



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV

# TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Processo nº. 29523/2026

*Versão III*



## TERMO DE REFERÊNCIA (AQUISIÇÃO)

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

(Processo Administrativo nº. 29523/2026)

#### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telessaúde, objetivando o desenvolvimento de API para interoperabilidade com sistema de teleconsulta já existente, realização de teleconsultas médicas especializadas, teleconsultorias assíncronas, telemonitoramento de pacientes e ações de teleeducação, em conformidade com as diretrizes da saúde digital do Sistema Único de Saúde (SUS).

#### GRUPO 1

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CÓDIGO SISTEMA	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Desenvolvimento de API de integração com o sistema de teleconsulta já existente, para as funcionalidades de teleconsultoria assíncrona e tratamento das informações, contemplando treinamento e capacitação dos colaboradores da contratante para operacionalização da plataforma	Cadastrar	Serviço	1	R\$ 1.300.635,37	R\$ 1.300.635,37

#### GRUPO 2

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CÓDIGO SISTEMA	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2	Teleconsulta com médico especialista em cardiologia	Cadastrar	Unidade	300/mês	R\$ 85,76	R\$ 308.736,00
3	Teleconsulta com médico especialista em ginecologia	Cadastrar	Unidade	100/mês	R\$ 94,77	R\$ 113.724,00
4	Teleconsultoria assíncrona – suporte especializado para resposta em até 72h	Cadastrar	Unidade	50/mês	R\$ 127,38	R\$ 76.428,00
5	Telemonitoramento – acompanhamento dos dados e indicadores	Cadastrar	Unidade	100/mês	R\$ 128,36	R\$ 154.032,00
6	Teleeducação – Desenvolvimento de protocolos, capacitações e treinamento	Cadastrar	Unidade	5/ano	R\$ 50.943,55	R\$ 254.717,75



- 1.2** O objeto da presente contratação é caracterizado como serviço comum, nos termos da justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, usuais no mercado.
- 1.3** O objeto não se enquadra como serviço de luxo, conforme disposto no Decreto Municipal nº 307/2023.
- 1.4** O objeto caracteriza-se, ainda, como serviço de natureza contínua, tendo em vista que sua execução se dá de forma permanente e indispensável ao atendimento das necessidades da população, especialmente no que se refere à ampliação do acesso à atenção especializada em saúde. Sua eventual interrupção comprometeria a continuidade da assistência, o acompanhamento clínico dos pacientes e a efetividade das ações de saúde pública, razão pela qual demanda prestação regular e ininterrupta.
- 1.5** O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir do dia subsequente à publicação do respectivo instrumento no Diário Oficial, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021.
- 1.6** O instrumento contratual estabelecerá, de forma detalhada, as condições relativas à vigência, prorrogação e demais regras aplicáveis à execução do contrato.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1** A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2** O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:
- I) ID PCA no PNCP: 27165554000103-0-000001/2026
  - II) Data de publicação no PNCP: 23/06/2025
  - III) Id do item no PCA:
  - IV) Classe/Grupo: Serviço – Serviço Continuado
  - V) Identificador da Futura Contratação: PCW00700.2026-49

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

- 3.1** A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### **Sustentabilidade:**



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV**

**4.1** Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

**4.1.1** Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

**4.1.1.1** Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/SDH nº 2, de 12 de maio de 2011;

**4.1.1.2** Não ter sido condenada, a contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105.

**4.1** A execução do serviço deverá observar práticas que promovam a sustentabilidade e o uso racional de recursos, incluindo:

**4.1.1** Utilização racional de materiais e insumos utilizados nos procedimentos diagnósticos;

**4.1.2** Correta segregação e destinação de resíduos de serviços de saúde, conforme normas sanitárias vigentes;

**4.1.3** Adoção de práticas que reduzam desperdícios de insumos e recursos operacionais;

**4.1.4** Observância das diretrizes de gestão ambiental aplicáveis aos serviços de saúde.

**4.1.2** Todo o manejo dos resíduos deve seguir as normas vigentes bem como os fluxos padronizados.

***Da exigência de amostra:***

**4.2** Considerando a especificidade do objeto contratado, não se aplica a exigência de amostras para a presente contratação. Os serviços de Consultas Presenciais e/ou Teleconsultas envolvem a prestação direta de atendimento especializado à saúde, cuja qualidade e adequação não podem ser demonstradas previamente por meio de amostras, sendo avaliadas durante a execução contratual com base nos critérios técnicos e profissionais estabelecidos neste Termo de Referência.



### **Subcontratação**

**4.3** É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, desde que a empresa subcontratada comprove capacidade técnica para a parcela subcontratada, aprovada pela Administração, em conformidade com o previsto pela Lei Federal n.º 14.133/21, em seu art. 122.

### **Da participação de cooperativas e consórcios**

**4.4** Não há justificativas para vedação à participação de cooperativas e consórcios, sendo assim admitidos no certame.

### **Garantia da contratação:**

**4.5** A CONTRATADA deverá depositar, a título de caução para garantia de execução do Contrato, a importância correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, em uma das modalidades previstas no art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações. O prazo de validade da garantia será igual ao prazo de vigência contratual acrescido de 03 (três) meses;

**4.6** A CONTRATADA deverá apresentar à Administração, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data da assinatura do Contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, observadas as disposições do Decreto Municipal nº 095/2016;

**4.7** Sem prejuízo das demais hipóteses previstas na regulamentação vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

**4.8** Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato;

**4.9** Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

**4.10** Multas aplicadas pela Administração à Contratada;

**4.11** Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas, quando couber.

**4.12** O valor ou o prazo de validade de garantia de execução do Contrato deverá ser aumentado na mesma proporção sempre que houver aditamentos de valor ou de prazo de vigência contratual;

**4.13** A garantia de execução do Contrato será restituída mediante requerimento da Contratada, após a expedição do Termo de Execução Definitiva dos SERVIÇOS/FORNECIMENTOS;



- 4.14** Em se tratando de Fiança Bancária ou Título da Dívida Pública ou Seguro-Garantia, o documento pertinente deverá ser apresentado ao Gestor do Contrato e posteriormente encaminhado à SEMFI;
- 4.15** O Título da Dívida Pública a ser ofertado tem que ser um título atual, em circulação normal no mercado, e com possibilidade de resgate imediato;
- 4.16** A garantia em dinheiro deverá ser depositada em conta específica no Banco do Brasil, em favor do Município de Vila Velha;
- 4.17** Na hipótese de a garantia ser prestada mediante Carta Fiança Bancária, esta deverá ser apresentada com firma reconhecida a conter expressa renúncia aos benefícios referidos no Código Civil Brasileiro. O Banco fiador deverá ter estabelecimento em Vila Velha/ES;
- 4.18** Ocorrendo aumento no valor contratual por acréscimo dos serviços, o CONTRATADO deverá proceder ao reforço da garantia inicial no mesmo percentual estabelecido;
- 4.19** Havendo prorrogação do prazo, formalmente admitida pela Administração, deverá o CONTRATADO rerepresentar quaisquer das modalidades de garantia previstas no Contrato e por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, retendo a Administração dos créditos da contratada, enquanto não efetivar tal garantia, o valor a ela correspondente;
- 4.20** Os valores depositados a título de garantia quando de sua restituição ao contratado serão corrigidos monetariamente tendo como base o índice de correção da Caderneta de Poupança no período;
- 4.21** A Garantia só será liberada ante a comprovação de que o CONTRATADO pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês, após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### **Condições de Entrega:**

- 5.1** A empresa deverá iniciar a prestação dos serviços no dia subsequente da assinatura do contrato;
- 5.2** A equipe médica para compor a teleconsulta deverá iniciar os atendimentos no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;
- 5.3** Os testes de validação e integração da solução tecnológica deverão iniciar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;
- 5.4** Os módulos de teleconsultoria, telemonitoramento e teleducação deverão estar operacionais no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato, respeitando a ordem



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV**

de entrega iniciando pelo módulo de teleconsultoria em até 30 (trinta) dias, telemonitoramento em até (60 dias) e teleducação em até 90 (noventa) dias;

**5.5** Os serviços serão executados de forma híbrida, compreendendo o atendimento remoto por meio de plataforma digital de telessaúde, execução administrativa e tecnológica nas dependências da contratada, quando aplicável.

**VISITA TÉCNICA:**

**5.6** Não será necessário a visita técnica dada a natureza da contratação em tela.

**DA VIGÊNCIA, DO PRAZO DE INÍCIO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO/DO LOCAL, DO PRAZO DE INÍCIO DA EXECUÇÃO**

**5.7** O prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses a partir do início da execução do objeto, terá início no dia subsequente ao da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período conforme Art. 107 da Lei 14.133/21 e arts. 12, 13, 14, 146, 149 do Decreto Municipal 307/2023.

**LOCAL DE EXECUÇÃO**

**5.8** A prestação dos serviços, incluindo do tudo que for necessário para a operacionalização da prestação dos serviços especificados neste estudo técnico, ocorrerá através de Plataforma Web Funcional, onde serão disponibilizados, para o efetivo uso, todos os recursos necessários para a prestação dos serviços de Telessaúde, através do módulo mais indicado para a satisfação dos profissionais cadastrados e do usuário do SUS.

**5.8.1** A equipe médica que atenderá de forma remota pela plataforma deverá estar devidamente preparada para o acesso virtual, com todos equipamentos necessários, sem custo para a contratante.

**5.9** Os serviços deverão ocorrer dentro de horário de 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, sem excluir a realização destes em dias e horários alternativos, desde que sejam previamente acordados entre o contratante e a contratada.

**FORMA DE EXECUÇÃO**

**Da solução tecnológica**

**5.10** Desenvolver, implantar e integrar à plataforma de teleconsulta, já existente da Secretaria Municipal de Saúde de Vila Velha (atualmente em uso, que pode ser acessada através do link: <https://agenda.vilavelha.es.gov.br/>), por meio de interfaces de programação de aplicações (APIs), os módulos de teleconsultoria assíncrona, telemonitoramento e teleducação, garantindo a interoperabilidade entre os sistemas, o adequado tráfego e compartilhamento de dados, bem como o re-



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV**

gisto integrado das informações em ambiente único, de forma segura e em conformidade com as normas aplicáveis.

- 5.11 Realizar sincronização de agendas, prontuários eletrônicos e cadastro de pacientes em tempo real;
- 5.12 Possuir sala de espera virtual onde o paciente acessa o link via plataforma atual. O sistema verifica permissões e status de conexão;
- 5.13 Possuir interface de videoconferência para execução de vídeo em alta definição com protocolo que dispensa a instalação de softwares externos integrado à tela de prontuário;
- 5.14 Realizar registro clínico no qual o médico preenche o atendimento na plataforma existente enquanto visualiza o paciente, garantindo a unicidade das informações no prontuário do paciente;
- 5.15 Realizar a assinatura digital para emissão de receitas, atestados e exames com validade jurídica;
- 5.16 Enviar automaticamente documentos por SMS/E-mail com QR Code para validação em farmácias.
- 5.17 Possuir interface intuitiva para facilitar a utilização por profissionais de saúde;
- 5.18 Definição de níveis de serviço para garantir que problemas de conexão não interrompam a assistência médica;
- 5.19 A plataforma deverá garantir disponibilidade mínima de 99% mensal, excluindo períodos programados de manutenção previamente comunicados.
- 5.20 Todo o tráfego de vídeo, áudio e dados entre o médico e o paciente deve ser criptografado para impedir a interceptação por terceiros
- 5.21 A plataforma deve ser certificada com selos de segurança como o da SBIS, (Sociedade Brasileira de Informática em Saúde), ou equivalentes, ou que atendam ao padrão HIPAA.
- 5.22 O acesso deve ser limitado apenas a profissionais autorizados, com uso de autenticação forte (senhas complexas, MFA - autenticação multifator).
- 5.23 Para que receitas, atestados e prontuários tenham validade legal, a assinatura do médico deve ser feita com certificado digital ICP-Brasil;
- 5.24 O serviço deve ter políticas claras de coleta, armazenamento, compartilhamento e exclusão de dados pessoais e sensíveis;
- 5.25 Antes da consulta o paciente deve dar consentimento explícito ciente de que suas informações serão tratadas digitalmente;



- 5.26** A consulta deve ser obrigatoriamente registrada em prontuário eletrônico seguro e sigiloso, garantindo a integridade da informação. O prontuário utilizado será conforme determinado pela Secretaria Municipal de Saúde – SEMSA/VV, atualmente em uso do e-SUS PEC.
- 5.27** A plataforma deve possuir métodos de confirmação de identidade seguros antes do início da teleconsulta;
- 5.28** O médico deve realizar a consulta em local reservado, garantindo a confidencialidade da conversa, similar a um consultório físico;
- 5.29** A CONTRATADA deve realizar monitoramento constante de quem acessa os dados e realização de backups automáticos para prevenir perda de informações;
- 5.30** A CONTRATADA deve adotar firewalls e sistemas de proteção cibernética (zero trust) para proteger contra ataques ao setor de saúde.
- 5.31** A execução dos serviços assistenciais observará curva progressiva de implantação, compatível com a disponibilização dos módulos tecnológicos, capacitação das equipes e adesão dos usuários, atingindo sua plena capacidade operacional após a conclusão da fase de implantação.
- 5.32 Fase 1 – Implantação da Solução (pagamento por marcos)**
- 5.32.1 A execução dos serviços referentes ao desenvolvimento, implantação e integração da solução tecnológica será aferida por meio do cumprimento de marcos de entrega, vinculados à apresentação e validação dos produtos pela CONTRATANTE.
- 5.32.2 A fase de implantação corresponderá a 70% (setenta por cento) do valor total do item, sendo remunerada de forma proporcional ao cumprimento de cada marco.
- 5.32.3 Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá comprovar a execução de cada etapa mediante a entrega de relatórios técnicos, documentação comprobatória e evidências de funcionamento das soluções implementadas.
- 5.32.4 O pagamento será realizado de forma proporcional ao cumprimento de cada marco, conforme percentuais abaixo definidos:

Marco	Descrição	% do valor do item
M1	Planejamento técnico e arquitetura da solução (documento aprovado)	15%
M2	Desenvolvimento das APIs e módulos (teleconsultoria, telemonitoramento, teleducação)	30%



Marco	Descrição	% do valor do item
M3	Integração com sistema existente + testes funcionais validados	25%
M4	Implantação em produção + validação completa	20%
M5	Treinamento + entrega de documentação técnica	10%

5.32.5 O aceite de cada etapa estará condicionado à validação formal pela fiscalização do contrato, mediante verificação da conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

### 5.33 Fase 2 – sustentação (após implantação)

#### Da Sustentação e Níveis de Serviço

5.33.1 Após a conclusão da fase de implantação, a CONTRATADA deverá garantir a manutenção, suporte e pleno funcionamento da solução tecnológica.

5.33.2 A fase de sustentação corresponderá a 30% (trinta por cento) do valor total do item, sendo sua remuneração realizada de forma mensal, proporcional ao período de execução contratual.

5.33.3 O pagamento mensal estará condicionado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), conforme parâmetros abaixo:

- Disponibilidade mínima mensal da plataforma: 99%
- Funcionamento contínuo das APIs e integrações
- Ausência de falhas críticas não resolvidas
- Tempo de resposta adequado das funcionalidades

5.33.4 A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal contendo:

- indicadores de disponibilidade
- registros de incidentes
- ações corretivas realizadas
- evidências de funcionamento do sistema

#### Da Responsabilidade Técnica



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV**

**5.34** A empresa vencedora deverá manter Responsável Técnico médico, nos termos declarados à habilitação, devidamente inscrito e regular perante o Conselho Regional de Medicina competente, com apresentação de:

- Certidão de regularidade profissional;
- Registro ativo no Conselho Regional de Medicina;
- Comprovação de vínculo com a empresa contratada;
- Registro da especialidade, quando aplicável.

**5.35** A comprovação da responsabilidade técnica é requisito indispensável para a formalização do contrato, considerando que o objeto envolve a prestação de serviços médicos especializados na modalidade de telemedicina, nos termos da Lei nº 14.510/2022 e da Resolução CFM nº 2.314/2022.

**5.36** A ausência de comprovação da responsabilidade técnica impedirá a celebração do contrato.

#### **Das Teleconsultas**

**5.37** As teleconsultas na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional, serão elencadas por especialidade clínica e dimensionadas de acordo com a necessidade da contratante.

**5.38** A CONTRATADA deverá manter responsável técnico durante toda a vigência contratual, comunicando formalmente qualquer substituição, acompanhada da respectiva documentação comprobatória.

**5.39** A faixa etária para a realização dos procedimentos, objeto deste projeto-está compreendida de 18 a 130 anos, de acordo com as especificidades de cada especialidade médica elencada.

**5.40** O serviço deverá estar de acordo com os Protocolos e Diretrizes Clínicas da Especialidade Médica e Diretrizes da Atenção Ambulatorial Especializada no SUS.

**5.41** O serviço deverá ser realizado de acordo com os critérios estabelecidos por cada Sociedade Brasileira correspondente.

**5.42** A relação da equipe médica que realizará o atendimento deverá ser apresentada pela contratada, 15 (quinze dias) antes do início dos atendimentos, acompanhada de Diploma ou Certificado de conclusão do Curso de Medicina, Certificado de Conclusão de Residência Médica e/ou Título de Especialização (se for especialista), Certificado de Registro da Especialidade junto ao Conselho Regional de Medicina competente. Para cada troca de profissionais, as documentações deverão ser atualizadas tendo em vista a necessidade de cadastro dos profissionais no CNES.

**5.43** Não serão aceitas teleconsultas feitas por profissionais médicos que não tenham sua documentação descrita no item anterior, enviada previamente.

**5.44** Os profissionais deverão:



- 5.44.1 Receber capacitação específica sobre os protocolos municipais rede municipal de saúde;
- 5.44.2 Receber treinamento em plataformas de atendimento e Prontuário Eletrônico em Rede;
- 5.44.3 Receber treinamento quanto às boas práticas na realização da consulta remota, com atenção para adequada ambientação, assim como em relação à segurança e privacidade das informações/ proteção de dados /LGPD;
- 5.44.4 Prescrever medicações conforme a REMUME. Em casos de prescrição de medicação não relacionada na REMUME ou RENAME deverá, obrigatoriamente, conter o nome da substância farmacológica;
- 5.44.5 Adotar condutas estritamente antidiscriminatórias, livres de vieses religiosos e morais, e focadas no respeito à diversidade, autonomia do usuário e rigor científico, sempre garantindo o sigilo e a confidencialidade das informações;
- 5.45** A CONTRATADA deverá fornecer atendimento através de intérprete de libras para pessoas surdas nos termos das leis 12.319/2010, em consonância ao Decreto nº 5626/2005 que regulamenta a Lei nº 10.436/2002 que dispõe sobre a tradução em Libras;
- 5.46** Os serviços contratados consistem na realização de consultas clínicas através do uso de plataforma computacional de telessaúde, contribuindo como uma importante ferramenta complementar para o atendimento ambulatorial, de forma a reduzir filas existentes, bem como promover a saúde da população com celeridade e eficácia, por profissionais médicos especialistas, nas quantidades anuais indicadas.
- 5.47** A teleconsulta deve ocorrer em tempo real online, por multimeios em tecnologia.
- 5.48** Todas as teleconsultas realizadas, independentemente da especialidade, devem ser devidamente registradas em prontuário eletrônico (e-SUS PEC). Este registro deverá incluir informações completas sobre o atendimento, como diagnóstico, conduta clínica, prescrições e orientações fornecidas.
- 5.49** Os profissionais que utilizarão o sistema e-SUS PEC, para registro do histórico clínico dos pacientes, deverão apresentar regularidade cadastral no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde), de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Saúde.
- 5.50** A CONTRATADA poderá disponibilizar profissionais médicos especialistas para atuação remota a partir de qualquer local do território nacional, sem qualquer vínculo com a CONTRATANTE, desde que devidamente inscritos e regulares perante o Conselho Regional de Medicina competente, com Registro de Qualificação de Especialista (RQE) compatível com a especialidade ofertada.
- 5.51** As teleconsultas devem ser asseguradas no horário de 07h às 19h, de segunda-feira à sexta-feira, mediante agendamento, podendo ser disponibilizado período noturno.



- 5.52** Os serviços devem ser executados por meio de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, gestão de serviços diagnósticos, ferramentas informatizadas e metodologia de gerenciamento para melhoria de atendimento com qualidade e agilidade, práticas e condutas de tratamento, obedecendo os critérios estabelecidos para certificação dos sistemas de informação conforme a Resolução CFM nº 2.314, de 20 de abril de 2022, e ditames estabelecidos pela Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022.
- 5.53** As receitas médicas, pedidos de exames, atestados e outros deverão ser enviadas diretamente para o usuário cadastrado, com assinatura digital do profissional médico.
- 5.54** Os atendimentos virtuais realizados por profissionais de saúde serão evoluídos em Prontuário Eletrônico da contratante.
- 5.55** Os atendimentos deverão ser realizados em ambiente profissional adequado, preparado especificamente para a realização de consultas médicas remotas, garantindo: privacidade e confidencialidade das informações assistenciais, ausência de interferências sonoras ou visuais externas que comprometam a qualidade do atendimento, fundo visual neutro e apropriado ao exercício profissional, condições que assegurem postura ética e apresentação compatível com a prática médica.
- 5.56** É vedada a realização de teleconsultas em ambientes informais ou que não assegurem condições mínimas de sigilo, concentração e profissionalismo, devendo a CONTRATADA fiscalizar e garantir o cumprimento dessas exigências.
- 5.57** A CONTRATADA será integralmente responsável por disponibilizar toda a infraestrutura tecnológica necessária à adequada execução dos serviços, incluindo, no mínimo:
- Computador ou equipamento equivalente com desempenho compatível;
  - Câmera (webcam) com qualidade de imagem adequada;
  - Microfone e sistema de áudio que assegurem clareza na comunicação;
  - Conexão de internet estável e com largura de banda suficiente para atendimento síncrono por vídeo;
  - Ambiente seguro de acesso à plataforma, com mecanismos de autenticação e proteção de dados.
- 5.58** Eventuais falhas decorrentes de deficiência de infraestrutura tecnológica da CONTRATADA não poderão ser imputadas à CONTRATANTE e deverão ser sanadas imediatamente, sob pena de aplicação das sanções previstas contratualmente.

#### **Da teleconsultoria assíncrona**

- 5.59** As teleconsultorias assíncronas na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional, serão elencadas por especialidade clínica e dimensionadas de acordo com a ne-



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV

- cessidade da contratante, integradas ao complexo regulador para referência/contrarreferência, com prazo máximo de resposta de 72 horas;
- 5.60** Desenvolvimento de protocolos de encaminhamento em conjunto com a Atenção Primária em Saúde (APS) e Especialistas;
- 5.61** Os profissionais deverão:
- 5.61.1 Receber capacitação específica sobre os protocolos municipais rede municipal de saúde;
- 5.61.2 Receber treinamento em plataformas de atendimento e Prontuário Eletrônico em Rede;
- 5.61.3 Receber treinamento quanto às boas práticas na realização da teleconsultoria assíncrona, com atenção para adequada ambientação, assim como em relação à segurança e privacidade das informações/ proteção de dados /LGPD;
- 5.61.4 Adotar condutas estritamente antidiscriminatórias, livres de vieses religiosos e morais, e focadas no respeito à diversidade, autonomia do usuário e rigor científico, sempre garantindo o sigilo e a confidencialidade das informações;
- 5.62** Os serviços contratados consistem na realização de teleconsultoria para apoio a profissionais da APS;
- 5.63** A execução deve ocorrer em ambiente seguro que permite o envio de mensagens anexos e mídias;
- 5.64** O sistema deve priorizar casos conforme a gravidade descrita;
- 5.65** Todas as consultorias realizadas, independentemente da especialidade, devem ser devidamente registradas. Este registro deverá incluir uma orientação direta e sugestão de conduta clínica;
- 5.66** A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais médicos especialistas que realizarão os atendimentos, devidamente inscritos nos seus respectivos Conselhos Regionais competentes e com Registro de Qualificação de Especialista (RQE) compatível com a especialidade ofertada, sem qualquer vínculo com a CONTRATANTE;
- 5.67** As teleconsultorias devem ser asseguradas no horário de 07h às 19h, de segunda-feira à sexta-feira;
- 5.68** Os serviços devem ser executados por meio de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, gestão de serviços diagnósticos, ferramentas informatizadas e metodologia de gerenciamento para melhoria de atendimento com qualidade e agilidade, práticas e condutas de tratamento, obedecendo os critérios estabelecidos para certificação dos sistemas de informa-



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

ção conforme a Resolução CFM nº 2.314, de 20 de abril de 2022, e ditames estabelecidos pela Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022.

## Do telemonitoramento

**5.69** O telemonitoramento na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional, será elencado por especialidade clínica e dimensionado de acordo com a necessidade da contratante, para acompanhamento remoto, pelo profissional médico, das informações de saúde dos pacientes atendidos nas teleconsultas;

**5.70** O telemonitoramento consistirá no acompanhamento remoto e sistemático de pacientes previamente atendidos em teleconsulta, que apresentem condições clínicas que demandem observação evolutiva por período determinado, conforme avaliação médica.

**5.71** Indicação para Telemonitoramento: O médico especialista, ao finalizar a teleconsulta, poderá indicar o telemonitoramento quando identificar necessidade de acompanhamento mais próximo, tais como:

- Ajustes ou troca de medicação;
- Início de tratamento com potencial risco de efeitos adversos;
- Monitoramento de evolução clínica de condição específica;
- Avaliação de adesão terapêutica;
- Outras situações que, a critério clínico, justifiquem acompanhamento remoto temporário.

A indicação deverá conter:

- Justificativa clínica;
- Período estimado de monitoramento (em dia);
- Frequência de interação;
- Critérios de alerta para reavaliação.

**5.72** Registro e Ativação do Monitoramento - Após a indicação, o profissional deverá registrar no sistema:

- A inclusão do paciente em programa de telemonitoramento;
- O período de acompanhamento;
- Os parâmetros clínicos a serem observados.

A plataforma deverá automaticamente ativar o fluxo de monitoramento digital do paciente.

**5.73** O telemonitoramento será realizado por meio de ferramenta digital integrada à plataforma de telessaúde, podendo utilizar aplicativo de mensagens instantâneas oficialmente vinculado ao sistema, com envio programado de comunicações estruturadas ao paciente.

O sistema poderá:



PREFEITURA DE  
VILA VELHA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV

- Encaminhar mensagens automatizadas em periodicidade definida pelo médico (ex.: dias alternados);
- Formular perguntas objetivas relacionadas à condição clínica monitorada;
- Registrar as respostas no prontuário eletrônico;
- Classificar automaticamente as respostas conforme critérios de risco previamente configurados.

As interações deverão ocorrer por meio de linguagem clara, objetiva e padronizada, garantindo segurança da informação e rastreabilidade.

**5.74** Caso as respostas do paciente indiquem:

- Relato de efeitos adversos relevantes;
- Piora clínica;
- Não adesão terapêutica;
- Ou qualquer parâmetro previamente definido como crítico,

O sistema deverá sinalizar automaticamente a necessidade de reavaliação médica.

Nesses casos, deverá ser:

- Agendada nova teleconsulta em caráter prioritário; ou
- Realizado contato ativo pelo profissional responsável, conforme protocolo estabelecido.

**5.75** O telemonitoramento não substitui consulta médica formal quando houver necessidade de avaliação clínica aprofundada, devendo ser utilizado como ferramenta complementar de acompanhamento.

**5.76** A responsabilidade técnica pelo acompanhamento permanecerá com o profissional médico designado pela CONTRATADA durante o período indicado.

**5.77** Os profissionais deverão:

5.77.1 Receber capacitação específica sobre os protocolos municipais rede municipal de saúde;

5.77.2 Receber treinamento em plataformas de atendimento e Prontuário Eletrônico em Rede;

5.77.3 Receber treinamento quanto às boas práticas na realização da consulta remota, com atenção para adequada ambientação, assim como em relação à segurança e privacidade das informações/ proteção de dados /LGPD;

5.77.4 Prescrever medicações conforme a REMUME. Em casos de prescrição de medicação não relacionada na REMUME ou RENAME deverá, obrigatoriamente, conter o nome da substância farmacológica;



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV**

- 5.77.5 Adotar condutas estritamente antidiscriminatórias, livres de vieses religiosos e morais, e focadas no respeito à diversidade, autonomia do usuário e rigor científico, sempre garantindo o sigilo e a confidencialidade das informações;
- 5.78** Os serviços contratados consistem na realização de monitoramento de pacientes que precisam de acompanhamento das condições de saúde, atendidos através do uso de plataforma computacional de telessaúde, nas quantidades anuais indicadas;
- 5.79** Todos os telemonitoramentos realizadas, independentemente da especialidade, devem ser devidamente registrados em prontuário eletrônico. Este registro deverá incluir informações completas sobre o atendimento, como diagnóstico, conduta clínica, prescrições e orientações fornecidas;
- 5.80** A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais médicos especialistas que realizarão os atendimentos, devidamente inscritos nos seus respectivos Conselhos Regionais competentes e com Registro de Qualificação de Especialista (RQE) compatível com a especialidade ofertada, sem qualquer vínculo com a CONTRATANTE;
- 5.81** Os telemonitoramentos devem ser assegurados no horário de 07h às 19h, de segunda-feira a sexta-feira;
- 5.82** Os serviços devem ser executados por meio de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, gestão de serviços diagnósticos, ferramentas informatizadas e metodologia de gerenciamento para melhoria de atendimento com qualidade e agilidade, práticas e condutas de tratamento, obedecendo os critérios estabelecidos para certificação dos sistemas de informação conforme a Resolução CFM nº 2.314, de 20 de abril de 2022, e ditames estabelecidos pela Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022;
- 5.83** As receitas médicas, pedidos de exames, atestados e outros deverão ser enviadas diretamente para o usuário cadastrado, com assinatura digital do profissional médico;
- 5.84** Os atendimentos virtuais realizados por profissionais de saúde serão evoluídos em Prontuário Eletrônico utilizado pela contratante.

### **Da teleducação**

- 5.85** A educação continuada em saúde para profissionais da Secretaria Municipal de Saúde de Vila Velha por meio plataforma computacional. A oferta deverá contemplar 5 (cinco) áreas temáticas anuais, desdobradas em cronograma mensal de capacitações, que abordem saúde preventiva, protocolos clínicos institucionais e as campanhas vigentes do calendário Ministério da Saúde.
- 5.86** Os profissionais deverão:
- 5.86.1 Receber capacitação específica sobre os protocolos municipais rede municipal de saúde;



- 5.86.2 Receber treinamento em plataformas de teleducação;
- 5.86.3 Elaborar conteúdo técnico, vídeos e material escrito para realização das capacitações;
- 5.86.4 Disponibilizar um plano anual de capacitações contendo as áreas temáticas e o cronograma mensal para avaliação da contratante.
- 5.87** Os serviços contratados consistem na realização de capacitação sobre saúde preventiva e protocolo de saúde do município através do uso de plataforma computacional para cursos, trilhas formativas, webinars e compartilhamento de conteúdo, para promover aprendizado e o aperfeiçoamento constante dos profissionais;
- 5.88** Poderão ser ofertados cursos realizados por instituições reconhecidas e devidamente cadastradas pelo MEC, ou profissionais com comprovada experiência na área;
- 5.89** A contratada deverá realizar pesquisa de satisfação sobre os conteúdos após cada capacitação.

## **5.90 DO LOCAL DE ENTREGA**

- 5.90.1 Os serviços serão executados de forma híbrida, compreendendo o atendimento remoto por meio de plataforma digital de telessaúde, execução administrativa e tecnológica nas dependências da contratada, quando aplicável.

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

- 6.1** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;
- 6.2** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila;
- 6.3** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;
- 6.4** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;
- 6.5** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fis-



calização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

**6.6** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

**6.7** O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.7.1 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.7.2 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.7.3 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

6.7.4 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

6.7.5 O fiscal técnico do contrato comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

**6.8** O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.8.1 Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).



- 6.9** O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 6.9.1 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 6.9.2 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 6.9.3 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 6.9.4 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 6.10** O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 6.11** O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

- 7.1** O pagamento fica condicionado à avaliação realizada através do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) – anexo VI, que estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade da



execução dos serviços contratados, bem como para verificação do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

- 7.2 A execução dos serviços relativos ao desenvolvimento, implantação e integração da solução tecnológica será aferida por meio do cumprimento de marcos de entrega previamente definidos, vinculados à apresentação e validação dos produtos pela contratante.
- 7.3 Para fins de atesto, a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico detalhado contendo as funcionalidades implementadas, evidências de integração, testes realizados e documentação correspondente, cabendo à fiscalização do contrato validar a conformidade com os requisitos estabelecidos.
- 7.4 Após a fase de implantação, a remuneração passará a ocorrer de forma mensal, vinculada à manutenção da solução e ao atendimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), especialmente quanto à disponibilidade da plataforma, desempenho e segurança da informação.

**Recebimento do Objeto:**

- 7.5 O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, por serviços efetivamente realizados e aceitos, de acordo com a medição efetuada pela fiscalização do Contratante, através de conta corrente da Contratada, no Banco por ela indicado, contados da data de execução dos serviços, constantes no verso da Nota Fiscal/Fatura, juntamente com o instrumento de autorização, com visto do funcionário competente, do setor de recebimento definitivo da mercadoria, ou da comprovação da prestação dos serviços.
- 7.6 A(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s) deverá(ão) ser emitida(s) para cada fonte de recurso, com a razão social, CNPJ e endereço completo do contratante, constantes na autorização de fornecimento/ordem de serviço.
- 7.7 A atestação da Nota Fiscal/Fatura de Serviços caberá ao fiscal do contrato ou outro servidor designado para esse fim.
- 7.8 Na emissão da Nota Fiscal/Fatura de Serviços, a Contratada deverá descrever: o objeto, obrigatoriamente, em conformidade com a descrição contida em sua proposta; o número do processo que originou a contratação; número do contrato; número da Ordem de Serviço; e dados bancários, com indicação do banco, agência e conta.
- 7.9 Ocorrendo erro(s) na apresentação da(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), a(s) mesma(s) será(ão) devolvida(s) à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data da apresentação da(s) nova(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s).
- 7.10 Os pagamentos poderão ser sustados pela Contratante nos seguintes casos:



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV**

- I. Não cumprimento das obrigações assumidas que possam, de alguma forma, prejudicar o Contratante;
  - II. Inadimplência de obrigações assumidas pela Contratada para com o Município de Vila Velha, por conta do estabelecido neste Contrato;
  - III. Erros ou vícios na(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s).
- 7.11** Os pagamentos serão condicionados à apresentação dos seguintes documentos, junto com a(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), em originais ou devidamente autenticados:
- I. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
  - II. Prova de Regularidade referente aos Tributos Federais e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta PGFN e RFB), compreendendo a regularidade das contribuições previdenciárias e de terceiros;
  - III. Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Estado onde for sediada a empresa;
  - V. Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município onde for sediada a empresa;
  - V. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
  - VI. Prova de Inexistência de Débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943;
  - VII. Prova de Regularidade com a Fazenda Pública Municipal de Vila Velha.
- 7.12** É vedada a antecipação de pagamentos sem a contraprestação dos serviços.
- 7.13** É expressamente vedado ao credenciado cobrança ou desconto de duplicatas através de rede bancária ou de terceiros.
- 7.14** O Contratante poderá deduzir dos pagamentos importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela Contratada em decorrência de inadimplemento das obrigações aqui assumidas.
- 7.15** Ocorrendo erro(s) na apresentação da(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), a(s) mesma(s) será(ão) devolvida(s) à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento seja contado a partir da data da apresentação da(s) nova(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s).
- 7.16** Não serão pagos serviços executados em locais ou a pessoas não autorizadas.
- 7.17** Na emissão da Nota Fiscal, o fornecedor deverá descrever: o objeto, obrigatoriamente, em conformidade com a descrição contida em sua proposta; o número do processo que originou a



contratação; número do contrato; número da Ordem de Serviços; e dados bancários, com indicação do banco, agência e conta.

- 7.18** A não solicitação do total de serviços previstos durante a vigência do contrato não gerará quaisquer direitos à CONTRATADA, será realizado o pagamento do serviço efetivamente executado.
- 7.19** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 7.20** Para emissão da nota fiscal deverão ser considerados os seguintes dados do tomador: FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE, Rua Castelo Branco, 1803, Centro, Vila Velha, CEP: 29.100-041, CNPJ 12.157.728/0001-00.

#### **Liquidação:**

- 7.21** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
- 7.21.1 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 7.22** Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) O prazo de validade;
  - b) A data da emissão;
  - c) Os dados do contrato e do órgão contratante;
  - d) O período respectivo de execução do contrato;
  - e) O valor a pagar; e
  - f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.23** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 7.24** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.



- 7.25** A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 7.26** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 7.27** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.28** Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 7.29** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

***Prazo de pagamento e Forma de pagamento:***

- 7.30** Conforme instrumento contratual.

**8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

***Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:***

- 8.1** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço**.

***Exigências de habilitação:***

- 8.2** Para fins de habilitação técnica, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

***Qualificação Técnica:***

- 8.3 Atestado(s) de Capacidade Técnica:** Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional 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.

- 8.3.1 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 8.3.2 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.
- 8.3.3 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.

Adicionalmente, exclusivamente para o Grupo 2:

- 8.4** Comprovação de Registro junto ao **Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES**, conforme Normas do Ministério da Saúde e compatível com os serviços objeto deste Termo de Referência, devidamente atualizado e válido na forma da legislação vigente.
- 8.5 Registro ou inscrição da Licitante e dos Responsáveis Técnicos no Conselho Regional** da categoria profissional correspondente (CRM) da região da sede da empresa, devendo ser apresentado comprovação do vínculo com a licitante.
  - 8.5.1 Em se tratando de empresa registrada fora do Estado do Espírito Santo, deverão apresentar também **DECLARAÇÃO EXPRESSA**, se comprometendo, se vencedor no presente certame, a proceder com a transferência ou registro secundário no CRM/ES;
  - 8.5.2 Após assinatura do contrato, caso a licitante vencedora seja sediada em local diverso do Espírito Santo, deverá providenciar a transferência ou registro secundário no CRM/ES, no prazo de 30 dias
- 8.6** Comprovação de vínculo empregatício do(s) profissional(is) Responsável(is) Técnico, por meio de:
  - 8.6.1 Anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social CTPS, acompanhada da Ficha de Registro de Empregados.
  - 8.6.2 Contrato social ou Ata da Assembleia referente à investidura no cargo, no caso de sócio ou dirigente da empresa licitante.



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV

- 8.6.3 Contrato de prestação de serviços ou Contrato/Declaração de prestação de serviços futuros.
- 8.6.4 Nos casos do item acima, deverão ser anexados os contratos e declarações individuais, por escrito, dos profissionais apresentados, autorizando sua inclusão na equipe técnica e confirmando a sua futura participação na execução dos trabalhos.

## 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1 Considerando a pesquisa de mercado realizada pelo setor de cotação, estima-se o valor total de R\$ 2.208.273,12 para a contratação pretendida.

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 10.1 A execução financeira da presente contratação observará a disponibilidade orçamentária e financeira do Município, em consonância com os repasses de recursos provenientes do Ministério da Saúde, no âmbito do projeto aprovado para implantação do núcleo de telessaúde.
- 10.2 Os recursos destinados à execução do objeto estão vinculados ao cronograma de transferências estabelecido pela Portaria SEIDIGI/MS nº 14, de 24 de novembro de 2025, bem como homologados pela Portaria GM/MS nº 9.211, de 10 de dezembro de 2025, devendo a execução do contrato, especialmente quanto ao cronograma de desembolso financeiro, observar o fluxo desses repasses.
- 10.3 A contratação será atendida conforme indicação pelo Fundo Municipal de Saúde;
- 10.4 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11

## 11. ANEXOS

- 11.1 ANEXO I – Instrumento de medição de resultados (IMR)

## 12. ASSINATURAS E APROVAÇÕES

Vila Velha/ES, na data de sua assinatura eletrônica.



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA  
SEMSA/PMVV

### 11.1 Elaborado por:

*Assinado eletronicamente*

**Jéssika Fialho Honório Schimainski**

Coord. Geral Ambulatorial de Serviços Especializados

Matrícula: 10004195

*Assinado eletronicamente*

**Camila Leal Cravo Duque**

Enfermeira – Atenção Especializada

Matrícula: 10006824

### 11.2 Revisado por:

*Assinado eletronicamente*

**Alessandra Barcelos**

Subsecretária da Atenção Especializada

Matrícula: 10002682

### 11.3 Aprovado e autorizado a autuação e tramitação deste processo por:

*Assinado eletronicamente*

**Cátia Cristina Vieira Lisboa**

Secretária Municipal de Saúde

Matrícula: 10002563



## ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

### 1. OBJETIVO

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade da execução dos serviços contratados, bem como para verificação do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

O IMR tem como finalidade:

- Monitorar o desempenho da execução contratual;
- Assegurar padrões mínimos de qualidade assistencial;
- Estabelecer parâmetros de avaliação da prestação dos serviços;
- Subsidiar a aplicação de glosas ou ajustes no pagamento mensal, quando houver descumprimento das metas estabelecidas.

A avaliação será realizada pela fiscalização do contrato designada pela Secretaria Municipal de Saúde.

### 1. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A avaliação da execução contratual será realizada por meio da verificação mensal do cumprimento de indicadores de desempenho relacionados à:

- Acesso ao serviço;
- Qualidade do atendimento;
- Regularidade da execução;
- Cumprimento de prazos;
- Qualidade dos laudos e registros.

Cada indicador possui pontuação específica relacionada as faixas de desempenho. A soma do desempenho mensal resultará na pontuação total utilizada para cálculo de classificação do serviço.

A pontuação será reiniciada a cada período de medição mensal.

### 2. INDICADORES DE DESEMPENHO



OBJETIVO	INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DE INFORMAÇÃO	
1	Avaliar a disponibilidade ou continuidade da prestação do serviço de teleconsulta	Taxa de cancelamento	<5%	(Número de atendimentos cancelados pela contratada/ número de atendimentos agendados) x 100	Relatório de produção, relatório de agendamento, ouvidorias
2	Garantir o cumprimento da agenda	Taxa de absenteísmo	<15%	(Pacientes faltosos/ total de pacientes agendados) x100	Relatório de agendamento x relatório de presentes
3	Registrar a produção assistencial	Índice de eficiência de registro (sus)	100%	(Nº procedimentos validados no sistema/ total de procedimentos realizados) x 100	Relatório de produção assistencial x relatório de processamento sia/sus
4	Garantir respostas de teleconsulta em tempo hábil	Percentual de teleconsultorias respondidas no prazo	100% em até 72h úteis	(Teleconsultorias respondidas dentro do prazo/ Total de teleconsultorias) x 100	Plataforma de telessaúde, relatório de chamados abertos
5	Garantir o telemonitoramento efetivo	Percentual de telemonitoramentos concluídos dentro do período definido pelo médico	≥ 95%	(Número telemonitoramento concluídos no prazo/ Número total de telemonitoramento iniciados) x 100	Registros da plataforma de telessaúde e prontuário eletrônico.
6	Avaliar a qualidade e a relevância dos conteúdos ofertados nas capacitações realizadas na teleeducação	Percentual de participantes que avaliam a capacitação como boa ou ótima em pesquisa de satisfação aplicada após cada atividade.	≥ 90% de avaliações positivas.	(Número de avaliações positivas (bom ou ótimo) / número total de avaliações respondidas) x 100	Pesquisa de satisfação aplicada por meio da plataforma de teleeducação ao final de cada capacitação

### 3. SISTEMA DE PONTUAÇÃO E GLOSA



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

A avaliação do desempenho da contratada será realizada mensalmente por meio da apuração das ocorrências registradas no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), às quais será atribuída pontuação conforme os indicadores definidos neste documento.

Os descontos, somente serão aplicados após 90 dias de atividade, período o qual a CONTRATADA deverá assegurar todo e qualquer ajuste operacional necessário para atendimento das demandas.

A soma das pontuações obtidas no período de medição mensal representará o nível de desempenho da contratada na execução dos serviços, servindo como parâmetro para a aplicação de eventuais glosas sobre o valor da fatura apresentada.

No que se refere ao cálculo do indicador 4, o prazo de 72 horas úteis será suspenso sempre que a contratada solicitar informações complementares, exames ou esclarecimentos necessários à conclusão do parecer. A contagem será retomada imediatamente após a inserção das informações solicitadas na plataforma.

Para cálculo do indicador 5, não serão contabilizados como descumprimento de meta os casos em que a conclusão do monitoramento for inviabilizada por evasão do paciente, caracterizada pelas seguintes condições cumulativas:

- Comprovação de, no mínimo, 03 (três) tentativas de contato com o paciente, em dias e horários alternados, por ao menos dois canais distintos (ex: ligação telefônica e mensagem de texto/WhatsApp), sem sucesso.
- Transcurso de 05 (cinco) dias úteis sem qualquer resposta ou interação do paciente após a última tentativa de contato da equipe de telessaúde.
- Registro detalhado no prontuário eletrônico e na plataforma de gestão das datas, horários e meios de comunicação utilizados nas tentativas frustradas.

Os casos que se enquadrarem nos critérios de evasão acima descritos serão classificados como "Monitoramento Encerrado por Perda de Seguimento" e deverão ser excluídos tanto do numerador quanto do denominador do cálculo da meta (ou considerados como "concluídos por motivo de força maior"), não gerando impacto negativo no índice de desempenho da contratada.

A respeito do indicador 6 a contratada deve garantir a obrigatoriedade do preenchimento da pesquisa para emissão do certificado de participação.



Para fins de classificação do desempenho da contratada, serão consideradas as seguintes faixas de pontuação:

**Faixas de desempenho para a avaliação.**

Nº	META	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	<5%	<b>ÓTIMO:</b> abaixo de 5% - Nota 10 <b>BOM:</b> 5,1% a 14,9% - Nota 8 <b>REGULAR:</b> 15% a 20% - Nota 5 <b>RUIM:</b> 20,1% a 30% - Nota 2 <b>INSATISFATÓRIO:</b> acima de 30% - Nota 0	10
2	<15%	<b>ÓTIMO:</b> abaixo de 15% - Nota 10 <b>BOM:</b> 15,1% a 20% - Nota 8 <b>REGULAR:</b> 20,1% a 25% - Nota 5 <b>RUIM:</b> 25,1% a 30% - Nota 2 <b>INSATISFATÓRIO:</b> acima de 30% - Nota 0	10
3	100%	<b>ÓTIMO:</b> 100% - Nota 10 <b>BOM:</b> 90% a 99,9% - Nota 8 <b>REGULAR:</b> 80% a 89,9% - Nota 5 <b>RUIM:</b> 70% a 79,9% - Nota 2 <b>INSATISFATÓRIO:</b> abaixo de 70% - Nota 0	10
4	100% em até 72 h úteis	<b>ÓTIMO:</b> 100% - Nota 10 <b>BOM:</b> 90% a 99,9% - Nota 8 <b>REGULAR:</b> 80% a 89,9% - Nota 5 <b>RUIM:</b> 70% a 79,9% - Nota 2 <b>INSATISFATÓRIO:</b> abaixo de 70% - Nota 0	10
5	≥95%	<b>ÓTIMO:</b> igual ou maior que 95% - Nota 10 <b>BOM:</b> 90% a 94,9% - Nota 8 <b>REGULAR:</b> 80% a 89,9% - Nota 5 <b>RUIM:</b> 70% a 79,9%- Nota 2 <b>INSATISFATÓRIO:</b> abaixo de 70% - Nota 0	10



Nº	META	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
6	≥90% de avaliações positivas	<b>ÓTIMO:</b> igual ou maior que 90% - Nota 10 <b>BOM:</b> 85% a 89,9% - Nota 8 <b>REGULAR:</b> 75% a 84,9% - Nota 5 <b>RUIM:</b> 70% a 74,9 - Nota 2 <b>INSATISFATÓRIO:</b> abaixo de 70% - Nota 0	10
<b>TOTAL</b>			60

Assim, considera-se desempenho ótimo quando a contratada apresentar 50 a 60 pontos no período de avaliação; desempenho bom quando a pontuação estiver entre 40 a 49 pontos; desempenho regular quando estiver entre 30 a 39 pontos; desempenho ruim quando atingir pontuação entre 20 a 29 pontos; e desempenho insatisfatório quando estiver abaixo de 20 pontos no período mensal.

Com base nessa classificação, será aplicada a seguinte proporcionalidade de pagamento da parcela variável vinculada ao desempenho da contratada.

#### Faixas de desempenho para distribuição da parcela variável.

DESEMPENHO	% DA PARCELA VARIÁVEL
ÓTIMO	100%
BOM	80%
REGULAR	60%
RUIM	40%
INSATISFATÓRIO	0%

A parcela variável corresponderá a até 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, sendo o percentual efetivamente repassado condicionado ao desempenho alcançado pela contratada no período de avaliação.

Deste modo, quando o desempenho for classificado como ótimo, a contratada fará jus ao recebimento integral da parcela variável. Nos casos de bom desempenho, será repassado 80% do valor da parcela variável; quando o desempenho for regular, será repassado 60%; quando classificado como ruim, ape-



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

nas 40% da parcela variável será repassada; e, quando o desempenho for considerado insatisfatório, não haverá repasse da parcela variável referente ao período avaliado.

A pontuação será reiniciada a cada período de medição mensal, e o resultado da avaliação será registrado pela fiscalização do contrato, podendo a contratada apresentar, em um prazo de 5 dias úteis, justificativa para as ocorrências registradas, conforme procedimento estabelecido pela Secretaria Municipal de Saúde.

Caso a pontuação seja abaixo 20 pontos no período mensal, poderá ser caracterizada inexecução parcial do contrato, sujeitando a contratada às penalidades previstas no contrato e na legislação vigente.

Caso a contratada permaneça por um período consecutivo de mais de 6 meses, com percentual de desconto por não atendimento aos índices de qualidade, ensejará a Contratante possibilidade de rescisão de contrato, além das glosas e penalidades previstas neste Termo de Referência.

#### **4. REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS**

As ocorrências serão registradas pela fiscalização do contrato em formulário próprio contendo:

- Data da ocorrência
- Descrição da inconformidade
- Indicador relacionado
- Pontuação atribuída.

A contratada será notificada do registro e terá o prazo definido pela fiscalização para apresentar sua defesa. Justificativas serão admitidas apenas em casos de força maior ou alheios à sua responsabilidade, como falta de energia prolongada, greves de transporte ou falhas comprovadas no sistema SUS/SIA.

#### **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

A aplicação do IMR não exclui a possibilidade de aplicação das demais penalidades previstas no contrato, na legislação vigente e nos instrumentos convocatórios.

O instrumento será aplicado durante toda a vigência contratual como mecanismo de controle da qualidade dos serviços prestados.



MANIFESTO DE  
ASSINATURAS

