



Secretaria de Saúde

TERMO DE REFERÊNCIA

Nº 01/2025 - GTS

Serviços de Teleconsulta na Atenção Especializada em Saúde



SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 DO OBJETO..... | 4 |
| 1.1 Descrição Resumida do Objeto..... | 4 |
| 1.2 Informações Preliminares..... | 4 |
| 2 DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO..... | 5 |
| 3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO..... | 5 |
| 4 DA COMPATIBILIDADE COM O PCA..... | 5 |
| 5 DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO..... | 5 |
| 5.1 Legislação..... | 5 |
| 5.2 Sustentabilidade..... | 5 |
| 6 DOS CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR..... | 5 |
| 6.2 Qualificação Técnica..... | 5 |
| 6.2.15 Qualificação Técnica das Cooperativas..... | 7 |
| 6.3 Qualificação Econômico-Financeira..... | 7 |
| 6.4 Condições Gerais da Proposta..... | 8 |
| 6.4.2 Validade da Proposta..... | 8 |
| 6.4.3 Concorrência..... | 8 |
| 7 DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS..... | 8 |
| 7.1 Intenção de Registro de Preços..... | 8 |
| 7.2 Órgão Gerenciador..... | 8 |
| 7.3 Prazo de Assinatura da Ata..... | 8 |
| 7.4 Prazo de Vigência da Ata de Registro de Preços..... | 9 |
| 7.5 Prorrogação da Ata..... | 9 |
| 7.6 Participantes..... | 9 |
| 7.7 Adesão à Ata..... | 9 |
| 8 DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO..... | 9 |
| 9 DO CONTRATO..... | 9 |
| 9.1 Prazo de Assinatura..... | 9 |
| 9.2 Prazo de Vigência..... | 9 |
| 9.3 Prorrogação do contrato..... | 9 |
| 9.4 Garantia de Execução Contratual..... | 10 |
| 9.5 Subcontratação..... | 10 |
| 9.6 Obrigações da Contratante..... | 10 |
| 9.7 Obrigações da Contratada..... | 11 |
| 10 DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO..... | 14 |
| 11 DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO..... | 17 |



| | |
|---|-----------|
| 11.1 Metodologia de Avaliação da Execução dos Serviços..... | 17 |
| 12. DO PAGAMENTO..... | 20 |
| 11.2 Prazo de Liquidação e Pagamento..... | 20 |
| 11.3 Condições de Pagamento..... | 20 |
| 12 DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA..... | 21 |
| 13 DO VALOR ESTIMADO DA DESPESA..... | 22 |
| A.1. DAS CONDIÇÕES DE CONCORRÊNCIA..... | 23 |
| A.2. QUANTITATIVOS..... | 23 |
| A.3. Da separação das especialidades em grupos..... | 24 |
| Anexo B - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO..... | 25 |
| B.1. Da Entrega e do Recebimento..... | 25 |
| B.1.1. Prazo de Entrega..... | 25 |
| B.1.2. Local de Entrega..... | 25 |
| B.2. Descrição Detalhada da Execução do Serviço..... | 25 |
| B.2.1. Forma de Prestação do Serviço..... | 25 |
| Anexo C - COMPROVAÇÃO DE CARACTERÍSTICAS..... | 37 |
| C.1. Designação da Comissão..... | 37 |
| C.2. Prova de Conceito..... | 37 |
| Anexo D - MODELO DE PROPOSTA FINAL..... | 42 |
| Anexo E - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO..... | 44 |
| Anexo F - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO..... | 45 |
| Anexo G - BOLETIM MENSAL DE MEDIÇÃO..... | 49 |

1 DO OBJETO

1.1 Descrição Resumida do Objeto

1.1.1 O presente Termo de Referência estabelece as condições e especificações técnicas para a contratação dos serviços do objeto abaixo discriminado, apresentando, assim, todas as informações necessárias para que as Empresas Proponentes possam elaborar suas propostas comerciais.

1.1.2 Constitui objeto deste termo o Registro de Preços para a contratação de serviços de empresa especializada na prestação dos serviços de teleconsulta na atenção especializada em saúde, por meio de plataforma teleatendimento interoperável com os sistemas oficiais de informação em saúde, visando ao atendimento qualificado, para os munícipes de Recife, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as condições e especificações contidas no neste Termo de Referência.

1.2 Informações Preliminares

1.2.1 **Segmentos de Fornecimento:** Serviços

1.2.2 **Critério de Julgamento:** Menor preço global

1.2.3 **Forma da Disputa:** Eletrônica

1.2.4 **Interessados:** Gerência de Telessaúde, Gerência Geral de Saúde Digital, Secretaria Executiva de Regulação, Média e Alta Complexidade, Gerência Geral de Regulação

1.2.5 **Número de Lotes:** 1

1.2.6 **Número de itens:** 5

1.2.7 **Especialidade do objeto:** Comum

1.2.8 **Fonte dos Recursos:** Fundo Municipal de Saúde

1.2.9 **Procedimentos de Registro de Preços:** SIM

1.2.10 **Permitida a participação de Consórcios:** SIM.

1.2.11 **Permitida a participação de Cooperativas:** SIM.

1.2.12 **Benefícios da LC nº 123:**

1.2.12.1 **Lotes exclusivos:** NÃO

1.2.12.2 **Cota reservada:** NÃO

1.2.12.3 **Subcontratação:** SIM

1.3 **Número de Ofício:** Autorização 696

1.4 **Número do SEI:** 33.050168/2025-45

1.5 **Regime de execução:** Empreitada por preço unitário

2 DA FUNDAMENTAÇÃO 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.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

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

4 DA COMPATIBILIDADE COM O PCA

4.1 A demonstração da pertinência entre a contratação e o planejamento do órgão ou entidade, com a identificação da previsão no Plano de Contratações Anual está identificada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

5 DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 Legislação

5.1.1 Atender ao disposto na Portaria GM MS nº 3.691, de 23 de maio de 2024, que institui a Ação Estratégica SUS Digital - Telessaúde.

5.1.2 Atender PORTARIA nº 022/2025-GAB/SS, 20 de fevereiro de 2025 Instituiu no âmbito do Município de Recife - Pernambuco, o Registro Eletrônico de Saúde - RES.

5.2 Sustentabilidade

5.2.1 Não é da natureza desta contratação a geração de resíduos sólidos urbanos que precise ser reduzida, sendo o objeto em si reutilizável.

6 DOS CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1 Além da forma de disputa e do critério de julgamento, informados no item [Informações Preliminares](#), a participação no certame requererá o seguinte:

6.2 Qualificação Técnica

6.2.1 Não será exigida qualquer declaração de conhecimento para os itens de execução remota.

6.2.2 A licitante deverá comprovar a aptidão para atender ao objeto do certame, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente.

6.2.2.1 As certidões deverão se referir a serviços, em atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente.

6.2.3 No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica em nome da licitante, pessoa jurídica, e fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado por representante legal da emitente, que comprove aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, complexidade tecnológica, quantidades e prazos com o objeto da licitação;

6.2.4 Será considerado compatível com a quantidade o(s) atestado(s) que apresentar (em), no mínimo, 40% (quarenta por cento) das quantidades totais estimadas na licitação de qualquer especialidade descrita nos itens que compõe o único lote licitado, aceitando-se para tal o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados, podendo esses serem referentes a um ou mais itens ou especialidades do objeto deste termo de referência;

6.2.5 Apresentação de inscrição no Cadastro da Pessoa Jurídica do Conselho Regional de Medicina do Estado onde estão situadas suas sedes, com a respectiva responsabilidade técnica de um médico regularmente inscrito no Conselho, consoante disposto no Art. 3º da Lei Federal nº 14.510/2022;

6.2.6 Comprovação de regularidade perante o Conselho de Classe correspondente à sua atividade profissional;

6.2.7 Apresentar Certificado de Inscrição de Pessoa Jurídica e disponibilizar profissionais médicos, psicólogos e nutricionistas devidamente inscritos nos respectivos Conselhos Profissionais Regionais, com indicação do responsável/diretor técnico e para profissionais médicos especialistas devem possuir Registro de Qualificação na Especialidade (RQE);

6.2.8 A licitante deverá apresentar comprovante de capacitação dos profissionais de saúde envolvidos no processo de qualificação técnica para realização de teleconsulta. A própria CONTRATADA pode fornecer essa qualificação, considerando as boas práticas de consulta remota e proteção de dados;

6.2.9 Comprovar inscrição no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) na modalidade de atendimento em TELESSAÚDE;

6.2.10 Apresentar Certificado e/ou Protocolo, reconhecido e emitido por empresa capacitada, de segurança e preservação de dados sensíveis / pessoais, em garantia do cumprimento da LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e suas atualizações e instruções.

6.2.11 Poderão ser somados os quantitativos de mais de um atestado para que seja obtido o mínimo do quantitativo licitado, indicado no item anterior, para o lote que pretende participar.

6.2.12 Para fins da comprovação, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

6.2.12.1 Nome, endereço completo com telefone da empresa emitente e assinatura do responsável;

6.2.12.2 Objeto do contrato (tipo de serviço executado ou material fornecido, com quantitativos e prazos);

6.2.13 Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante em seu próprio nome, nem algum outro que não tenha originado de contratação;

6.2.14 Caso seja necessária a comprovação das certidões fornecidas, poderão se promover diligências, solicitando apresentação de notas fiscais, contratos ou outros documentos que julgar necessários.

6.2.15 Qualificação Técnica das Cooperativas

6.2.15.1.1 Caso o vencedor seja uma cooperativa, será exigida a seguinte documentação complementar:

6.2.15.1.1.1 O registro previsto no art. 107 da Lei Federal n.º 5.764 de 1971;

6.2.15.1.1.2 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto no inciso XI do art. 4º, inciso XI do art. 21, incisos I do art. 42, §§2º a 6º da Lei Federal n.º 5.764 de 1971;

6.2.15.1.1.3 A Declaração de Regularidade de Situação do Contribuinte Individual (DRSCI), para cada um dos cooperados indicados;

6.2.15.1.1.4 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço; e,

6.2.15.1.1.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato.

6.3 Qualificação Econômico-Financeira

6.3.1 Certidões Negativas SIM

6.3.2 Análise por Índices SIM

6.3.2.1 Liquidez Corrente igual ou superior a 1 .

6.3.2.2 Liquidez Geral igual ou superior a 1.

6.3.3 Deverá ser comprovado o patrimônio líquido mínimo, para os respectivos lotes, conforme tabela a seguir:

| Lote | Valor |
|------|--|
| 1 | 10% do valor total estimado da contratação |

6.4 Condições Gerais da Proposta

6.4.1 O valor de cada lote deverá ser ofertado pelo valor do critério de julgamento do lote definido nas [Informações Preliminares](#).

6.4.2 Validade da Proposta

6.4.2.1 O prazo de validade da proposta é de, no mínimo, **3 (três) meses**, contados a partir da data marcada para a abertura de propostas.

6.4.3 Concorrência

6.4.3.1 Só serão aceitas as propostas respeitadas as condições de concorrência, conforme Lei Complementar Nº 123/06, conforme [ANEXO A - ESPECIFICAÇÕES E, QUANTITATIVOS](#).

7 DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

7.1 Intenção de Registro de Preços

7.1.1 Para a realização deste registro de preço foi dispensada a prévia publicação de Intenção de Registro de Preços (IRP), pois conforme previsto no art. 10, §2º c/c §5º, I do Decreto Municipal n.º 37.323/23, não dispomos de capacidade de gerenciamento para atender a nossa necessidade e a de outros órgãos ou entidades da Administração Pública.

7.2 Órgão Gerenciador

7.2.1 O órgão gerenciador da ata será a Secretária de Saúde da Prefeitura do Recife.

7.3 Prazo de Assinatura da Ata

7.3.1 O órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços convocará o licitante vencedor para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, informar os dados (nacionalidade, estado civil, profissão, identidade, CPF e endereço) do(s) representante(s) legal(is) da empresa que assinar(ão) a Ata de Registro de Preços, dentre aqueles constantes do estatuto/contrato social, ou do procurador, que deverá apresentar instrumento de mandato específico para tal finalidade, com firma reconhecida em cartório.

7.3.2 O prazo para assinatura da Ata de Registro de Preços será de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da convocação.

7.4 Prazo de Vigência da Ata de Registro de Preços

7.4.1 A vigência da Ata de Registro de Preço será de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, produzindo seus efeitos a partir da publicação de seu extrato no Portal de Compras do Município do Recife e Portal Nacional de Compras Públicas – PNCP e poderá ser prorrogada, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

7.5 Prorrogação da Ata

7.5.1 Haverá renovação dos quantitativos na prorrogação da ata: SIM

7.6 Participantes

7.6.1 Não haverá participantes para este processo.

7.7 Adesão à Ata

7.7.1 Será admitida a adesão por órgão ou entidade não participante: SIM

8 DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

8.1 Quando da assinatura do contrato o adjudicatário deverá apresentar a seguinte documentação: comprovação de regularidade jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira.

9 DO CONTRATO

9.1 Prazo de Assinatura

9.1.1 O prazo de assinatura do contrato será de 5 (cinco) dias úteis após a notificação.

9.1.2 O contrato deverá ser assinado no prazo definido acima, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal n.º 14.133/21.

9.1.3 Se o licitante ao qual foi adjudicado o objeto, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, se examinará as ofertas subsequentes e a qualificação das licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de um que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

9.2 Prazo de Vigência

9.2.1 O prazo de vigência do contrato será de **24 (vinte e quatro)** meses.

9.3 Prorrogação do contrato

9.3.1 O contrato poderá ser prorrogado a cada **24 (vinte e quatro)** meses, até o limite de **10 (dez) anos**, conforme ao art. 107 e art. 113 da Lei 14.133/01, que confirmam a possibilidade no caso de serviços contínuos, natureza do objeto deste edital.

9.4 Garantia de Execução Contratual

9.4.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei Federal n.º 14.133/21, no percentual de 5% e nas condições descritas nas cláusulas do contrato. O objeto do contrato envolve o acesso à saúde e à assistência especializada para os cidadãos e a paralisação, interrupção ou má prestação do serviço causa dano direto e grave à saúde pública e à qualidade de vida dos cidadãos. A garantia atua como um mecanismo de mitigação de risco contra falhas operacionais e abandono do serviço, a fim de assegurar o fiel e integral cumprimento das obrigações contratuais.

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

9.4.3 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

9.5 Subcontratação

9.5.1 É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, conforme previsto pela Lei Federal n.º 14.133/21, em seu art. 122.

9.5.2 Poderá ser subcontratadas apenas as parcelas do objeto que tratem das tecnologias digitais para:

9.5.2.1 Realização da teleconsulta;

9.5.2.2 Registro do atendimento;

9.5.2.3 Interoperabilidade entre soluções;

9.6 Obrigações da Contratante

9.6.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

9.6.2 Acompanhar e exercer a fiscalização da execução do objeto licitado, através de servidor especialmente designado.

9.6.3 Informar à CONTRATADA sobre as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para entrega do objeto.

9.6.4 Rejeitar o objeto que não atenda aos requisitos elencados nas especificações indicadas;

9.6.5 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o [art. 143 de Lei Federal n.º 14.133/21](#);

- 9.6.6 Analisar a nota fiscal para verificar se é destinada ao Órgão contratante;
- 9.6.7 Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência;
- 9.6.8 Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis;
- 9.6.9 Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
- 9.6.10 Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Referência;
- 9.6.11 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 9.6.12 Prover protocolos e documentos municipais (protocolos clínicos, assistenciais, protocolos de acesso, Relação Municipal de Medicamentos Essenciais – Remume).

9.7 Obrigações da Contratada

- 9.7.1 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 9.7.2 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da [Lei Federal n.º 14.133/21](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.
- 9.7.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor ([Lei Federal n.º 8.078/90](#));
- 9.7.4 A responsabilidade da Contratada por acidente não é elidida por culpa de terceiro.
- 9.7.5 Manter com a Contratante relação formal, por escrito, ressalvados os entendimentos verbais que motivados pela urgência deverão ser, de imediato, confirmados por escrito.
- 9.7.6 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 9.7.7 Acatar as decisões e observações feitas pela fiscalização do órgão Contratante, relativamente ao objeto.
- 9.7.8 Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização por parte da Administração, prestando todos os esclarecimentos solicitados, informando previamente toda e qualquer alteração nas condições de fornecimento do objeto que atinja direta ou indiretamente à Contratante.

9.7.9 Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução dos serviços, inclusive com pessoal, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a contratante, inclusive selecionando e preparando os funcionários responsáveis pelo serviço, responsabilizando-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.

9.7.10 Cumprir as demais exigências operacionais e demais disposições do Termo de Referência.

9.7.11 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

9.7.12 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

9.7.13 Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação expedida pelos Órgãos e Entidades da PCR, nos termos do [art. 119 da Lei Federal n.º 14.133/21](#).

9.7.14 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei Federal n.º 14.133/21](#).

9.7.15 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

9.7.16 A CONTRATADA deverá prestar as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, atendendo em até 48 (quarenta e oito) horas, a partir do recebimento da solicitação emitida pelo Gestor Responsável, designado para acompanhamento permanente do objeto.

9.7.17 Emitir relatórios gerenciais, sempre que requisitada e no prazo estabelecido na solicitação, no qual deverão constar: os órgãos solicitantes, o objeto contratado por emissão de empenho e os respectivos quantitativos, além de outras informações necessárias.

9.7.18 O relatório gerencial deverá estar acompanhado de nota fiscal/fatura de forma impressa e arquivo eletrônico em formato aberto – OpenXML (*.XLSX) ou Opendocument (*.ODS) – contendo os lançamentos relativos ao período pertinente.

9.7.19 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116 da Lei Federal n.º 14.133/21](#)), devendo ser priorizado (a) adolescente entre 14 e 18 anos que estejam em situação de vulnerabilidade ou de risco social, conforme Recomendação MPT n.º 51712.2024, de 09 de maio de 2024, a partir de consulta ao link disponibilizado pelo Ministério do Trabalho e Emprego: <https://certidoes.sit.trabalho.gov.br/aprendiz>.

9.7.20 Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único da Lei Federal n.º 14.133/21](#)).

9.7.21 Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.7.22 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.7.23 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Credenciamento Unificado de Fornecedores da Prefeitura do Recife (SICREF), o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.7.23.1 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.7.23.2 Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.7.23.3 Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

9.7.23.4 Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.7.23.5 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.7.24 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos.

9.7.25 Manter representante responsável na capital do Estado de Pernambuco e/ou Região Metropolitana, com poderes legais para assinar Atas de Registro de Preço, respondendo por toda e qualquer questão relativa ao fornecimento aos órgãos e entidades do Poder Executivo

Municipal, disponibilizando, para tanto, telefone fixo, telefone celular e e-mail para futuros contatos, sempre atualizados.

9.7.26 Responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços contemplados neste termo de referência, nos termos da legislação vigente.

9.7.27 Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

9.7.28 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

9.7.29 Arcar com todos os ônus e encargos decorrentes da execução do objeto do contrato, compreendidas todas as despesas incidentes direta ou indiretamente no custo, inclusive os previdenciários e fiscais, tais como impostos ou taxas.

9.7.30 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.7.31 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.7.32 Utilizar sob orientação da CONTRATANTE protocolos e documentos municipais fornecidos.

10 DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1 A execução será acompanhada e fiscalizada pelo fiscal da contratante, devendo a contratada fornecer todas as informações solicitadas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da solicitação.

10.2 Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, à contratante é reservado o direito de, sem de qualquer forma restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

10.3 Cabe à contratante a designação, mediante Termo específico, do(s) servidor(es) responsável(is) para exercer a **gestão, fiscalização e acompanhamento** deste Contrato, competindo-lhes:

10.3.1 Ter pleno conhecimento dos termos contratuais, assim como das condições constantes do Edital e seus anexos, com vistas a identificar as obrigações in concreto tanto da contratante quanto da contratada;

10.3.2 Exigir da contratada o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do Edital da Licitação e seus anexos, planilhas, cronogramas etc;

10.3.3 Rejeitar, no todo ou em parte dos serviços prestados em desacordo com o autorizado.

10.4 Compete ao(s) **fiscal(is) técnico(s)** do Contrato:

10.4.1 Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;

10.4.2 Anotar 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;

10.4.3 Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

10.4.4 Informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

10.4.5 Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

10.4.6 Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

10.4.7 Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

10.4.8 Participar da atualização do mapa de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo e com o setorial;

10.4.9 Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

10.4.10 Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico; e

10.4.11 Solicitar o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no desempenho dos serviços, que

produza complicações para a supervisão e fiscalização e que adote postura inconveniente ou incompatível com exercício das atribuições que lhe foram designadas.

10.5 Compete ao(s) **fiscal(is) administrativo(s)** do Contrato:

10.5.1 Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho, do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

10.5.2 Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

10.5.3 Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, comunicar ao gestor do contrato;

10.5.4 Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

10.5.5 Participar da atualização do mapa de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal técnico e com o setorial;

10.5.6 Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado; e

10.5.7 Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

10.6 Compete ao **fiscal setorial do contrato** e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, exercer as atribuições de fiscal administrativo e fiscal técnico.

10.7 Compete ao(s) **Gestor(es) do Contrato**:

10.7.1 Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;

10.7.2 Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

10.7.3 Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa em relatório e atualizar o mapa de riscos;

10.7.4 Coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da

ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

10.7.5 Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

10.7.6 Constituir o relatório final de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal n.º 14.133/21, com as informações obtidas durante a execução do contrato, como forma de aprimoramento das atividades da Administração Pública Municipal;

10.7.7 Coordenar a atualização contínua do mapa de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico, administrativo e setorial;

10.7.8 Emitir 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 em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

10.7.9 Realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais;

10.7.10 Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções;

10.7.11 Comunicar à autoridade competente as irregularidades cometidas pela contratada, sugerindo, quando for o caso, a imposição de sanções contratuais e/ou administrativas, conforme previsão contida no edital e/ou no instrumento contratual, ou ainda, na legislação de regência;

10.7.12 Promover o controle das garantias contratuais, inclusive no que se refere à juntada de comprovante de recolhimento e à adequação da sua vigência e do seu valor;

10.7.13 Propor, formalmente, à autoridade competente, a liberação da garantia contratual em favor da contratada, quando possível e nos prazos regulamentares.

11 DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

11.1 Metodologia de Avaliação da Execução dos Serviços

11.1.1 A produtividade de referência, quando cabível, ou seja, aquela considerada aceitável para a execução do serviço, sendo expressa pelo quantitativo físico do serviço na unidade de medida adotada, levando-se em consideração, entre outras, as seguintes informações:

11.1.1.1 rotinas de execução dos serviços;

11.1.1.2 quantidade e qualificação estimada para execução dos serviços; e

11.1.1.3 quantidades direcionadas pela municipalidade para o atendimento em teleconsulta.

11.1.2 A CONTRATADA deverá realizar sua produção via Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA) ao final do período contratado e encaminhar ao Complexo Regulador que avaliará as confirmações no sistema de informação. Apenas aqueles casos que houve autorização pelo Complexo Regulador serão considerados válidos.

11.1.3 A CONTRATADA deverá realizar as confirmações dos atendimentos no Sistema de Regulação de Recife, assim que os pacientes realizarem os procedimentos, validando assim o atendimento. Caso não seja possível confirmar na hora da execução do procedimento, a CONTRATADA terá até o 2º dia útil posterior ao mês de atendimento do paciente para realizar a confirmação no Sistema de Regulação.

11.1.4 Os serviços prestados serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, conforme especificados no itens 11.1.10.1 e 11.1.10.2 deste Termo de Referência e deverão ser executados pela(s) CONTRATADA(s), de modo a alcançar as respectivas metas exigidas. A finalidade é manter os níveis de eficiência e eficácia dos serviços necessários para a execução das atividades listadas no TR.

11.1.5 Esse conjunto de indicadores e metas formam o Nível Mínimo de Serviço (NMS), cuja medição deverá ser realizada pela CONTRATADA, e apresentada no Boletim Mensal de Medição ([Anexo G](#)).

11.1.6 O não atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste TR acarretará aplicação de glosas sobre o valor da nota fiscal/fatura mensal apresentada, de acordo com o seguinte mecanismo: A cada 1 ponto de inadimplemento identificados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da nota fiscal/fatura mensal apresentada, até o limite de 20%;

11.1.7 O sucessivo descumprimento das metas do NMS por 03 ciclos de faturamento consecutivos pode ensejar punição administrativa, conforme legislação vigente;

11.1.8 Para as teleconsulta na atenção especializada em saúde, evidenciar os atendimentos agendados e realizados por dimensões de especialidade e tempo;

11.1.9 O atendimento a incidentes e requisições serão considerados como entregas dos serviços que o descrevem.

11.1.10 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção, quais sejam:

11.1.10.1 Indicador de conformidade da oferta mensal:

| INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO | INDICADOR DE CONFORMIDADE DA OFERTA MENSAL DE TELECONSULTAS |
|-------------------------------|--|
| DESCRIÇÃO | Verifica se a quantidade de vagas de teleconsultas disponibilizadas pela Contratada está alinhada com a quantidade planejada para o mês, independentemente da ocorrência de absenteísmo do paciente. |
| PERIODICIDADE | Mensal |
| MECANISMO DE CÁLCULO | $(\text{Total de Vagas Ofertadas no Mês} / \text{Quantidade Mensal Planejada}) * 100\%$ |
| UNIDADE DE MEDIDA | % (percentual) |
| META EXIGIDA | Maior que 95% no mês |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO | Relatório emitido pelo Complexo Regulador Municipal em confronto de dados dos sistemas de produção e gestão do acesso. |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO | A CONTRATADA deverá gerar mensalmente relatório, contendo o número da OS, o indicador calculado com evidência. |
| PONTUAÇÃO PARA GLOSAS | Percentuais menores que 85,00%: 18 pontos Percentuais entre 85,00% e 89,99%: 8 pontos Percentuais entre 90,00% e 95,00%: 5 pontos |

11.1.10.2 Indicador de qualidade de teleconsultas:

| INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO | INDICADOR DE QUALIDADE DE TELECONSULTAS |
|-------------------------------|---|
| DESCRIÇÃO | Indicador de qualidade das teleconsultas realizadas |
| PERIODICIDADE | Mensal |
| MECANISMO DE CÁLCULO | Número de telefonsultas com boa avaliação / Número de teleconsultas com avaliação realizada |
| UNIDADE DE MEDIDA | % (percentual) |
| META EXIGIDA | Maior que 95% |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO | Boletim Mensal de Medição |

| INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO | INDICADOR DE QUALIDADE DE TELECONSULTAS |
|--------------------------------|---|
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO | A CONTRATADA deverá gerar mensalmente um Boletim Mensal de Medição do serviço, contendo o número da OS e os valores calculados. |
| PONTUAÇÃO PARA GLOSAS | Percentuais menores que 20%: 18 pontos Percentuais entre 20% e 49,99%: 13 pontos Percentuais entre 50% e 69,99%: 8 pontos Percentuais entre 70% e 94,99%: 5 pontos |

11.1.11 A CONTRATANTE poderá solicitar acesso aos sistemas da CONTRATADA para verificação minuciosa de dados entregues que componham os indicadores acima.

11.1.12 Os dois primeiros meses de prestação de serviços (60 dias) formarão o período de adaptação, onde os indicadores serão apurados, porém não serão aplicadas sanções, prevalecendo os demais elementos de faturamento.

11.1.13 A partir do terceiro mês de prestação dos serviços, as eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

12. DO PAGAMENTO

11.2 Prazo de Liquidação e Pagamento

11.2.1 A liquidação da despesa se dará num prazo de 21 (vinte e um) dias úteis, contados a partir do recebimento definitivo.

11.2.2 O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 21 (vinte e um) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, bem como, apresentação da Nota Fiscal/Fatura, contendo o atesto do servidor responsável pelo recebimento.

11.3 Condições de Pagamento

11.3.1 A nota fiscal/fatura deverá conter:

11.3.1.1 A quantidade;

11.3.1.2 O(s) número(o) da(s) nota(s) de empenho(s) correspondente(s), no corpo da nota/fatura ou em campo apropriado;

11.3.1.3 O nome do Banco, nome e número da agência e número da Conta-Corrente onde será creditado o valor relativo ao pagamento constante daquele documento;

11.3.1.4 O preço total.

11.3.1.5 Valores ser expressos em moeda corrente nacional;

11.3.2 A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria Contratada, obrigatoriamente com o número de inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, não se admitindo Nota Fiscal/ Fatura emitida com outros CNPJs, mesmo aqueles das filiais.

11.3.2.1 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser apresentada mensalmente à Contratada, trazendo os serviços efetivamente prestado no mês anterior.

11.3.2.2 Devem ser entregues junto com a(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s):

11.4.1.9.1 As certidões de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

11.4.1.9.1 Acompanhar uma via do empenho;

11.3.2.3 O pagamento deverá ser efetuado até o último dia útil do mês, após o atesto de conformidade da Nota Fiscal/Fatura pelo Gestor/Fiscal do contrato.

11.3.2.4 O pagamento só será realizado mediante a apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo Gestor/Fiscal do contrato.

11.3.2.5 Nenhum pagamento será efetuado ao fornecedor enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

11.3.2.6 Ocorrendo atraso no pagamento, verificado por culpa exclusiva da contratante, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, desde a data final prevista para o pagamento até a data de sua efetiva realização, com base na variação acumulada do IPCA/IBGE.

11.3.2.7 Na hipótese de incidência de encargos por atrasos nos pagamentos devidos, os autos devem ser instruídos com as justificativas correspondentes, a serem avaliadas pela autoridade competente, que verificará se é o caso de apuração de responsabilidades para imputação de penalidades a quem deu caso ao atraso.

11.3.2.8 Será retido do valor do pagamento o valor da multa aplicada ao fornecedor em razão de penalização, transitado o devido processo administrativo.

11.3.2.9 O setor administrativo do órgão/entidade efetuará as retenções tributárias obrigatórias.

11.3.2.10 Independentemente do percentual de tributo inserido em planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.


12 DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 As despesas oriundas da futura licitação, correrão por conta dos recursos orçamentários do Fundo Municipal de Saúde.



13 DO VALOR ESTIMADO DA DESPESA

13.1 Conforme Solicitação de Compras e Contratação de Serviços(S.C.C.) e Mapa de Estimativa de Preços, acostado aos autos do processo.

 ASSINADO DIGITALMENTE POR
GUSTAVO SÉRGIO DE GODOY MAGALHÃES
CPF: ***.428.074-96 DATA: 26/11/2025 12:34
LOCAL: RECIFE - PE
CÓDIGO: ee8dfbbd-9ac6-4782-8858-7b54700fdbe7
REGULADO PELO DECRETO MUNICIPAL Nº 33.682 de 25/05/2020 (RECIFE-PE)
Gustavo Sérgio de Godoy Magalhães

Matrícula nº 74429-4

Gerente Geral de Saúde Digital

ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

A.1. DAS CONDIÇÕES DE CONCORRÊNCIA

A.1.1. Lote(s) em Concorrência Ampla

| Lote | Item | Descrição | CADUM | Unidade | QTD Total |
|------|------|---|-------|--------------|-----------|
| 1 | 1 | Grupo 1 - Teleconsulta na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional | | Teleconsulta | 38.448 |
| | 2 | Grupo 2 - Teleconsulta na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional | | Teleconsulta | 18.519 |
| | 3 | Grupo 3 - Teleconsulta na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional | | Teleconsulta | 11.314 |
| | 4 | Grupo 4 - Teleconsulta na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional | | Teleconsulta | 1.500 |
| | 5 | Grupo 5 - Teleconsulta na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional | | Teleconsulta | 1.200 |

A.2. QUANTITATIVOS

A.2.1. A necessidade de ampliar o acesso a especialistas médicos e não-médicos por meio da teleconsulta é um desafio estratégico para o município, especialmente diante da escassez de profissionais de determinadas especialidades, das limitações orçamentárias e da urgência em oferecer atendimento adequado à população. Nesse contexto, a contratação de um serviço completo, no qual a empresa fornecedora disponibiliza tanto a plataforma tecnológica quanto os profissionais médicos especialistas, nutricionistas e psicólogos, se apresenta como a solução mais viável e eficiente para atender a essa demanda.

A.2.2. Entende-se como a opção mais viável e econômica a contratação do serviço de teleconsulta, uma vez que a demanda não atendida presencialmente reflete a escassez da oferta, com demanda crescente. Garante-se possibilitar diminuir filas para atendimento clínico e reduzir o tempo de espera para execução de consulta especializada.

A.2.3. Neste contexto, conclui-se pela possibilidade / viabilidade da referida contratação da prestação do serviço de teleconsulta, baseando-se nos pontos abordados, no intuito único de prover a maior e melhor abrangência no atendimento e acompanhamento dos assistidos, de forma qualificada e célere.

A.2.4. Dentre as especialidades que estão no rol de atendimento, lista-se, por grupo:

| Grupos | Especialidades | QTD. Teleconsultas |
|---------|----------------------|--------------------|
| Grupo 1 | Neurologia | 25.987 |
| | Psiquiatria | 10.787 |
| | Alergia e Imunologia | 1.674 |
| Grupo 2 | Cardiologia | 3.440 |

| | | |
|--|----------------------|---------------|
| | Endocrinologia | 5.693 |
| | Reumatologia | 9.386 |
| Grupo 3 | Psicologia* | 3.425 |
| | Nutrição | 7.889 |
| Grupo 4 | Hepatologia | 300 |
| | Urologia | 300 |
| | Otorrinolaringologia | 300 |
| | Hematologia | 300 |
| | Gastroenterologia | 300 |
| Grupo 5 | Nefrologia | 300 |
| | Ortopedia | 300 |
| | Proctologia | 300 |
| | Oftalmologia | 300 |
| Total | | 70.981 |
| *Apenas em psicologia serão contratadas consultas exclusivamente para pacientes adultos. | | |

A.2.5. As teleconsultas na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional deverão ser contabilizadas pela CONTRATANTE a partir da confirmação da realização desses por meio de registro oficial (registro clínico) encaminhado ao Prontuário em Rede e confirmação em sistema de informação utilizado pelo Complexo Regulador.

A.3. Da separação das especialidades em grupos

A.3.1. A separação das especialidades médicas em cinco grupos distintos tem como objetivo organizar os serviços de forma mais eficiente, garantindo equilíbrio técnico, operacional e econômico na prestação das teleconsultas.

A.3.2. Essa categorização em grupos facilita a gestão contratual, otimiza os recursos financeiros e assegura a alocação adequada dos profissionais conforme a demanda e a natureza de cada especialidade médica.

Anexo B - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

B.1. Da Entrega e do Recebimento

B.1.1. Prazo de Entrega

B.1.1.1. O prazo de realização dos serviços deve seguir cronograma específico, determinado pela CONTRATANTE e comunicada com pelo menos 1 mês de antecedência à CONTRATADA considerando a primeira tarefa planejada.

B.1.2. Local de Entrega

B.1.2.1. Os serviços de teleconsulta na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional devem ser disponibilizados mediante solicitação da CONTRATANTE.

B.1.2.2. O modelo de SaaS para os produtos de software envolvidos não depende de infraestrutura de hospedagem nas unidades em que serão instalados, sendo obrigação da CONTRATADA a garantia da disponibilidade desses serviços.

B.2. Descrição Detalhada da Execução do Serviço

B.2.1. Forma de Prestação do Serviço

B.2.2. As teleconsultas na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional, serão elencadas por especialidade clínica e dimensionadas de acordo com a necessidade atual da CONTRATANTE.

B.2.3. Os profissionais deverão:

B.2.3.1. Receber capacitação específica sobre os protocolos municipais rede municipal de saúde;

B.2.3.2. Receber treinamento em plataformas de atendimento e Prontuário Eletrônico em Rede;

B.2.3.3. 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;

B.2.3.4. 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;

B.2.3.5. 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;

B.2.3.6. Especialistas do campo da saúde mental deverão, obrigatoriamente, adotar práticas clínicas e éticas, em conformidade com os princípios e diretrizes da Reforma Psiquiátrica Brasileira, da Reabilitação Psicossocial e da Política Nacional de Humanização, promovendo uma clínica ampliada.

B.2.3.7. A CONTRATADA deverá fornecer atendimento através de intérprete de libras para pessoas surdas nos termos das lei 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.

B.2.4. 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, nutricionistas e psicólogos nas quantidades anuais indicadas.

B.2.5. A teleconsulta deve ocorrer em tempo real on-line, por multimeios em tecnologia.

B.2.6. Todas as teleconsultas realizadas, independentemente da especialidade (médica, nutrição ou psicologia), devem ser devidamente registradas em prontuário eletrônico. Este registro deverá incluir informações completas sobre o atendimento, como diagnóstico, conduta clínica, prescrições e orientações fornecidas.

B.2.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais médicos especialistas, nutricionistas e psicólogos devidamente inscritos nos seus respectivos Conselhos Regionais competentes que realizarão os atendimentos, sem qualquer vínculo com a CONTRATANTE.

B.2.8. Disponibilizar vídeos explicativos que permitam aos usuários a realização do cadastro na plataforma, conforme protocolos estabelecidos pela CONTRATANTE.

B.2.9. As teleconsultas devem ser asseguradas no horário de 07:00h às 19:00h, de segunda-feira à sexta-feira, mediante agendamento, podendo ser disponibilizado período noturno.

B.2.10. A contratada deverá prover a infraestrutura necessária para a correta execução do serviço, permitindo a garantia da disponibilidade do sistema, backup dos dados, os quais devem obedecer às normas técnicas dos conselhos de classe de competência (CFM, CFN e CFP) pertinentes à guarda, manuseio, transmissão de dados, confidencialidade, privacidade e garantia do sigilo profissional, bem como devem estar alinhados com a LGPD.

B.2.11. 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.

B.2.12. A plataforma de Teleconsulta deverá dispor de funcionalidades para gestão, controle e emissão de relatórios de acompanhamento pelos gestores, fiscais e profissionais auditores designados pela SESAU, devendo conter, minimamente, as seguintes informações: número de consultas por especialidade, absenteísmo, CID-10, medicamentos prescritos, tipo de consulta (primeira consulta ou retorno), tempo de atendimento e desfecho, este último informando se a teleconsulta foi suficiente ou se foi necessário um encaminhamento para atendimento presencial (eletivo ou de urgência), além de informações detalhada do paciente, como estado civil, sexo, bairro, cidade, estado, gênero, raça/cor, deficiência, por profissional de saúde e número de celular.

B.2.13. A plataforma de teleconsulta deverá permitir o registro completo das informações clínicas das teleconsultas. O registro deverá contemplar os padrões nacionais e internacionais de representação, terminologia e interoperabilidade definidos para os Sistemas de Registro Eletrônico de Saúde (S-RES), descrita na Portaria Federal GM Nº 1.434, DE 28 DE MAIO DE 2020, que instituiu o Programa Conecte SUS e altera a Portaria de Consolidação nº 1/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, para instituir a Rede Nacional de Dados em Saúde e dispor sobre a adoção de padrões de interoperabilidade em saúde; de modo a garantir a padronização, a integridade e a troca segura de informações entre diferentes plataformas e serviços de saúde, em conformidade com as diretrizes do Ministério da Saúde e os requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

B.2.14. A plataforma deverá também apresentar interoperabilidade segundo padrões contidas PORTARIA Nº 022/2025-GAB/SS¹, demonstrando capacidade do sistema se comunicar, realizar intercâmbio de dados e requerer a execução de funções do Registro Eletrônico de Saúde de Recife. Esta interoperabilidade deve ser ativada em até 21 dias a contar do início da execução contratual.

B.2.15. A plataforma deverá ser capaz de gerar arquivos de produção ambulatorial nos formatos BPA (Boletim de Produção Ambulatorial) e XML, plenamente compatíveis e integráveis ao Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB/e-SUS) e O SIA/SUS (Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS) do Ministério da Saúde. A solução deverá possibilitar a exportação automatizada ou manual desses dados, garantindo sua correta estruturação conforme os padrões técnicos exigidos pelo SISAB e pelo e-SUS Atenção Primária (e-SUS AB) e o SIA/SUS, permitindo a consolidação das informações de produção nos sistemas oficiais.

¹ PORTARIA Nº 022/2025-GAB/SS, 20 DE FEVEREIRO DE 2025 - DISPÕE SOBRE O REGISTRO ELETRÔNICO DE SAÚDE - RES EM RECIFE. Disponível em: <https://dome.recife.pe.gov.br/dome/index.php>

B.2.16. A CONTRATADA deverá dispor de relatório de mensagens enviadas e recebidas (e-mail, SMS, WhatsApp).

B.2.17. A CONTRATADA deverá criar perfis de acesso e permissões específicas, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, com login e senha para os profissionais auditores da equipe de saúde.

B.2.18. É vedada a limitação ao número de acessos simultâneos à plataforma.

B.2.19. As informações deverão ser transmitidas e armazenadas com criptografia e segurança das informações, obedecendo aos preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como certificação de vulnerabilidade e integridade dos dados.

B.2.20. Possuir controle de acesso e definição de perfis de acesso ao sistema de acordo com o perfil de usuário, possuindo pelo menos::

B.2.20.1. **Usuário Administrador** - apenas este(s) usuário(s) pode(m) acessar as seguintes funções: Integração com a equipe de suporte interna da empresa contratada; Ter permissão de acesso em áreas administrativas, como cadastro de usuários, regras de solicitação, configurações dos grupos de contato, estabelecimento das regras de grupos de contato, controle das agendas dos profissionais, além de todas as configurações da plataforma para o correto funcionamento; e ter acesso aos vídeos para auditoria, disponibilizados apenas ao usuário executante.

B.2.20.2. **Usuário Executante** - profissional de saúde que realiza o atendimento.

B.2.20.3. **Usuário Paciente** - munícipe que inicia o atendimento clínico, que pode: Interagir com requisições feitas pelo Usuário Executante que assumiu o caso e incluir exames ou mesmo imagens médicas no prontuário; e receber pedidos de maiores detalhes de uma solicitação por parte do executante.

B.2.21. Deverá existir, disponível para o usuário executante, ferramenta digital integrante da plataforma fornecida, para receitar/prescrever ao paciente do ambiente solicitante, sendo que a receita/prescrição será encaminhada diretamente por aplicativo de mensagens de texto e por e-mail ao paciente, devidamente assinada, com QR CODE e Código de Verificação, de forma eletrônica respeitando os parâmetros do Conselho Federal de Medicina.

B.2.22. A receita emitida também deverá ficar acessível ao usuário paciente na plataforma, permitindo que seja impressa, se necessário.

B.2.23. A CONTRATADA deverá ser capaz de prover prescrição médica, inclusive de medicamentos controlados, válida no município de domicílio do paciente atendido.

B.2.24. A plataforma deve ter uma agenda customizada para todos os perfis que poderão realizar agendamento para usuário.

B.2.25. Deve permitir que o agendamento seja realizado através de integração com sistema de informação utilizado pelo Complexo Regulador.

B.2.26. Deve disponibilizar o link com data e horário para que só tenha acesso no dia e horário pré-agendado. Após esse horário, o token da sala de conferência deverá expirar.

B.2.27. A CONTRATADA deverá disponibilizar à Contratante os links de acesso para as teleconsultas agendadas até, no máximo, às 8h (oito horas) do dia útil anterior à realização de cada teleconsulta. Os links deverão ser disponibilizados à Contratante por meio eletrônico e de forma consolidada, em formato a ser previamente acordado entre as partes, contendo as informações necessárias para a identificação do paciente, especialidade e horário da consulta.

B.2.28. Após a teleconsulta, deverá ser aplicado um questionário de satisfação do usuário.

B.2.29. Através de app usuários pacientes têm acesso à videoconferência somente no horário determinado.

B.2.30. O app deverá ser compatível com IOS e Android.

B.2.31. Nos casos de agendamento ou mesmo modificação de data e/ou hora, o usuário paciente deverá receber notificação por aplicativos de mensagens e e-mail, de forma automática no sistema da contratada, pelo prazo mínimo de 24 horas de antecedência.

B.2.32. Disponibilizar dashboard com diversos gráficos gerenciados em tempo real na plataforma devem ser de forma customizada de acordo com a necessidade da contratante.

B.2.33. O banco de dados deverá possuir infraestrutura voltada a garantir a alta disponibilidade e recuperação em caso de falhas (com redundância para proteção a catástrofes).

B.2.34. A solução deve incluir uma central, fornecer um número de acesso, acessível por telefones fixos e celulares, inclusive via aplicativos de mensagens, de forma a permitir que as unidades abram os chamados técnicos, caso necessário, para realização de manutenção corretiva no sistema.

B.2.35. Fornecer serviços de atualização da plataforma, sejam por qualquer execução de manutenções corretivas, preventivas, evolutivas, etc. Um canal de suporte técnico de TIC deve ser disponibilizado para a SESAU.

B.2.36. Fornecer treinamentos e manualização devem ser realizados para a utilização do sistema por parte dos administradores, profissionais auditores e tutoriais para os usuários a fim de simplificar a gestão contratual como também a utilização da ferramenta digital pelos pacientes.

B.2.37. Ao final da contratação, serão necessários procedimentos técnicos para que os dados dos pacientes (prontuário, gravações e dados consolidados) sejam entregues por parte da

CONTRATADA para a CONTRATANTE no prazo de até 03 (três) meses, podendo ser prorrogado à critério da Administração.

B.2.38. No caso do encerramento dos serviços e na eventual contratação de outra empresa, a CONTRATADA deve apoiar a migração dos dados do sistema de forma que as funcionalidades de histórico, prontuário e usuários sejam continuadas no novo eventual serviço de telessaúde.

B.2.39. Na parte de gestão de informações, deverá apresentar os seguintes campos preenchidos com seus dados e funcionalidades:

- B.2.39.1. Campo: Número de consultas por especialidade;
- B.2.39.2. Campo: Número de consultas totais;
- B.2.39.3. Campo: Número de consultas já realizadas;
- B.2.39.4. Campo: Número de consultas já marcadas mas ainda não realizadas;
- B.2.39.5. Campo: Distrito Sanitário Municipal;
- B.2.39.6. Campo: Unidade de Saúde solicitante
- B.2.39.7. Campo: CID-10
- B.2.39.8. Campo: Desfecho
- B.2.39.9. Campo: Tempo médio de atendimento por especialidade;
- B.2.39.10. Campo: Tempo médio de atendimento geral;
- B.2.39.11. Campo: Percentual de abstenção por parte dos usuários finais;
- B.2.39.12. Funcionalidade: Botão de filtrar por período, devendo ser também incluídos períodos pré-programados por dia, semana e mês;
- B.2.39.13. Funcionalidade: Botão de filtrar por valor de Campo, permitindo mais de um filtro (Exemplo: filtrar por valor de Distrito);
- B.2.39.14. Funcionalidade: Exportar para PDF, CSV e XLSX.

B.2.40. Na parte busca por atendimentos, deverá apresentar as seguintes informações ou funcionalidades:

- B.2.40.1. Campo: Tempo de atendimento;
- B.2.40.2. Campo: Data da emissão da guia;
- B.2.40.3. Campo: Data da realização da consulta;
- B.2.40.4. Campo: Hora do atendimento;
- B.2.40.5. Campo: Status da consulta;
- B.2.40.6. Campo: Duração da consulta;

- B.2.40.7. Campo: Nome do paciente;
- B.2.40.8. Campo: CPF do paciente;
- B.2.40.9. Campo: CNS do paciente;
- B.2.40.10. Campo: Nome completo do Médico que realizou atendimento;
- B.2.40.11. Campo: Nº da guia no sistema de informação utilizado pelo Complexo Regulador;
- B.2.40.12. Campo: CID-10
- B.2.40.13. Campo: Desfecho
- B.2.40.14. Campo: Unidade de saúde solicitante
- B.2.40.15. Campo: Distrito Sanitário
- B.2.40.16. Funcionalidade: Botão de filtrar por período, devendo ser também incluídos períodos pré-programados por dia, semana e mês;
- B.2.40.17. Funcionalidade: Botão de filtrar por valor de Campo;
- B.2.40.18. Funcionalidade: Botão de ordenar por valor de Campo;
- B.2.40.19. Funcionalidade: Exportar para PDF, CSV e XLSX.
- B.2.41. Acerca das notificações:
 - B.2.41.1. Sempre que disponível, a CONTRATADA deverá integrar suas notificações ao serviço em uso pela Prefeitura;
 - B.2.41.2. No momento em que o usuário realizar a confirmação de agendamento, deverá ser encaminhada uma mensagem para o seu e-mail, informando a data e orientações gerais para a realização da consulta. Deve ser permitido o envio de mensagens por WhatsApp e SMS, a depender do plano de comunicação adotado pela Prefeitura;
 - B.2.41.3. Ao início de cada dia, às 05h00, a plataforma deverá enviar uma mensagem para cada paciente com consulta marcada informando que ele tem uma consulta prevista para essa data, especificando também o horário;
 - B.2.41.4. Serão apresentadas informações básicas sobre como utilizar o serviço e também será informado que o link da reunião será disponibilizado momentos antes da realização da consulta;
 - B.2.41.5. No momento em que restarem 30 minutos para a consulta, a plataforma enviará uma nova mensagem informando as devidas credenciais (token, etc) para que seja acessada a sala de videoconferência;
 - B.2.41.6. Caso a solução ofertada pela prestadora de serviço tenha uma metodologia diferente de notificações, tais metodologias poderão ser aceitas mediante a aprovação da

Administração. Todavia, devem ser enviadas no mínimo as seguintes notificações: agendamento, reagendamento e aviso de consulta no dia.

B.2.42. Nos casos de agendamento ou modificação de data e/ou hora, o paciente deverá receber notificação de forma automática no sistema da contratada, pelo prazo mínimo de 24 horas, antes da consulta original.

B.2.43. Os canais de notificação com o paciente deverão ser e-mail e/ou notificação via aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp e SMS) a ser padronizado pela CONTRATANTE, caso o usuário possua.

B.2.44. O usuário executante deverá emitir laudo confirmando a consulta realizada, com a finalidade de atestar o comparecimento e compor documentos necessários para o envio da fatura.

B.2.45. Ao final da consulta, deverá ser apresentada ao paciente a pesquisa de satisfação. A CONTRATANTE terá acesso a essas informações e deverá decidir quais informações devem ser coletadas.

B.2.46. Como solução de problemas com falhas no áudio/vídeo, quedas de acesso e dificuldades de realização da consulta por conta de perda de conexão, está deverá ser remarcada em outra data e hora que atenda a agenda do usuário.

B.2.47. Nos casos de falhas técnicas, após a finalização da consulta realizada por chamada de vídeo, a empresa deverá registrar no sistema a falha ocorrida, a fim de garantir o acompanhamento, a gestão e a fiscalização do contrato.

B.2.48. Todos os custos de mudanças e integração tecnológica correrão por conta da CONTRATADA e deverão estar compreendidos nos preços dos serviços, objeto do presente Termo de Referência.

B.2.49. Caso a CONTRATADA necessite realizar manutenções preventivas e atualizações no sistema, ela deverá informar com antecedência mínima de 72 horas, à ser aprovada ou não de acordo com a decisão do Gestor ou Fiscal Técnico.

B.2.50. Em situações que envolvam manutenções que venham a corrigir problemas relacionados à Segurança da Informação considerados críticos, a CONTRATADA poderá realizar a manutenção em caráter imediato, porém necessitando antes da autorização do Gestor ou do Fiscal Técnico.

B.2.51. No caso em que sejam encontrados “bugs”, falhas ou erros no sistema, a CONTRATANTE deverá notificar, via e-mail ou plataforma de atendimento da CONTRATADA, de forma que os prazos para a resolução do problema iniciem à partir do horário de contato realizado.

B.2.52. Seguem abaixo os tipos de incidentes e prazos para a resolução:

| Tipo de incidente – Manutenção Corretiva | Prazo |
|--|--------------|
| Falha no sistema que impeça a usabilidade por parte de pacientes, gestores ou auditores. | 06 horas |
| Instabilidade ou lentidão no sistema | 24 horas |
| Erro no sistema que impeça ou atrapalhe as funcionalidades de gestão | 24 horas |
| Erro no sistema que dificulte as funcionalidades de atendimento | 12 horas |

B.2.53. Em casos de grandes mudanças no software, que venham a interferir na usabilidade dos pacientes ou dos gestores, a CONTRATADA será obrigada a comunicar à CONTRATANTE as mudanças a serem realizadas, sendo necessária a aprovação por parte da CONTRATANTE;

B.2.54. Com relação às mudanças visuais, a CONTRATANTE poderá solicitar manutenções que possam alterar imagens, logotipos, posição e tamanho de elementos do sistema, de forma a melhorar a sua usabilidade.

B.2.55. Com relação às mudanças de usabilidade das funcionalidades de gestão, controle e auditoria, a CONTRATANTE poderá solicitar manutenções que possam melhorar a usabilidade de auditoria e gestão do sistema. Tais mudanças contemplam, por exemplo, solicitações que alterem o modo com que um relatório é emitido, exportação de resultados, consolidação de resultados ou disponibilização de um novo tipo de cálculo a ser mostrado na área de gestão.

B.2.56. Com relação às mudanças de comportamento do usuário final, a CONTRATANTE poderá solicitar manutenções que possam melhorar a usabilidade do usuário final, de forma a alterar o modo como o usuário marca e participa de consultas, envia exames e guias e demais funcionalidades.

B.2.57. Com relação à eventuais integrações com sistemas terceiros, A CONTRATANTE poderá solicitar a integração com outros sistemas, como por exemplo a automatização do sistema na parte de recebimento e consolidação de guias (ou seja, um sistema terceiro da Administração envia automaticamente a guia e o sistema da CONTRATADA já valida tal guia e prossegue com o fluxo previsto).

B.2.58. Qualquer mudança como as citadas nos itens anteriores, deve ser precedida de Ordem de Serviço e ter cronograma entregue pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE. O número total de alterações que poderão ser solicitadas no decorrer do contrato não devem ultrapassar o número total de 10 (dez) ao ano.

B.2.59. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá realizar visualização dos dados de pacientes e suas gravações de consultas sem a autorização da CONTRATANTE.

B.2.59.1. Caso sejam necessários testes técnicos onde seja necessário visualizar tais informações, deverá ser utilizada uma base de dados alternativa fictícia.

B.2.60. A solução deverá ter mecanismos de proteção contra ataques DDoS e outras ameaças.

B.2.61. A solução deverá implementar autenticação forte para usuários, controle rigoroso de permissões de acesso baseado em funções (RBAC).

B.2.62. A CONTRATADA deverá ter registro de todas interações e acessos ao prontuário e mecanismos de auditoria para detectar atividades suspeitas.

B.2.63. A CONTRATANTE poderá solicitar, à qualquer momento, as informações acerca de logs de acesso ou logs de auditoria para fins de apuração interna da Administração Pública.

B.2.64. A solução deverá ter backups a serem realizados automaticamente por ferramenta consolidada no mercado.

B.2.65. Não serão aceitas ferramentas feitas com scripts ou códigos que tenham sido feitos sem uma comprovação plena de que é uma solução já bem testada, segura e com confiança do mercado;

B.2.66. Os protocolos de comunicação que o usuário final utilizará deverão ser de uso comum, os quais já encontram-se implementados em celulares, notebooks e estações de trabalho. Deve-se prezar pelas versões mais recentes e robustas de protocolos de comunicação, porém a CONTRATANTE poderá solicitar versões específicas de protocolo, mesmo que sejam mais antigas, para que seja facilitada a usabilidade do sistema por seus usuários finais.

B.2.67. Caso seja lançada uma nova versão de protocolo considerada mais segura e robusta, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA que sejam realizadas mudanças adaptativas.

B.2.68. Quando devidamente integrado e respeitando os requisitos temporais deste certame, a solução deverá permitir que a CONTRATANTE possa coletar dados via API:

B.2.68.1. Deverão ser utilizados padrões abertos como RESTFUL;

B.2.68.2. A API deverá implementar requisitos de autenticação e criptografia seguros;

B.2.68.3. A API deverá permitir a coleta de todos os tipos de dados, seja brutos ou consolidados, que são disponibilizados no dashboard de gestão e auditoria;

B.2.68.4. O acesso à API poderá ser restringido mediante políticas de segurança da informação à serem definidas pela CONTRATANTE;

B.2.68.5. A API deverá permitir comunicação para que sejam feitas integrações com APIs ou sistemas da CONTRATANTE.

B.2.69. Caso sejam necessárias novas funções ou mudanças na API da CONTRATADA que venham ser necessárias para uma futura integração, essa adaptação poderá ser realizada

desde que respeite os limites referenciados no cronograma acertado entre as partes para integração de sistemas terceiros.

B.2.70. Deverá haver fornecimento de documentação técnica abrangente para facilitar a integração por desenvolvedores externos.

B.2.71. Quanto à modalidade de disponibilização do ambiente de produção:

B.2.71.1. A solução adotada deverá ser escalável e também permitir replicação ou migração de localização de hospedagem;

B.2.71.2. Em casos extremamente atípicos, provenientes de agentes externos, tais como desastres naturais, catástrofes sociais ou até mesmo instabilidade geral de conectividade de operadoras na área onde o sistema está hospedado, deverão ser adotadas medidas, por parte da CONTRATADA, para prevenir ou remediar possíveis instabilidades à solução adotada;

B.2.71.3. A CONTRATADA deverá ter a capacidade de replicar ou migrar a solução fornecida para uma nova região geográfica considerada segura e estável em conectividade dentro de um prazo de 12 horas corridas à partir do acionamento da CONTRATADA. A única exceção a este requisito é com relação aos dados de gravação de consultas, que podem ser novamente disponibilizados/movidos em até 14 (quatorze) dias.

B.2.72. Quanto à modalidade de disponibilização de gravações:

B.2.72.1. A CONTRATADA, quando solicitada, deverá prover à CONTRATANTE meios ou ferramentas que facilitem a exportação dessas gravações;

B.2.72.2. A disponibilização deverá ser feita de modo que seja possível encontrar/visualizar de maneira simples os arquivos de gravações quando procurados por CPF de paciente;

B.2.72.3. Serão aceitas soluções em formato de sistema web com disponibilização de filtros ou então sistemas de arquivos online ou offline, desde que os arquivos estejam devidamente nomeados para facilitar a busca de consultas em específico;

B.2.72.4. Ao final de cada dia, deverá ser exportado um relatório contendo referências a todas as gravações de consultas realizadas naquele dia por seus respectivos "hashes" de cada arquivo de vídeo, hospedados sob responsabilidade da CONTRATADA e encaminhado por e-mail institucional.

B.2.72.5. O e-mail de destino deve ser de posse da CONTRATANTE, preferencialmente sendo o do fiscal técnico do contrato. O relatório diário poderá ser apresentado como anexo via CSV ou EXCEL;

B.2.72.5.1. Os algoritmos de hash a serem utilizados devem ser do tipo SHA-256 ou BLAKE3;



B.2.72.5.2. Não serão aceitas outras modalidades de envio desse relatório que não sejam no e-mail indicado pela CONTRATANTE.

B.2.72.6. Em casos de necessidade de auditoria, perícia, incidentes de segurança, a CONTRATANTE poderá solicitar quaisquer logs de acesso ao sistema ou seus componentes internos. A disponibilização dos logs deverá ser feita em até 48 horas.

B.2.72.7. Será obrigatório o uso de criptografias fortes para quaisquer comunicações entre os componentes do sistema que envolvam tráfego externo para a internet, seja via WEB, APIs, migração ou restauração de backup.

B.2.72.8. Quando for necessária a implementação de comunicação criptografada da solução da CONTRATANTE com a CONTRATADA, ambas deverão disponibilizar seu pessoal técnico para a implementação dos protocolos e chaves em seus respectivos sistemas.

Anexo C - COMPROVAÇÃO DE CARACTERÍSTICAS

C.1. Designação da Comissão

C.1.1. A Comissão Técnica é a responsável pelos esclarecimentos de questionamentos referentes à prova de qualidade do produto.

C.1.2. A Comissão Técnica emitirá parecer opinando pela aprovação ou reprovação de cada item dos lotes acima elencados.

C.1.3. A Comissão Técnica, caso entenda necessário, poderá solicitar ajuda a outros órgãos, para auxiliá-la na análise dos produtos.

C.1.4. Membros da Comissão Técnica:

C.1.4.1. Flávia Furtado de Mendonça Silva, matrícula nº 125.624-6, na condição de presidente;

C.1.4.2. Cristiane Gomes da Silva, matrícula nº 126.144-4, na condição de membro;

C.1.4.3. Gustavo Sérgio de Godoy Magalhães, matrícula nº 744294, na condição de membro.

C.1.5. Ressalta-se que a aprovação do produto por Comissão Técnica não impede que a CONTRATANTE rejeite TOTAL ou PARCIALMENTE produto que não for entregue de acordo com as especificações constantes na proposta aceita, ficando a cargo do fornecedor todas as despesas resultantes.

C.2. Prova de Conceito

C.2.1. A Prova de Conceito (PoC) tem como objetivo certificar a total compatibilidade do objeto com as funcionalidades, requisitos e exigências fixadas na especificação técnica deste Termo de Referência. Este processo é fundamental para garantir que a solução tecnológica contratada atenda plenamente às necessidades e padrões estabelecidos pela SESAU.

C.2.2. Ao final da fase de negociação o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar será convocado para realização da prova de conceito do sistema exigido, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil subsequente à convocação realizada pela pregoeira, sem hipótese de prorrogação, sob pena de desclassificação, em local, dia e horário de início da apresentação definidos na convocação.

C.2.3. A prova de conceito será realizada remotamente por meio eletrônico a ser disponibilizado pela Contratante.

| Nº | Item de Avaliação | Pontos |
|-----------|--|---------------|
| 1 | Demonstração do acesso à aplicação – ACESSO WEB e/ou IOS e | Eliminatório* |

| Nº | Item de Avaliação | Pontos |
|----------------------|--|--------|
| | Android | |
| 2 | Vídeos de instrução e manual do sistema | 1 |
| Teleconsulta | | |
| 3 | Demonstração de agendamento da consulta | 2 |
| 4 | Demonstração da consulta online (visão do usuário paciente e profissional) | 2 |
| 5 | Demonstração da emissão de prescrição de receita digital (inclusive de medicamentos) | 2 |
| 6 | Demonstração do anexo de exames | 2 |
| 7 | Demonstração do anexo guia assinada | 2 |
| 8 | Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Administração | | |
| 9 | Agenda dos profissionais | 2 |
| 10 | Visualização das gravações da videoconferência | 2 |
| 11 | Visualização da guia assinada | 2 |
| 12 | Visualização do laudo médico | 2 |
| 13 | Visualização da pesquisa de satisfação | 1 |
| 14 | Demonstrar geração de BPA e XML integrável ao SISAB/e-SUS | 1 |
| Dashboards | | |
| 15 | Informação acerca do tempo médio entre o agendamento e a realização da consulta | 1 |
| 16 | Informação acerca do tempo médio de espera para efetuar a marcação | 1 |
| 17 | Informação acerca do tempo médio de espera para início da consulta | 1 |
| 18 | Informação acerca do tempo médio da consulta | 1 |
| | Informação acerca do nível de satisfação do usuário por | 1 |

| Nº | Item de Avaliação | Pontos |
|-----------------------------|---|-----------|
| | especialidade | |
| 19 | Informação acerca do número de consultas interrompidas por problemas técnicos (falhas áudio/vídeo, perda de conexão) | 1 |
| 20 | Informação acerca do número de consultas não realizadas por falta de profissional (profissional ausente, consulta cancelada pelo profissional) | 1 |
| 21 | Informação acerca do número de consultas não realizadas por falta do paciente | 1 |
| 22 | Informação acerca do número de consultas realizadas | 1 |
| 23 | Demonstração de relatório gerenciais | 1 |
| 24 | Demonstração de relatório de faturamento | 1 |
| Documentação Técnica | | |
| 25 | Certificação de Segurança de Dados | 1 |
| 26 | Credenciamento de Nível de Segurança | 1 |
| 27 | Documentação da estrutura de dados (garantia de propriedade do banco de dados) / Sistemas (garantia de interoperabilidade, conforme PORTARIA Nº 022/2025-GAB/SS do Município do Recife) | 1 |
| 28 | Licenças de uso ou comprovação de propriedade software | 1 |
| Total de pontos | | 37 |

* Item com caráter eliminatório: a não apresentação do mesmo acarretará na desclassificação do Licitante na Prova de Conceito.

C.2.4. Considera-se eliminado/desclassificado na Prova de Conceito o licitante que, ao final da avaliação da lista de itens para fins de comprovação e eficácia, não obtiver, **no mínimo, o total de 33 (trinta e três) pontos** das especificações e funcionalidades definidas neste termo de referência como nativas para caracterização de atendimento para a(s) solução(ões) de software a ser(em) fornecida(s).

C.2.5. Os testes das funcionalidades do sistema, através da prova de conceito, deverão ser finalizados em até 3 (três) dias úteis, a contar da data de início da apresentação, sendo disponibilizadas 4 horas para cada dia, em endereço eletrônico, dia e horário para início da apresentação definidos na convocação;

C.2.6. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar que não comparecer ao encontro remoto para apresentação da amostra após 30 (trinta) minutos do início desta perderá direito ao dia da prova de conceito.

C.2.7. Caberá ao licitante disponibilizar os recursos que viabilizem a realização dos testes durante o período da prova de conceito.

C.2.8. Caberá à Comissão Técnica emitir parecer circunstanciado, em até 5 (cinco) dias úteis, a fim de verificar a compatibilidade do sistema apresentado com as especificações do instrumento convocatório, informando expressamente se APROVA ou REPROVA o sistema apresentado.

C.2.9. No caso da REPROVAÇÃO na prova de conceito, o parecer técnico deverá apresentar as justificativas que fundamentaram a decisão, identificando as especificações e critérios objetivos definidos no instrumento convocatório que não foram atendidos;

C.2.10. A APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO na prova de conceito é de responsabilidade exclusiva da Comissão Técnica.

C.2.11. A metodologia de avaliação será o preenchimento do checklist e simulação de acordo com os requisitos previstos neste termo de referência.

C.2.12. Os demais licitantes interessados em observar a apresentação da prova de conceito deverão acessar o endereço eletrônico da prova, sendo vedado aos licitantes observadores a manifestação escrita ou oral durante este procedimento.

C.2.13. Toda a solução deverá:

C.2.13.1. Ser executada em ambiente multiusuário, em plataforma 100% web, não sendo aceito acesso ao software através de executáveis, serviços de terminal (Terminal Services) e/ou através de emuladores de terminal (Virtual Machine), com arquitetura SaaS;

C.2.13.2. Fazer uso de APIs que promovam rápida e fácil integração com outras possíveis plataformas de prontuário eletrônico;

C.2.13.3. Estar certificada por instituição de certificação conceituada no mercado, a exemplo da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde – SBIS, nas seguintes modalidades:

C.2.13.3.1. Telessaúde/Teleconsulta;

C.2.13.3.2. PEP/Consultório Individual; e

C.2.13.3.3. PEP/Clínica/Ambulatório.

C.2.14. A comprovação da exigência supra, deverá se dar através de emissão de certificado de Informática em Saúde, emitido por instituição de certificação conceituada no mercado.

C.2.15. A Plataforma deverá cumprir todas as exigências e critérios em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD onde, no que diz respeito à exposição de Dados Sensíveis, toda a comunicação seja via HTTPS com criptografia na transmissão de dados em repouso.

C.2.16. A licitante deverá comprovar que fornecerá uma plataforma de telessaúde que permita o acesso por dispositivos eletrônicos do tipo computadores, notebooks, tablets e smartphones, através do uso da rede computadores (internet), com o conjunto de funcionalidades básicas, considerando o registro dos atendimentos realizados em seu prontuário que serão interoperáveis com os sistemas da SESAU.

C.2.16.1. A licitante deverá comprovar, mediante documento hábil, que emprega infraestrutura com tecnologia avançada para a execução dos serviços, objeto deste edital, a serem contratados, com redundância nos links de telefonia e dados, sistemas de contingências e backup de dados, manutenções periódicas, *clustering* e *colocation*, seguindo padrões de segurança internacionais, para garantir a segurança dos dados do paciente, a qualidade e a disponibilidade do serviço;

C.2.16.2. A licitante deverá apresentar certidão de propriedade (intelectual ou referente ao código fonte) ou licença plena de uso (proprietário), relacionada aos sistemas adotados e empregados, no uso, no tratamento e armazenamento dos dados e informações, bem como o sistema de teleatendimento, envolvidos na prestação do serviço, com intuito de não gerar risco de dependência sobre terceiros.

C.2.16.3. Comprovação de que emprega infraestrutura com tecnologia da informação avançada, especializada em telessaúde, para proceder à execução dos serviços contratados:

C.2.16.3.1. Para comprovação da utilização adequada da prefalada infraestrutura, deverá a licitante provisoriamente classificada e vencedora, atender à prova de conceito estabelecida no edital, sob pena de desclassificação, em caso de não atendimento;

C.2.16.3.2. A prova de conceito será realizada em data e local a serem divulgados pelo Pregoeiro, na sessão pública de abertura das propostas ou em ata encaminhada às licitantes;

C.2.16.3.3. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior.

Anexo D - MODELO DE PROPOSTA FINAL

Ref.: Processo Licitatório Nº 00/0000 Pregão Eletrônico Nº 00/0000

OBJETO: Constitui objeto desta a PROPOSTA o Registro de Preços para de Objeto não informado, com 1 lote, para atender às necessidades do Órgão não informado da PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE, de acordo com o Termo de Referência, anexo a este Edital, por solicitação através do Ofício / CI nº 00.

| Lote | Item | Descrição | Unid. | Quantidade | Valor Unitário | Valor Anual |
|------|------|---|--------------|------------|----------------|-------------|
| 1 | 1 | Grupo 1 - TELECONSULTA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM SAÚDE POR MEIO DE PLATAFORMA COMPUTACIONAL - NEUROLOGIA . PSQUIIATRIA. ALERGIA E IMUNOLOGIA | Teleconsulta | | R\$ | R\$ |
| | 2 | Grupo 2 - TELECONSULTA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM SAÚDE POR MEIO DE PLATAFORMA COMPUTACIONAL - CARDIOLOGIA. ENDOCRINOLOGIA. REUMATOLOGIA | Teleconsulta | | | |
| | 3 | Grupo 3 - TELECONSULTA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM SAÚDE POR MEIO DE PLATAFORMA COMPUTACIONAL - PSICOLOGIA* . NUTRIÇÃO | Teleconsulta | | | |
| | 4 | Grupo 4 - TELECONSULTA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM SAÚDE POR MEIO DE PLATAFORMA COMPUTACIONAL - HEPATOLOGIA. UROLOGIA. OTORRINOLARINGOLOGIA. HEMATOLOGIA. GASTROENTEROLOGIA | Teleconsulta | | | |
| | 5 | Grupo 5 - TELECONSULTA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM SAÚDE POR MEIO DE PLATAFORMA COMPUTACIONAL- NEFROLOGIA . ORTOPIEDIA . PROCTOLOGIA . OFTALMOLOGIA | Teleconsulta | | | |

- 1 Valor Global da Proposta: R\$ 00 (por extenso)
- 2 Prazo de pagamento, conforme Termo de Referência.
- 3 Condições de entrega do objeto: conforme Termo de Referência.
- 4 Prazo de validade da proposta de no mínimo [inserir validade da proposta] dias corridos contados a partir da data marcada para a abertura de propostas.
- 5 Declaro que, nos preços cotados, estão incluídas todas as despesas tais como: tributos, fretes, seguros, comissões, taxas, contribuições, salários, remunerações, obrigações sociais e quaisquer outros custos incidentes sobre o objeto desta licitação, ficando ciente de que, na ausência dessa declaração, serão consideradas incluídas as despesas mencionadas.
- 6 Declaro que tomei total conhecimento dos termos deste edital e seus anexos e com eles estou de acordo.



Recife, 00 de XXXX de 20XX.

[NOME DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]

[NOME DA EMPRESA]



Anexo E - **MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

ORDEM DE SERVIÇOS (OS)

(PAPEL TIMBRADO DA SESAU)

| | |
|-------------------------------|--|
| OS Nº: | ___ / 20 ___ |
| CONTRATO Nº: | ___ / 20 ___ |
| PERÍODO DE REALIZAÇÃO: | De ___ / ___ / 20___ a ___ / ___ / 20___ |
| SESAU: | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE GERÊNCIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO GERÊNCIA DE TELESSAÚDE |
| CONTRATADA: | |
| OBJETO: | Contratação dos serviços de teleconsulta na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional. |

ESTIMATIVA DE CONSUMO DO SALDO CONTRATADO

| Nº | Serviço | QTDE. | PREÇO UNITÁRIO | VALOR TOTAL |
|--------------|---|-------|----------------|-------------|
| 1 | Teleconsulta na atenção especializada em saúde por meio de plataforma computacional | | | |
| TOTAL | | | | |

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

Detalhamento e orientações relacionadas à demanda.

| ARTEFATOS A SEREM GERADOS | PRAZO PARA CONCLUSÃO |
|---------------------------|----------------------|
| Artefato 01 | |



Anexo F - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A CONTRATANTE, com sede em Recife-PE, inscrita no CNPJ, e a NOME DA EMPRESA, pessoa jurídica com sede, inscrita no CNPJ/MF, e sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato nº ..., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a, mediante condições estabelecidas pela CONTRATANTE;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que aNOME DA EMPRESA..... tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE de que aNOME DA EMPRESA..... tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

A CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pela CONTRATANTE;

b) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pela CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela CONTRATANTE;

c) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE;

d) A CONTRATANTE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelaNOME DA EMPRESA.....

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

- a) As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:
- b) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- c) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- d) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- a) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;
- b) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE;
- c) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;
- d) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE;
- e) ANOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES da Emprél, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE;
- f) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
- g) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;
- h) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual da CONTRATANTE;
- i) A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;

j) A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 05 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, aNOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES da CONTRATANTE;
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

- a) A CONTRATANTE elege o foro de Recife-PE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o



presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pelaNOME DA EMPRESA....., sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Local, ____ de _____ de 20____.

Diretor

NOME DA EMPRESA

Anexo G - BOLETIM MENSAL DE MEDIÇÃO

A CONTRATADA deverá elaborar Boletim Mensal de Medição, até o quinto dia corrido de cada mês, detalhando todos os serviços entregues entre o primeiro e o último dia corrido do mês de referência, ficando estabelecido o último dia corrido de cada mês como a data base para efeitos de medição mensal.

O Boletim Mensal de Medição deverá conter, no mínimo:

- Identificação da OS;
- Detalhamento das atividades realizadas;
- Volumetria dos serviços;
- Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço para o período apurado;
- Cálculos para faturamento do item, considerando possíveis glosas apuradas;
- Recomendações técnicas e administrativas para o próximo período.

Mensalmente, a SESAU realizará uma avaliação dos serviços prestados, em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento do Boletim Mensal de Medição, baseando-se nos indicadores estabelecidos no NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO, e encaminhará ao preposto da CONTRATADA o Documento de Validação.

O Documento de Validação deverá conter:

- A medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço;
- As glosas a serem aplicadas