal da Procuradoria Geral do Estado sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO

12.1 A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts. 137 a 139 da Lei 14.133/2021.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DOS RECURSOS

13.1 Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do arts. 165 a 168 da Lei 14.133/2021.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

14.1 A execução do contrato será acompanhada pelo gestor e pelo fiscal designados pela autoridade competente do órgão ou entidade, os quais representarão a Administração e confirmarão o recebimento do objeto contratado, observadas as disposições deste contrato. Sem esse recebimento, não será permitido qualquer pagamento.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

15.1 Representará a Contratada na execução do ajuste, como preposto, (preencher no momento de assinatura do contrato, com nome completo, nacionalidade, profissão e estado civil do representante da empresa).

15.2 O representante da CONTRATADA deverá realizar o cadastro no Sistema Corporativo de Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais - EDOCS do Governo do Estado do Espírito Santo para envio e recebimento de documentos oficiais.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DOS CASOS OMISSOS

16.1 Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei 14.133/2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16.2 Na ausência de prazo previamente estabelecido para o cumprimento de determinações emitidas pelo Contratante, será aplicado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de ciência formal da determinação pela Contratada. Esse prazo poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do Contratante, mediante solicitação formal e devidamente justificada pela Contratada.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO FORO

17.1 Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17.2 Antes de qualquer providência jurisdicional visando solucionar dúvida quanto à interpretação do presente instrumento, as partes deverão buscar solução administrativa, com a participação da Procuradoria Geral do Estado, por intermédio





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim Varejão, 225, Ed. Enseada Plaza,
Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-260

Tel.: (27) 3347-5746/3347-5745/3347-5749/3347-5756

CNPJ/MF: 27.080.605/0001-96

E-mail Equipe de Pregão: sesacpl@saude.es.gov.br

de um ou mais meios de solução consensual de conflitos previstos na Lei Complementar Estadual nº 1.011/2022.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em três vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Local, ____ de _____ de _____ (preencher).

Nome da Contratante

Representante (nome completo)

Documento de Identificação

Nome da Contratada

Representante (nome completo)

Documento de Identificação

