

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

São objetivos deste Termo de Referência, Abertura de Pregão Eletrônico visando o registro de preços para futuras contratações de empresa especializada para a prestação de serviços de consultas clínicas de diversas especialidades, através de conexão instantânea pela rede mundial de computadores, a ser realizado por ambiente virtual, via plataforma ou aplicativo próprio, para atendimento às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de Capivari, pelo período de 12 (doze) meses.

Nesse diapasão, o presente Termo de Referência tem por finalidade a contratação de empresa especializada na atuação com aplicação de inovações tecnológicas no setor de saúde digital, prevendo implantação dos serviços de atendimentos médicos online através de vídeo chamada, com soluções digitais por plataforma integrada online ao e-sus e aplicativos, para os postos de atendimento em unidades de saúde (sala de consultas) com toda gestão de todo processo de histórico e prontuário do paciente, equipamentos e softwares, mão de obra de acolhimento ao usuário, manutenção e operação de serviços de médicos à distância por meio digital através de uma plataforma tecnológica de saúde integrada online ao e-sus, com inteligência de dados para gestão clínica de indicadores e performance, com funcionamento 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo a disponibilização das licenças com instalação, customização, desenvolvimento, implantação, treinamento e apoio técnico para atender a demanda das consultas repesadas do município.

Os serviços deverão ser prestados em locais estratégicos, localizados em estabelecimentos de saúde do município, que serão definidos pela Secretaria Municipal de Saúde de Capivari.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na **Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações) Art. 82**, do sistema de registro de preços.

A presente contratação tem como objetivo suprir a demanda por atendimentos clínicos especializados, oferecendo a possibilidade de consultas por ambiente virtual, via plataforma ou aplicativo próprio, proporcionando maior comodidade aos pacientes e otimizando o uso dos recursos disponíveis nas unidades, dentre os Núcleos de Especialidades existentes no Município.

De acordo com a Constituição Federal da República de 1988, em seu Artigo 196: *"A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação"*. Ainda em seu Artigo 197: *"São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado"*;

Ressalte-se que o município se encontra com um déficit muito grande de oferta em algumas especialidades no único Hospital Público (SUS) local, que deverão ser supridas por esta contratação, e uma vez que o serviço é de natureza essencial, torna-se imprescindível o presente modelo de oferta de política de saúde para o fornecimento dos serviços de consultas clínicas de diversas especialidades, através de conexão instantânea pela rede mundial de computadores no sistema público, como medida nos tratamentos médicos indispensáveis aos munícipes;

Há uma grande demanda de pacientes que necessitam de consultas de especialidades de Média e Alta Complexidade, que não são atendidos nas unidades, dentre os Núcleos de Especialidades existentes no Município, considerando que as especialidades são realizadas em Municípios distantes, é necessário o deslocamento dos pacientes até os municípios indicados pelo Estado;

SECRETARIA DA SAÚDE

É preciso considerar ainda, a morosidade na efetivação dos atendimentos eletivos com especialidades e consequentes prejuízos que essa espera pode ocasionar;

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define os atendimentos online como: a oferta de serviços ligados aos cuidados com a saúde, nos casos em que a distância é um fator crítico. Tais serviços são providos por profissionais da área de saúde, usando tecnologias de informação e de comunicação para o intercâmbio de informações válidas para diagnósticos, prevenção e tratamento de doenças e a contínua educação de provedores de cuidados com a saúde, assim como para fins de pesquisa e avaliações.

Define-se o atendimento médico de consulta online como conceito de uso das tecnologias da informação e comunicação na atenção médica em que a distância é um fator determinante. Sendo uma tecnologia que visa aproximar profissionais da saúde. Hoje deixou de ser um diferencial e se tornou uma necessidade para o desenvolvimento do atendimento médico e multiprofissional e uma forma de comunicação entre as áreas. Além de tudo deve estar intimamente associado em melhorias: salvando vidas, melhorando a qualidade de vida e atenção ao paciente, reduzindo custos e disseminando conhecimento;

No que toca a demanda de consultas com especialistas, são realizadas inúmeras viagens pela Secretaria Municipal de Saúde de Capivari para transporte de pacientes que fazem tratamento fora do domicílio nas regiões de saúde de referência, essas viagens têm um elevado custo além de riscos de acidentes que esse traslado envolve;

Nessa perspectiva, os atendimentos online a distância aparece como alternativa crítica para, imediatamente, permitir o acesso de um maior número de pacientes ao sistema de saúde, de modo a otimizar a utilização de mão de obra especializada, evitar desperdício de recursos, intensificar o acompanhamento remoto de pacientes e facilitar triagens para evitar envio de tratamentos fora do domicílio desnecessários;

O atendimento por ambiente virtual, via plataforma ou aplicativo próprio enseja uma vantajosidade patente, tanto que o Ministério da Saúde reconheceu a possibilidade e a eticidade da utilização de tecnologia e a amplificação as consultas online, que apresenta uma capacidade de mudar a realidade da saúde nacional, tendo em vista que conecta pacientes que não têm acesso a determinadas especialidades, como disciplina a Portaria nº 467, de 20 de março de 2020, do Ministério da Saúde;

O Conselho Federal de Medicina (CFM) também regulou a matéria em por meio da Resolução 2.314/2022 a qual reconheceu a consulta online como forma de serviços médicos por meio de utilização de tecnologias de comunicação;

Os atendimentos online vêm crescendo no Brasil desde 2002, e quem incentiva a utilização e desenvolvimento dessas tecnologias são as políticas públicas de Saúde e agências de fomento à pesquisa que estimulam as universidades brasileiras a se inserirem no ramo de pesquisa da área, já que esta vem se consolidando no país. A solução tem regulamentação específica no Brasil, e toda determinação referente a ela é feita pelo próprio Conselho Federal de Medicina (CFM). Em todo o mundo, cientistas e pesquisadores estão buscando respostas seguras e baseadas em evidências científicas para suporte dos gestores de saúde nas tomadas de decisão estratégicas que visem proteger a população de todos os impactos à saúde;

Usar os atendimentos médicos por consulta online em um contexto estratégico pode aprimorar a efetividade desse sistema, considerando que estando inserida em um plano global de ação em determinado tempo e local lhe dá posição exclusiva e importante;

De acordo com a OMS - Organização Mundial da Saúde - estudos demonstram que em locais onde as consultas online foram implantadas, houve redução significativa nos encaminhamentos hospitalares;

A sistematização de gerenciamento dos protocolos médicos apoiados por Inteligência Artificial (IA) e soluções em tecnologia, deve gerar um profundo impacto no atendimento de urgência dessa condição que, apesar de ser cada vez mais comum, não deixa de ser dramática;

A rapidez no primeiro atendimento e a efetividade para instituir a terapêutica adequada reflete diretamente na sobrevida dos pacientes reduzindo o tempo de atendimento e os erros diagnósticos;

SECRETARIA DA SAÚDE



Observa-se que, essa modalidade de oferta da medicina tem muito mais a oferecer, pois por meio dela os profissionais da saúde têm demonstrado poder alcançar um maior número de pessoas/pacientes e nos lugares mais distantes e/ou de difícil acesso.

As ações com os atendimentos de consultas médicas online já estão em operação em Estados da Federação, como São Paulo e Minas Gerais, mostrando-se como instrumento facilitador da gestão das políticas públicas em saúde e de assistência médica individual e coletiva às populações distantes, despontando como uma das possíveis soluções para atender as necessidades de oferta de serviços de especialidades médicas;

Os atendimentos por consultas médicas online, é um meio de assegurar a provisão de serviços ligada aos cuidados com a saúde nos casos em que a distância é um fator crítico, e ao se juntar com as tecnologias da informação, forma um sistema capaz de disponibilizar aos profissionais da saúde, mesmo remotamente, informações válidas não apenas para diagnósticos e tratamento de agravos como, também, para os aspectos inerentes à gestão da saúde pública nas esferas municipal, estadual e federal;

O município tem hoje uma demanda reprimida de consultas de especialistas. O atendimento online poderá auxiliar na diminuição das filas de especialidades médicas, além de ser um auxiliar nas demandas do pronto atendimento, uma solução inteligente onde o profissional não precisará se deslocar até a cidade para realizar os atendimentos e assim beneficiar a população com mais consultas de especialidades médicas;

No que se refere ao quantitativo, o mesmo foi mensurado levando-se em consideração uma quantidade estimada suficiente ao atendimento da demanda, devidamente ponderado em históricos anteriores;

Diante dos fatos relatados torna-se indispensável e fundamental a Contratação de empresa para atuar nas unidades, dentre os Núcleos de Especialidades existentes no Município, por meio de plataforma online para realização de plantão médico à distância, objetivando o bom funcionamento das unidades de saúde, atendendo as demandas diárias da Secretaria Municipal de Saúde de Capivari.

A quantidade solicitada foi calculada para um ano (12 meses)

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A empresa contratada deverá fornecer a aplicação de inovações tecnológicas no setor de saúde digital, prevendo implantação dos serviços de atendimentos médicos online através de vídeo chamada, com soluções digitais por plataforma integrada online ao e-sus e aplicativos, para os postos de atendimento em unidades de saúde (sala de consultas) com toda gestão de todo processo de histórico e prontuário do paciente, equipamentos e softwares, mão de obra de acolhimento ao usuário, manutenção e operação de serviços de médicos à distância por meio digital através de uma plataforma tecnológica de saúde integrada online ao e-sus, com inteligência de dados para gestão clínica de indicadores e performance, com funcionamento 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo a disponibilização das licenças com instalação, customização, desenvolvimento, implantação, treinamento e apoio técnico para atender a demanda das consultas represadas do município.

3.1 DOS SERVIÇOS

4.1.1. Prestação de serviços de locação de plataforma ou aplicativo próprio, de modo a viabilizar a realização de consultas clínicas, considerando:

1. Implantação do sistema;
2. Integração local;
3. Treinamento de equipe;
4. Locação de equipamentos;
5. Disponibilização de enfermagem;

SECRETARIA DA SAÚDE

6. Locação de licenças do sistema/plataforma em Cloud Computing (até 10 usuários);
7. Disponibilização de Internet Dedicada via satélite;
8. Suporte técnico.

Observação: A Prefeitura cederá para a execução do contrato 01 sala, dentro de um Núcleo Especializado, para ser equipado para os atendimentos de consultas médicas online.

4.1.2. As consultas online, serão realizadas por médicos especialistas, sendo 45.300 consultas de modo global, nas seguintes especialidades:

1. Angiologia;
2. Cardiologia;
3. Dermatologia;
4. Endocrinologia;
5. Fonoaudiologia;
6. Gastroenterologia;
7. Hematologia;
8. Nefrologia;
9. Neurologia;
10. Oftalmologia;
11. Ortopedia;
12. Otorrinolaringologia;
13. Psicologia;
14. Psiquiatria;
15. Reumatologia;
16. Urologia;
17. Endocrinologista pediátrico
18. Neurologista pediátrico
19. Pneumologista
20. Oncologista
21. Infectologista
22. Mastologista
23. Clínico Geral

Os especialistas deverão atender por meio da plataforma utilizando todos os recursos possíveis para um bom atendimento e fechamento de diagnóstico e tratamento. Possibilidade de prescrever medicamento por meio de assinatura digital, bem como receitas controladas eletrônicas com certificação, requisição de exames, atestado médico e emissão de laudos todos eletrônicos com certificação e assinatura digital;

A Secretaria Municipal de Saúde encaminhará para a contratada até o dia 5 de cada mês, relação das especialidades com maiores demandas.

Até o dia 20 de cada mês a contrata disponibilizará para a Secretaria Municipal de Saúde as agendas dos especialistas.

Até o dia 30 de cada mês a Secretaria Municipal de Saúde entrará em contato com os munícipes agendando as consultas online.

Observação: A Prefeitura cederá para a execução do contrato quantas forem necessárias para serem equipadas para os atendimentos de consultas médicas online.

TABELA REFERENCIAL ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

SECRETARIA DA SAÚDE

**Lote 01**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND MEDIDA	QNT
01	Implantação do sistema	SERV	10
02	Integração local	SERV	10
03	Treinamento de equipe	SERV	10
04	Locação de equipamentos	SERV	120
05	Disponibilização de enfermagem	SERV	120
06	Locação de licenças do sistema/plataforma em Cloud Computing (até 10 usuários)	SERV	120
07	Disponibilização de Internet Dedicada via satélite	SERV	120
08	Suporte técnico	SERV	120

Lote 02

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND MEDIDA	QNT
01	Consultas médicas diversas especialidades: 1. Angiologia; 2. Cardiologia; 3. Dermatologia; 4. Endocrinologia; 5. Fonoaudiologia; 6. Gastroenterologia; 7. Hematologia; 8. Nefrologia; 9. Neurologia; 10. Oftalmologia; 11. Ortopedia; 12. Otorrinolaringologia; 13. Psicologia; 14. Psiquiatria; 15. Reumatologia; 16. Urologia; 17. Endocrinologista pediátrico; 18. Neurologista pediátrico; 19. Pneumologista; 20. Oncologista; 21. Infectologista; 22. Mastologista;	SERV	45.300

SECRETARIA DA SAÚDE

23.	Clinico Geral.		
-----	----------------	--	--

3.2 REQUISITOS MÍNIMOS

Para a realização dos serviços de atendimento médico online, por meio digital a empresa contratada deverá apresentar como requisitos mínimos:

- a) Plataforma única, em sistema próprio online ao e-sus, em português e de fácil utilização;
- b) Responsivo, se adaptando aos diversos tamanhos de tela de smartphone, tablets e computadores;
- c) Operar nativamente nos navegadores Mozilla Firefox (versões 7.1 ou superior), Google Chrome (versão 7.9 ou superior) com sistema operacional Windows 10 ou superior;
- d) A criptografia e segurança das informações transacionadas devem obedecer às legislações pertinentes, inclusive da LGPD.
- e) A plataforma deve atender a estrutura de dados em conformidade com os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, e seguir as boas práticas de desenvolvimento, segurança e interoperabilidade da SBIS (Sociedade Brasileira de Informática em Saúde);
- f) Permitir o uso de certificado digital padrão ICP-Brasil para prescrição eletrônica;
- g) O software deve possuir integração online com o e-sus, permitindo que os registros realizados, durante a consulta, sejam inseridos neste sistema online em real time.
- h) DOCUMENTAÇÃO DIGITAL: Emissão de Requisição de Exames, Receitas, Receitas Controladas, Atestados Médicos, Laudos Médicos, Encaminhamentos Médicos e Pesquisa de Satisfação Eletrônica do Usuário.

3.3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA PLATAFORMA

- a) Login individual que permita recuperação de senha;
- b) Controle de acesso e definição de perfis de acesso de acordo com o perfil do usuário (no mínimo: Usuário administrador, usuário solicitante, usuário mediador, usuário executante);
 - i. Usuário Administrador - equipe de suporte do prestador de serviço:
 - 1. Acessos a áreas administrativas e configurações da plataforma;
 - 2. Acessos ao BI;
 - 3. Padroniza mensagens da plataforma.
 - ii. Usuário Solicitante - profissional de saúde ou médico:
 - 1. Cadastrar paciente e realizar busca de um cadastrado;
 - 2. Pesquisar prontuário ou criar um atendimento;
 - 3. Receber solicitação de mais informações por parte do usuário executante;
 - 4. Possibilidades de diferentes inscrições de registros de classes;
 - iii. Usuário Mediador - gerência as filas de atendimento e administra as agendas dos usuários executantes:
 - 1. Cuidar do gerenciamento das filas de requisição de consulta e administrar as agendas dos usuários executantes;

SECRETARIA DA SAÚDE



2. Acesso a todos os ambientes solicitantes, se liberado pelo administrador, a fim de manter o bom andamento da gestão do processo.
- c) A plataforma deverá possuir pelo menos 03 (três) tipos de ambientes, Administrativo, Solicitante e Executante:
- i. Ambiente Administrativo - gerenciar as configurações e parametrizações da plataforma permitindo a criação das regras necessárias para o correto funcionamento da plataforma de acordo com o fluxo de atendimento estabelecido pela CONTRATANTE. Este ambiente deve:
 1. Possuir customização para inserção de termos de uso dos usuários: permitir configurar um termo de uso de acordo com as diretrizes da CONTRATANTE;
 2. Possuir funcionalidade para inserção de termo de consentimento do paciente: permitir configurar um termo de uso de acordo com as diretrizes da CONTRATANTE;
 3. Permitir customização para configurar as imagens que irão compor a identidade visual da plataforma;
 4. Possuir modelo para geração de prescrições médicas, baseado nos padrões definidos pela Secretaria Municipal de Saúde de Capivari.
 5. Convidar novos usuários para utilização da plataforma (somente este perfil terá autorização para tal ação);
 6. Cadastrar usuários em massa, ou seja, através de uma listagem pré definida poder importar na plataforma esta base de dados e automatizar os convites que deverão ter campos como nome, sobrenome, e-mail, telefone celular, perfil de acesso do usuário, grupos de contato que ele pertence, ambientes de acesso, áreas de atuação/especialidades; qualquer momento, desvincular este usuário de acordo com as regras definidas;
 7. Possuir conceito de "motivos de encerramento" para todos os atendimentos executados na plataforma de atendimento médico à distância, e que estes motivos possam ser criados e definidos em telas específicas para tal; imprescindível que estes motivos possam ser vinculados de forma independente a cada ambiente se assim for necessário;
 8. No conceito de ambientes, deverá ter a capacidade de definir se um determinado ambiente é privado (apenas o médico assistente ou executante pode ter acesso ao atendimento) ou público (todos os profissionais daquele ambiente podem ter acesso);

O ambiente solicitante também deve permitir a realização de videoconferência agendamento de horários para contatar com especialistas entre outras funções tais quais:

9. Cadastro de pacientes;
10. Pesquisa a pacientes;
11. Acesso a painel de novas notificações (novos atendimentos ou dados respondidos em tempo real);
12. Pesquisa a grupos e tags de pacientes;

SECRETARIA DA SAÚDE

13. Abertura de atendimento;
14. Atualização de prontuário integrados ao e-SUS;
15. Criação de prescrição/receita;
16. Visualização do histórico de atendimentos das demais unidades de saúde registradas no e-SUS;
17. Históricos de chamadas de videoconferências integrados ao e-SUS;
18. Agendamentos integrados ao e-SUS;
19. Encerrar um atendimento integrados ao e-SUS;
20. Acesso aos atendimentos abertos, assumidos e fechados integrados ao e-SUS;
21. Possibilidade de utilização de ferramenta para receitar / prescrever ao paciente do ambiente solicitante, receita / prescrição que será encaminhada por SMS, Whatsapp e versão impressa no ato da consulta ao paciente, devidamente assinada de forma eletrônica, podendo ser utilizado o certificado digital padrão ICP Brasil, respeitando os parâmetros do Conselho Federal de Medicina;

d) A plataforma deverá possuir capacidade técnica para atendimento pós consulta, tais como:

- i. Emissão de Requisição de Exames;
- ii. Emissão de Requisição de Receitas;
- iii. Emissão de Requisição de Receitas Controladas;
- iv. Emissão de Atestado Médico;
- v. Emissão de Laudo Médico;
- vi. Emissão de Encaminhamento Médico;

3.4 FUNCIONALIDADES ESSENCIAIS DA PLATAFORMA

a) Videoconferência:

1. Videoconferência em HD a partir de qualquer ponto e conexão de vários dispositivos (tabletes, PCs, aparelhos de telefone celular, entre outros) sem a necessidade de atualização de redes;
2. Conexão através de interface de rede 100 / 1000 MPS com suporte IPv4 – permite controle total da videoconferência, antes, durante e depois do evento;
3. Controle total ao Gestor da sessão permitindo o controle de imagem, do som, além da possibilidade de desconectar um participante a qualquer tempo;
4. Criptografia das sessões, no mínimo em 512 bits, garantindo a segurança no tráfego dos dados;
5. Compartilhamento de conteúdo entre os participantes da videoconferência em tempo real;
6. Participação simultânea de acordo com a quantidade de licenças adquiridas;
7. Acesso por meio de senhas e perfis personalizados de acordo com a hierarquia e acesso às funcionalidades do sistema;

SECRETARIA DA SAÚDE

8. Auditoria de logs de acesso;
- b) Atendimento médico à distância por meio digital:
 1. Baseada em conceito Cloud (armazenamento em nuvem);
 2. Interação entre o solicitante e o executor de forma ágil e segura;
 3. Possibilidade de solicitar uma segunda opinião médica consultiva com inclusão de dados do paciente durante a videoconferência ou no prontuário do paciente;
 4. Gerenciamento total de consultas e exames, visualização, compartilhamento e armazenamento das imagens de exames;
 5. Ferramentas de imagem (zoom, pan, lupa);
 6. Segurança na transmissão de arquivos e informações através de processo de criptografia;
 7. Sem limite de uploads;
 8. Customizações e adaptações às necessidades do CONTRATANTE.

3.5 GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO

- a) Filtro dos contatos por nome ou grupo, conforme parâmetro de busca digitado;
- b) Realização de cadastro de atendimento, confirmação de atendimento e cadastro de novos pacientes;
- c) Listagem das salas virtuais de videoconferência;
- d) Visualização da agenda médica disponível;
- e) Visualização dos detalhes de cada sala virtual de videoconferência;
- f) Possibilidade de marcação das consultas não realizadas;
- g) Desconecta da sala virtual após o atendimento ser finalizado pelo médico.

3.6 INTELIGÊNCIA DE DADOS

- a) Sistema de Inteligência para Saúde consiste em uma suíte de ferramentas de software para análise e monitoramento em tempo real de Bases de Dados, que coletam e vinculam informações, preparada para lidar com grandes volumes, de forma que toda e qualquer informação nestes meios possa ser encontrada, analisada e aproveitada em tempo hábil;
- b) O serviço deverá ser prestado por meio da disponibilização de toda a solução de TI (hardware e software) necessária à sua execução.

3.7 BUSINESS INTELLIGENCE

- a) A aplicação deverá permitir a visualização e integração de relatórios estratégicos e operacionais que permitam o acompanhamento situacional do projeto (por meio de filtros dinâmicos) e que também apoiem a tomada de decisões, sendo eles:
 - i. Monitoramento de profissionais cadastrados:
 1. Detalhamento dos perfis de acesso habilitados;
 2. Funções habilitadas para cada perfil de acesso;
 3. Estabelecimentos vinculados;
 4. Ocupação;

SECRETARIA DA SAÚDE

5. Carga horária;
 6. Produção/ações desenvolvidas pelo profissional na plataforma;
- ii. Usuários cadastrados:
1. Detalhes cadastrais (endereço, data de nascimento, gênero, CNS, CPF, raça, etnia, nome da mãe, telefones de contato, e-mail, operador que realizou o cadastro, data do cadastro, estabelecimento de referência, prontuários, entre outros);
 2. Número de passagens dos usuários (atendimento, consultas, exames), etc.;
- iii. Monitoramento de utilização do Sistema:
1. Detalhes da utilização (data do acesso, usuário que acessou, módulos e telas acessadas);
- iv. Monitoramento de agendas:
1. Agenda contratada X agenda ofertada (comparativo entre a carga horária contrata e a carga horária efetivamente disponibilizada);
 2. Detalhamentos dos agendamentos realizados (aplicação utilizada, operador que agendou, status da agenda, local, procedimento, detalhes dos usuários da saúde);
 3. Detalhamento das agendas publicadas (período de vigência, faixa etária, procedimento, operador que publicou, quantidade de vagas);
 4. Monitoramento da situação das vagas (quantidade de vagas canceladas, impedidas, disponibilizadas, agendadas, pacientes faltosos, pacientes admitidos, perda primária);
 5. Próxima vaga disponível;
- v. Monitoramento dos atendimentos:
1. Detalhamento dos atendimentos realizados (profissionais envolvidos, especialidade, procedimentos realizados, diagnósticos, tipo de alta, classificação de risco);
 2. Detalhamento dos exames solicitados (profissionais envolvidos, especialidade, procedimentos realizados, diagnósticos, tipo de alta, classificação de risco);
 3. Possibilidade de detalhamento de indicadores e saúde a partir da ficha de atendimento do usuário (prontuário eletrônico).

3.8 INTEGRAÇÃO DE DADOS

a) Atenção Básica

1. A aplicação deverá permitir a integração on-line dos dados dos atendimentos dos profissionais da Atenção Básica, em conformidade com as normas estabelecidas do E-SUS APS - CDS (Ficha de Atendimento Individual), para cobrança de consultas junto ao SUS (Sistema Único de Saúde).

b) Atenção Especializada

1. A aplicação deverá permitir a integração on-line dos dados dos atendimentos dos profissionais da Atenção Especializada, em modelo BPA ao SIASUS;

SECRETARIA DA SAÚDE

c) Atenção Hospitalar

1. A aplicação deverá permitir integração on-line dos dados dos atendimentos hospitalares, em modelo BPA ao SIASUS e SIH;

d) Vigilância em Saúde

1. A aplicação deverá permitir a integração on-line de dados dos formulários de notificação online (atendimentos médicos realizados pela internet) de doenças e agravos à saúde, como o SINAN ou outros sistemas de Vigilância que o Brasil adote, baseado nas regras do e-SUS a esses sistemas;

3.9 SERVIÇO DE ANÁLISE E MONITORAMENTO AVANÇADO

- a) O Serviço de Análise e Monitoramento Avançado consiste em uma suíte de ferramentas de software integradas para análise e monitoramento de grandes Bases de Dados, estruturados e não estruturados, em tempo real, que coleta e vincula dados utilizando tecnologia de Big Data. O serviço é especialmente importante no desenvolvimento de auditorias e investigações pelos grupos de inteligência da administração pública, para apoiar tomada de decisão;
- b) A importância de uma ferramenta de análise e monitoramento gira em torno do que se pode obter com o correlacionamento de bases de dados de diversas áreas, visando encontrar respostas que permitam:
 1. Melhorar a prestação de serviços;
 2. Otimizar a utilização de recursos;
 3. Redução de custos;
 4. Redução de tempo de atendimento;
 5. Desenvolvimento de novos serviços e ofertas otimizadas;
 6. Decisões inteligentes e precisas que levam em consideração informações de diversas áreas do conhecimento.
- c) O serviço deverá ser capaz de auxiliar as organizações governamentais na gerência de serviços públicos de forma rápida, transparente, mantendo a privacidade das informações para:
- d) Detectar comportamentos fraudulentos;
- e) Prevenir o colapso e apoiar o sistema de saúde;
- f) Auxiliar na identificação de causa raiz de falhas, problemas e defeitos;
- g) Para tanto o serviço deverá atuar coletando e analisando dados de bases existentes, de serviços de saúde, de atendimento médico à distância, sistemas de gestão, etc. O Serviço de Análise e Monitoramento Avançado deverá ainda prover relatórios que consolidem as informações e conhecimento produzidos.

3.10 CARACTERÍSTICAS DA SALA DE CONSULTA ONLINE

- a) As salas de atendimento médico à distância que serão cedidas pela contratante terão no mínimo as medidas de 2,5m x 2,5m (L x C) totalizando 5M². As salas serão cedidas apenas com o aparelho de ar condicionado.
- b) A contratada deverá fornecer todos os equipamentos necessários para a realização de consulta online conforme ITEM "DAS DESCRIÇÕES MÍNIMAS E QUANTIDADES"

SECRETARIA DA SAÚDE

3.11 DISPOSITIVOS MÓVEIS PORTÁTEIS E FÍSICOS PARA CONSULTA ONLINE

a) Totens e equipamentos portáteis.

i. Serviços de Gestão e Segurança:

1. Aplicação de sistema de segurança, permitindo a instalação, atualização e remoção de Softwares do cliente remotamente.
2. Rastreamento, Monitoramento e Bloqueio dos aparelhos, via Web, com acesso pelo usuário. O bloqueio pode impossibilitar o boot, a carga do sistema ou o uso do sistema operacional.
3. Gerenciamento remoto de configurações dos equipamentos (utilização de senha, configuração de e-mail, instalação de VPN, etc).
4. Sistema de Acesso com senha para início de utilização do equipamento por pessoas autorizadas e bloqueio após inatividade.
5. Permitir controle de utilização do equipamento durante os dias da semana e bloqueio nos finais de semana.

ii. Suporte técnico:

1. Suporte de 2ª à 6ª feira das 7:00 às 19:00 h, para monitoramento, bloqueio/desbloqueio de equipamentos, instalações/desinstalações remotas e emergências;
2. Atendimento de suporte via Call Center em horário comercial com a utilização de Sistema para abertura e controle de chamados;
3. Time técnico capacitado;
4. Ferramenta de monitoração e rastreamento própria e suporte remoto com ferramenta da Contratante;
5. Manutenção técnica on-site;
6. Relatórios gerenciais;
7. Reposição em até 72 horas de tablet furtado/inoperante;

iii. Manutenção Técnica:

1. Atendimento técnico aos equipamentos, durante o período da locação, será prestado pela Central de Atendimento (NOC), que pode ser acionado por telefone ou através de abertura de chamados via Web ou Chat, nas condições descritas abaixo:
2. A manutenção dos equipamentos contempla o fornecimento de partes e peças, na modalidade on site pelo período de vigência do contrato.
3. Compõem as atividades da manutenção técnica, dentre outras, as seguintes:
4. Avaliar o incidente;
5. Atualizar o Status do incidente e seu histórico;
6. Informar a central do encerramento do chamado;
7. Rever os incidentes repetidos (erros conhecidos), problemas, soluções, planejamento de mudanças e base de conhecimento;
8. Buscar soluções;

SECRETARIA DA SAÚDE



9. Registrar no Sistema de Gerenciamento de Chamados todos os procedimentos realizados;
 10. Monitorar detalhes dos incidentes;
 11. Investigar e diagnosticar os incidentes;
 12. Quando identificado problema causado por mau uso do equipamento, será gerada uma cobrança considerando as despesas com o reparo e logística. Em caso de perda total, será cobrado o valor residual da depreciação do equipamento, (se não tivermos a opção de seguro contratada);
- iv. Logística:
1. Logística de entrega inicial e retirada no final do contrato dos equipamentos em todo o território nacional.
 2. Logística para Manutenção de equipamentos - entrega e retirada dos equipamentos.
- v. Reparos / Substituições:
1. Custos com manutenções aprovadas fora da garantia com relatórios e faturamentos mensais.
 2. Fornecimento de orçamentos para aprovação quando de manutenções fora da garantia.
- vi. Gestão:
1. Geração de relatórios gerenciais (quantidade de equipamentos ligados e desligados, versão do sistema operacional, aplicativos instalados, número do SIM Card, número de série, etc).
 2. Mapa de visualização das atividades por dia (ex.: Localização de equipamentos, roteirização do trajeto realizado, etc).
- vii. Conectividade:
1. Link dedicado via satélite com plano de dados (Tecnologia de banda Ku, Ka e E) com franquia necessária para atendimento total dos serviços prestados, sem redução de velocidade;
- b) Totem (conforme modelo sugerido, estrutura de aço, pintura automotiva, base adesivada atendendo a identidade visual do Município de Capivari);
1. Tablet - ou superior;
 2. Capa e película instaladas;
 3. Conectividade com franquia necessária para atendimento total dos serviços prestados, sem redução de velocidade;
 4. MDM, CMMS, Mobile Status;
 5. Atendimento por equipe técnica N1 em Chat e Call Center dedicado;
 6. Suporte 2ª à 6ª. Feira em horário comercial;
 7. Sistema de abertura de chamados;
 8. Garantia: durante todo o contrato;
 9. Manutenção e reparo em garantia / contrato;
 10. Logística de entrega em todo Brasil.

SECRETARIA DA SAÚDE

11. Manutenção Técnica:

- c) O atendimento técnico aos equipamentos, será prestado pela Central de Atendimento (NOC) da CONTRATADA, que pode ser acionado por telefone ou através de abertura de chamados via Web, nas condições descritas abaixo.
- d) Compõem as atividades da manutenção técnica, dentre outras, as seguintes:
 - 1. Avaliar o incidente;
 - 2. Buscar Soluções, investigar e diagnosticar os incidentes;
 - 3. Atualizar o Status do incidente e seu histórico, monitorar detalhes dos incidentes;
 - 4. Informar a CENTRAL do encerramento do chamado;
 - 5. Rever os incidentes repetidos (erros conhecidos), problemas, soluções, planejamento de mudanças e base de conhecimento;
 - 6. Registrar no Sistema de Gerenciamento de Chamados todos os procedimentos realizados;

3.12 DOS EQUIPAMENTOS

- a) Todos os equipamentos devem estar em linha atual de fabricação.
- b) Os equipamentos propostos (tablets, notebooks, TV's e computadores) devem ter homologação da Anatel.
- c) Na necessidade de retirada do equipamento, a contratada, fabricante ou empresa autorizada pelo fabricante, deverá providenciar substituição do equipamento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento do equipamento defeituoso, sendo considerada, para todos os efeitos, durante este período, como fiel depositário do mesmo.
- d) Os componentes, peças e materiais que substituírem os defeituosos deverão ser originais do fabricante e de qualidade e características técnicas iguais ou superiores aos existentes no equipamento. Em caso de descontinuidade de sua fabricação ou a indisponibilidade para a sua aquisição no mercado nacional e internacional, poderão ser utilizados, com a concordância prévia do contratante, componentes, peças e materiais reconicionados ou de outros fabricantes, mas que sejam necessariamente compatíveis em termos de qualidade e características técnicas com os existentes.
- e) Em caso de identificação de problemas generalizados de hardware e/ou firmware, tais como defeitos de fabricação e incompatibilidade de "drivers", a contratada deverá providenciar a correção do problema em até 10 (dez) dias úteis a partir da data do registro da ocorrência, ou substituição de todos os equipamentos relacionados ao problema em até 10 (dez) dias úteis a partir da data do registro da ocorrência.
- f) Caso algum equipamento apresente reincidência de problemas, a contratante poderá exigir sua substituição, que deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis a partir da data do registro da segunda ocorrência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- A prefeitura de Capivari visa garantir Acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde;
- Garantia de acesso pelo paciente à consulta ambulatorial;
- Evitar superlotação nas unidades de saúde;

SECRETARIA DA SAÚDE

- Prestar assistência à distância, na tentativa de mitigar a necessidade de grandes deslocamentos;
- Contribuir com o aprimoramento da prestação de serviços na área da Saúde. A implementação de uma plataforma de atendimento por consulta online capaz de atuação em larga escala, permite o estímulo à interface segura e responsável do médico ao paciente, agregando racionalidade do acesso aos serviços de saúde com a eficácia assistencial;
- Utilização de ferramentas tecnológicas como meio de ampliar o acesso do profissional médico, às especialidades médicas, possibilitando agilidade de diagnósticos e encaminhamentos, tratamentos e promoção à saúde e, consequentemente, a agilidade na tomada de decisão, principalmente onde a distância é um fator crítico;
- Redução de gastos com saúde, principalmente pela diminuição de deslocamentos desnecessários de pacientes e médicos, com otimização dos recursos disponíveis e ampliação das ações de prevenção de agravos;
- O fornecimento dos Serviços Médicos por Consulta Online, através de uma Plataforma Digital, permitirá o suporte de atendimento a pacientes e, ainda, atender a demanda ambulatorial de especialidades multiprofissionais com qualidade, em tempo oportuno.

4.1 DA OPERAÇÃO

- a) A CONTRATADA deve ser capaz de realizar remanejamentos, supressão e substituição dos equipamentos a pedido em qualquer tempo, devendo constar a respectiva justificativa técnica. O serviço deve ser executado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da solicitação;
- b) A CONTRATADA deverá disponibilizar, Central de Atendimento ao Usuário com interface acessível a toda população;
- c) A CONTRATADA deverá apresentar Relatórios de Reclamações dos Clientes, com frequência mínima mensal, em que sejam identificadas as soluções tomadas, bem como prazo de atendimento para fins de avaliação por parte do Poder Público da qualidade do serviço prestado ao cliente;
- d) A Secretaria Municipal de Saúde de Capivari fiscalizará a qualidade do serviço prestado ao cliente e poderá solicitar, a qualquer tempo, ajustes que entenda necessários no atendimento ao cliente.

4.2 DA MANUTENÇÃO

- a) Cabe à CONTRATADA realizar manutenção, preventiva e corretiva, nos seus equipamentos, sistemas de atendimento e demais estruturas a fim de garantir o perfeito funcionamento, estado de conservação e a segurança de usuários e da população em geral, excluindo-se qualquer ônus do poder público na gestão dessas questões;
- b) Os custos advindos da conservação e manutenção dos equipamentos, bem como de seus sistemas de tecnologia da informação, caberão exclusivamente à CONTRATADA;
- c) A CONTRATADA deverá garantir que a equipe de manutenção seja suficiente e adequada para oferecer um serviço adequado à população;
- d) A CONTRATADA deverá apresentar à Secretaria Municipal de Saúde de Capivari Relatórios de Manutenção Preventiva e Corretiva, com frequência mínima mensal;
- e) A CONTRATADA adotará esquemas flexíveis de manutenção, assistência e suporte a computadores que permitam avaliar e aperfeiçoar os elementos do Sistema, por meio da aplicação de técnicas preditivas e/ou corretivas, conforme o caso, para promover melhoria contínua na operação do serviço;
- f) A Secretaria Municipal de Saúde de Capivari fiscalizará a qualidade do serviço prestado ao cliente e poderá solicitar, a qualquer tempo, ajustes de logística e manutenção que entenda necessários;

SECRETARIA DA SAÚDE

4.3 DA IMPLANTAÇÃO

PARTICIPANTE PROPONENTE que cumpriu todos os requisitos previstos neste Termo de Referência e no Edital e teve os documentos técnicos aprovados. O processo de implantação deverá ser iniciado após a assinatura do TERMO DE CONTRATO E PERMISSÃO DE USO;

PARTICIPANTE CONTRATO processo administrativo de pregão em que a Administração Pública convoca interessados emprestar serviços ou fornecer bens para que, preenchidos os requisitos necessários se credenciem no órgão ou na entidade para executar o objeto quando convocados;

4.4 PROJETO BÁSICO DA PLATAFORMA:

- a) Projeto geral da plataforma a ser apresentado pela (s) PROPONENTE (S) junto à Proposta Técnica, devendo conter todos os elementos necessários à compreensão da viabilidade da proposta;

4.5 PROJETO DE IMPLANTAÇÃO:

- a) Projeto executivo a ser apresentado pelas (s) PROPONENTE (s) com a concepção considerando os serviços a serem prestados definidos no Projeto Básico da Rede de Atendimento;

4.6 INSTRUMENTO CONTRATUAL – ATA DE REGISTRO DE PREÇOS / CONTRATO

- a) O registro dos preços alcançados pelo procedimento licitatório terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período, conforme a legislação pátria vigente.
- b) Advinda a necessidade de contratação, das Ata de Registro de Preços deverão ser firmados Contratos de Prestação de Serviços, pelo prazo de 12 (doze) meses;
- c) Após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços e recebimento da ORDEM DE SERVIÇO, para o objeto Sistema de atendimentos médicos por consulta online, a CONTRATADA deverá iniciar a instalação dos softwares, implantação dos equipamentos e a prestação dos serviços em até 60 dias e concluir a instalação da totalidade das soluções.

5. DO PRAZO DE ENTREGA

- A Secretaria Municipal de Saúde de Capivari encaminhará para a contratada até o dia 5 de cada mês, relação das especialidades com maiores demandas.
- Até o dia 20 de cada mês a contrata disponibilizará para a Secretaria Municipal de Saúde de Capivari as agendas dos especialistas.
- Até o dia 30 de cada mês a Secretaria Municipal de Saúde de Capivari entrará em contato com os munícipes agendando as consultas online. A plataforma de consulta online deverá entregar todas as funcionalidades apresentadas nesse Termo de Referência.

6. DO PAGAMENTO

A Prefeitura Municipal de Capivari efetuará o pagamento em até 30 (**trinta**) dias após a emissão da AF (Autorização de Fornecimento) e da apresentação da (s) respectiva (s) Nota (s) fiscal (ais) eletrônica (s) – NFE (s) devidamente atestada (s) pelo setor, **em conta corrente vinculada ao CNPJ da Contratada;**

- Havendo erro na Nota Fiscal Eletrônica - NFE ou outra circunstância que desaprove a liquidação, a mesma será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a empresa vencedora providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer tipo de ônus para a Contratante.

SECRETARIA DA SAÚDE

- Caso haja documentos faltantes ou incorretos, notificação interna de pendências ou irregularidades quanto ao serviço não será iniciada a contagem do prazo para pagamento.
- A título de pagamento a contagem do prazo será a data de recebimento da Nota Fiscal atestada por esta Prefeitura.
- A nota fiscal eletrônica deverá ser preenchida em conformidade com o nome e CNPJ da CONTRATADA. O corpo da nota fiscal deverá conter as seguintes informações:
 - a) Dispensa/Pregão da Licitação nº;
 - b) Contrato nº;
 - c) Banco - Agência - Número da Conta Corrente.
- O pagamento será creditado em conta corrente da CONTRATADA, por meio de ordem bancária, emitida a qualquer instituição bancária indicada, devendo ser explicitado o nome do banco, a agência, a localidade e o número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.
- A CONTRATANTE reserva-se o direito de suspender o pagamento se os serviços estiverem em desacordo com as especificações.
- Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- Os preços permanecerão fixos e irrevogáveis durante a vigência do contrato.
- Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer tipo de ônus para a CONTRATADA;
- No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice *IPCA* de correção monetária.
- O pagamento será através de Nota de Empenho, diante da apresentação mensalmente dos seguintes documentos:
 - Nota Fiscal;
 - Certificado de Regularidade do FGTS;
 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;
 - Relatório do Registro Mensal de Atendimentos (RMA);
 - Prova de regularidade relativa à Receita Federal do Brasil;
 - Lista mensal de pacientes credenciados, atendidos e em acompanhamento;
- As consultas especializadas serão pagas de acordo com a produção que deverá ser apresentada mediante relatório dos atendimentos de consultas, por especialidade, e realização dos exames, com quantitativo de exames laudados, constando o nome dos pacientes atendidos, até o 5º dia útil do mês subsequente à produção. Após a análise e aprovação desta produção, será solicitada a emissão da Nota Fiscal

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- O custo estimado total da contratação é de R\$ 6.894.406,35 (seis milhões, oitocentos e noventa e quatro mil, quatrocentos e seis reais e trinta e cinco centavos).

SECRETARIA DA SAÚDE

- O custo estimado foi apurado a partir pesquisa publicada em mídia especializada, sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, e também a partir de mapa de preços constante do processo administrativo. Vislumbra-se que tal valor é compatível com o praticado pelo mercado.

8. CONSÓRCIOS

Justifica-se a não aceitação pela participação de empresas sob a forma de consórcio, devido o objeto da licitação não ser considerado de alta complexidade e de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos do Edital.

Entende-se ainda que a vedação de consórcios não trará prejuízos à competitividade no certame.

9. DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

Por se tratar de Registro de Preços é dispensável a adequação.

10. DAS COTAÇÕES

Tratando-se de serviços comuns de mercado, o levantamento de valores será realizado pelo Departamento de Compras para a abertura do processo licitatório.

11. DAS GARANTIAS

Não serão exigidas garantias inerentes ao objeto da licitação.

12. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

A proponente deverá apresentar os preços unitários e totais orçados com base na planilha orçamentária, em moeda corrente nacional, incluindo todas as despesas diretas e indiretas necessárias a plena execução dos serviços, objeto da licitação, incluindo despesas com impostos, taxas, seguros, garantias, encargos sociais.

Quando do preenchimento da proposta de preços, o licitante deverá se atentar para metodologia a ser utilizada, conforme consta explicitado abaixo:

- Deverá ser informado o valor unitário e total de cada item;
- Preenchimento dos campos VALOR UNITÁRIO e VALOR TOTAL, englobando todos os custos da contratação;
- O valor estimado do contrato será o somatório dos valores totais ofertados em cada item, agrupados em um único grupo, devendo a empresa apresentar planilha de cálculo utilizada na composição dos valores.

13. DAS PENALIDADES

O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente conforme o caso com base no art. 155 da lei 14.133/21 e serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas conforme o caso os previstos no art. 156 da lei 14.133/21.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

SECRETARIA DA SAÚDE



- Poderá o Município revogar o presente Edital da Intenção de Abertura de Licitação, no todo ou em parte, por conveniência administrativa e interesse público, decorrente de fato superveniente, devidamente justificado.
- O Município deverá anular o presente Edital da Intenção de Abertura de Licitação, no todo ou em parte, sempre que acontecer ilegalidade, de ofício ou por provocação.
- A anulação do procedimento de Edital da Intenção de Abertura de Licitação, não gera direito à indenização, ressalvada o disposto no parágrafo único do art. 71 da Lei Federal nº 14.133/21.
- Após a fase de classificação das propostas, não cabe desistência da mesma, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Município.

Capivari, 28 de julho de 2025

MATEUS SOUSA

Secretário Municipal de Saúde

SECRETARIA DA SAÚDE

