

ESP-DIRETORIA DE PESSOAL

Termo de Referência 47/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
47/2026	180182-ESP-DIRETORIA DE PESSOAL	GABRIELA MACIEIRA MORILHA FEBRONIO	15/07/2026 16:00 (v 0.10)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	45/2026	057.00275841/2026-15

1. 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços de telepsicologia por Clínica Psicológica Virtual, habilitada a oferecer plataforma de acesso remoto para agendamento e atendimento de psicoterapia através de sistema informatizado de voz e vídeo, realizados por profissionais graduados e especializado na aplicação de procedimentos próprios e específicos de Psicologia Clínica, com capacidade de cobertura assistencial para policiais militares, ativos e inativos, da Polícia Militar do Estado de São Paulo, ficando subsumidos os encargos de fiscalização e gestão do serviço ao Centro de Atenção Psicológica e Social da Polícia Militar do Estado de São Paulo (CAPS), fundamentadas as razões no disposto do Artigo 196 da Constituição Federal de 1988 e na Lei Estadual nº 9.628/97, regulamentada pelo Decreto nº 46,039, de 23/08/01, que cria o Sistema de Saúde Mental da Polícia Militar do Estado de São Paulo, a serem executados em regime sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

Item	Especificação	Código do item Compras.gov.br	Item ContabilizaSP	Unidade de Medida	Quantidade Total
01	Atendimento psicológico por meio remoto	12572	241946	Unidade	42.864

1.1.1 Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviço comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 01 (um) ano, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como serviço contínuo, tendo em vista que se trata de atividade essencial e perene de assistência à saúde mental dos policiais militares, cuja interrupção comprometeria a continuidade dos tratamentos terapêuticos em curso e o gerenciamento contínuo dos fatores de risco ocupacional, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a obtenção de preços mais estáveis, e a preservação do vínculo terapêutico entre profissional e paciente, essencial para a eficácia do tratamento psicológico.

1.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

Subcontratação

1.5. O Contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação não estava inicialmente previsto no Plano de Contratações Anual 2026, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, tendo sido autorizada pelo dirigente a alteração do PCA/26, por meio do DFD nº 41 /2026, anexo ao processo, pois essa contratação visa a substituição do serviço de telepsicologia em execução, o qual foi contratado em 2023, e seria renovado em outubro de 2026.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. Prestação de serviços de telepsicologia por meio de uma plataforma tecnológica integrada e corpo clínico especializado (profissionais graduados em Psicologia), filiados a sua plataforma e qualificados de acordo com as normatizações dos Conselhos Federal e Regional de Psicologia para atendimentos psicológicos clínicos de 50 (cinquenta) minutos de duração por sessão, a serem distribuídos, conforme demanda institucional, dentro do período de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, sendo disponibilizados por empresa ÚNICA capacitada a fornecer através de conexão por áudio e vídeo, por meio da rede mundial de computadores (internet).

3.2. Os 42.864 atendimentos deverão ser distribuídos em 3.572 atendimentos por mês, durante o ano de vigência do contrato, devendo ser remanejados de acordo com a necessidade da demanda ou caso não sejam fruídos dentro do período;

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
3.572	3.572	3.572	3.572	3.572	3.572	3.572	3.572	3.572	3.572	3.572	3.572

3.3. O ciclo de vida do objeto inicia-se com a disponibilização do ambiente virtual e o agendamento das sessões, evoluindo para a execução da assistência terapêutica, onde a contratada realiza as consultas de psicoterapia via videoconferência em tempo real. Durante todo o período de acompanhamento, a empresa é responsável pela manutenção de prontuários eletrônicos sigilosos, pela gestão da assiduidade dos profissionais e pelo suporte técnico da plataforma.

3.3.1. O ciclo se completa com a fase de monitoramento e encerramento, abrangendo a entrega de relatórios de produtividade à Administração, a emissão de documentos clínicos necessários e a garantia de custódia e integridade dos dados e registros de evolução dos pacientes ao término do contrato.

3.4. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. A execução do objeto deverá pautar-se pela eficiência no uso de recursos e pela responsabilidade social, priorizando a digitalização integral do fluxo de trabalho através do uso exclusivo de meios eletrônicos para atendimentos, registros e prontuários, visando à redução drástica do consumo de papel e insumos de impressão, bem como evitando deslocamentos físicos.

4.1.1. Adicionalmente, a contratada deverá garantir a acessibilidade digital de sua plataforma, assegurando o pleno acesso a pessoas com deficiência, e promover a sustentabilidade do capital humano mediante condições de trabalho que preservem a saúde ocupacional dos profissionais envolvidos, garantindo, em todas as etapas, a segurança e o sigilo ético das informações tratadas, causando um menor impacto social e, conseqüentemente um impacto social positivo.

Garantia da contratação

4.2. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

4.3. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Integridade

4.4. Como medida de integridade e prevenção ao conflito de interesses, fica terminantemente proibida a atuação de profissionais psicólogos que já possuam vínculo funcional ou contratual com a Contratante nos quadros de pessoal da Contratada, bem como o inverso.

4.5. A Contratada deverá manter rigoroso controle de seu corpo clínico para assegurar que não ocorra qualquer forma de acumulação indevida ou favorecimento, em estrita observância aos princípios da impessoalidade e da moralidade administrativa.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto baseia-se na prestação de serviços de telepsicologia via plataforma tecnológica, observando-se:

5.2. Início da execução do objeto: até 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

Local, horário, acesso e cadastro na plataforma digital

5.3. Plataforma com acesso remoto via computador, tablet e smartphone (iOS e Android), com capacidade de acesso em todo território nacional e internacional, interface personalizada, e garantia da criptografia e segurança de dados conforme Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), e a Resolução CFP nº 4/2020, de 26 de março de 2020, que versa sobre as condições a serem garantidas quando da oferta de serviços de telepsicologia, ou qualquer normatização, ou manifestação posterior de mesmo cunho, que venha a alterar tais regulamentações.

5.4. Acesso 24 horas por dia, com capacidade mínima de 10 atendimentos simultâneos (06h00 às 21h00) e 02 atendimentos simultâneos (22h00 às 06h00) em dias úteis; nos finais de semana e feriados, a capacidade mínima é de 02 atendimentos simultâneos, devendo a Contratada READEQUAR essa capacidade conforme a demanda da Contratante.

5.5. O policial militar (ativo ou inativo) realizará cadastro autodeclaratório (Nome, CPF, e-mail e Telefone).

5.5.1. O acesso será negado a usuários não identificados como policiais militares ou que constem como exonerados, demitidos ou expulsos, fornecido por meio de *API (Application Programming Interface)*, fornecido pela Diretoria de Pessoal da Polícia Militar do Estado de São Paulo.

Agendamento, periodicidade, frequência e modalidades de atendimento

5.6. A imediata fruição do total de sessões para cada usuário será de até 20 (vinte) atendimentos, devendo todo caso que ultrapassar esse quantitativo, ser informado a Contratante, através de Relatório Técnico da Contratada, emitido em até 05 (cinco) dias úteis da solicitação (tanto pelo usuário quanto pela Contratante), para deliberação, após avaliação técnica, sobre a necessidade da liberação de mais sessões.

5.7. Periodicidade das consultas para cada policial militar deverá ser de apenas 01 (um) agendamento por semana.

5.8. O usuário que atingir o número de 02 (duas) faltas sucessivas ou 03 (três) intercaladas, no período de 20 (vinte) atendimentos, deverá ter seu privilégio ao acesso do sistema suspenso pela Contratada, devendo esta notificar a Contratante formalmente e imediatamente, para apreciação técnica do caso.

5.8.1. o envio da notificação deverá ser realizado por meio do endereço eletrônico capstelepsicologia@policiamilitar.com.br, ou outro fluxo indicado pela Contratante.

5.9. O psicólogo que proceder no atendimento do usuário, deverá, na primeira sessão esclarecer ao seu consultante que caso o mesmo venha a atingir 02 (duas) faltas sucessivas ou 03 (três) intercaladas, no período de 20 (vinte) atendimentos, seu privilégio de acesso ao sistema será suspenso.

5.9.1. deverá a Contratada emitir alerta (pelos canais de comunicação informados de telefone/ e-mail do usuário) aos usuários que não comparecerem à consulta previamente agendada para ciência sobre a suspensão do acesso decorrente do previsto no item 5.9.

5.10. Caso o policial militar usuário do sistema perca seu privilégio em decorrência do número de faltas, seu cadastramento ficará a cargo de apreciação técnica da Contratante;

5.10.1. os atendimentos realizados em desconformidade com o item 5.10. poderão não ser objeto de pagamento por parte da Contratante, após análise técnica, ensejando a glosa imediata dos respectivos valores na fatura do serviço.

5.11. Necessitando o psicólogo ausentar-se temporariamente da plataforma, devido a razões diversas, deverá cientificar o seu paciente sobre o período de afastamento, deliberando junto com o policial militar a possibilidade de aguardar seu retomo ou direcioná-lo para outro profissional que possa dar continuidade no acompanhamento, de modo a causar o menor desconforto e prejuízo ao atendimento de seu paciente;

5.12 Necessitando o psicólogo desligar-se DEFINITIVAMENTE da plataforma, deverá informar previamente a supervisão da Contratada, que deliberará que o profissional cumpra ainda 02 (dois) atendimentos com cada um de seus pacientes, de modo a informar e preparar devidamente os mesmos acerca da interrupção das sessões, devendo inclusive encaminhá-los para outro psicólogo da plataforma que possa dar continuidade aos atendimentos ou disponibilizar a livre escolha de outro profissional conforme critério do usuário.

5.13. Salvo em caso de morte, enfermidade ou questões que envolvam emergências de saúde de familiares, o psicólogo deverá informar a supervisão da Contratada sobre o seu afastamento com até 48h de antecedência.

5.14. Salvo em caso de morte, enfermidade ou questões que envolvam emergências de saúde de familiares, o psicólogo deverá informar a supervisão da Contratada sobre o seu desligamento com até 03 (três) semanas de antecedência.

5.15. É vedada à viabilidade de agendamentos ou o acompanhamento com mais de um profissional de forma concomitante na plataforma, como mecanismo de garantia da preservação da eficácia do processo terapêutico, considerando que a multiplicidade de vínculos e intervenções compromete a estratégia do processo terapêutico, podendo gerar fragmentação no manejo clínico e prejuízo direto à evolução do usuário.

5.16. A Contratada deverá implementar um sistema de notificações automáticas aos usuários, visando garantir a organização da agenda e reduzir o absenteísmo, devendo emitir avisos de consulta (pelos canais de comunicação informados de telefone/ e-mail do usuário) com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência para confirmação de presença, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência como reforço do compromisso agendado, e 01 (uma) hora de antecedência como lembrete final de logística e acesso à sessão, ressaltando que o não comparecimento do usuário, mesmo após o envio dos avisos, implicará na contagem de falta conforme estipulado no item 5.8.

5.17. Em razão das especificidades e da imprevisibilidade da atividade policial militar, o usuário poderá solicitar o reagendamento da consulta com até 12 (doze) horas de antecedência do horário marcado, tal flexibilidade visa incentivar a assiduidade e mitigar o absenteísmo na prestação dos serviços, garantindo que apenas o não comparecimento sem a prévia comunicação no prazo estipulado configure falta, nos termos do item 5.8.

5.18. Os serviços de suporte psicológico na plataforma deverão ser ofertados nas seguintes modalidades de atendimento online:

5.18.1 Atendimento Individual: voltado exclusivamente para o acolhimento e manejo clínico individualizado do Policial Militar;

5.18.2. Atendimento de Casal: voltado para o atendimento conjunto do policial militar e seu cônjuge/companheiro(a), sendo a participação de ambos os usuários em uma única transmissão simultânea (na mesma tela/mesmo link de acesso) na mesma sala virtual, voltado EXCLUSIVAMENTE para as demandas relacionadas às questões conjugais.

Requisitos, capacitação e supervisão do corpo clínico

5.19. É requisito obrigatório que todos os psicólogos que componham o corpo clínico disponibilizado pela Contratada possuam inscrição ativa e situação inteiramente regular perante o Conselho Regional de Psicologia (CRP) de sua respectiva região, competindo à Contratada a fiscalização contínua e a comprovação dessa regularidade sempre que solicitado pela Contratante, sob pena de imediato afastamento do profissional em caso de suspensão, cassação ou irregularidade no registro.

5.20. Os Psicólogos disponibilizados pela Contratada para atendimento da Contratante deverão ser submetidos a treinamento de adequação, em modalidade remota, de 08 (oito) horas, sobre assuntos relacionados à estrutura e organização Institucional (PMESP) e do Sistema de Saúde Mental da Polícia Militar do Estado de São Paulo, Lei Estadual 9.628/1997 e Decreto 46.039 /2001, de modo a favorecer o cuidado integral dos policiais militares.

5.20.1. A Contratada deverá, complementarmente, realizar treinamento contínuo e atualizações periódicas junto ao seu corpo clínico acerca dos fluxos de encaminhamento do efetivo atendido por meio da plataforma, tanto no que tange aos encaminhamentos médicos (psiquiatria/ pronto atendimento), quanto os encaminhamentos para que o usuário acesse os demais programas de saúde mental disponibilizados pela Polícia Militar do Estado de São Paulo.

5.21. A Contratada deverá enviar os documentos dos psicólogos que componham o corpo clínico para a Contratante realizar o credenciamento destes profissionais no Sistema de Saúde Mental da Polícia Militar do Estado de São Paulo, conforme norma em vigor.

5.22. A Contratada deverá ofertar e garantir a realização periódica de supervisão técnica aos casos clínicos atendidos pelos psicólogos na plataforma, com o objetivo de discutir condutas terapêuticas, assegurar a qualidade do manejo clínico e alinhar a atuação profissional às diretrizes de saúde mental da Contratante.

Divulgação e Campanhas

5.23. A Contratada deverá elaborar e fornecer recursos visuais, materiais informativos e campanhas periódicas de divulgação dos serviços de telepsicologia, com o objetivo de fomentar o engajamento dos usuários, com a periodicidade mínima de 01 (uma) campanha a cada 03 (três) meses.

5.23.1. Podendo, a qualquer tempo, a Contratada ser solicitada para que apresente à Contratante materiais e recursos para divulgação.

5.24. Todo o material de divulgação (peças digitais, cards, vídeos instrucionais ou cartilhas) deverá estar obrigatoriamente atrelado à identidade visual da Contratante, respeitando seus manuais de marca e símbolos oficiais.

5.25. A veiculação de qualquer campanha ou material publicitário está condicionada à aprovação prévia e expressa do Gestor do Contrato, sendo vedada a utilização destes materiais para promoção exclusiva da imagem da Contratada.

Materiais a serem disponibilizados

5.26. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá fiscalizar para que os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, para a execução do serviço pelos prestadores ocorra nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.27. A Contratada deverá demonstrar inequívoca expertise técnica e experiência prévia na gestão de serviços de telepsicologia de larga escala, dada a expressiva volumetria de usuários potenciais e a complexidade inerente ao público-alvo (policiais militares ativos e inativos);

5.28. A estrutura operacional e o corpo clínico da Contratada devem estar dimensionados para absorver flutuações de demanda sem prejuízo à qualidade técnica, garantindo a prontidão no atendimento conforme os requisitos de simultaneidade estabelecidos no item 5.4;

5.29. Dada a natureza do contrato e o modelo de execução por disponibilidade de plataforma e sessões efetivamente realizadas, não será admitido, sob qualquer hipótese, o pagamento por absenteísmo (falta) por parte da Contratante.

5.29.1 O risco operacional referente às faltas dos usuários deverá ser absorvido pela Contratada em sua proposta de preços.

5.30. O dimensionamento da proposta deve considerar os custos fixos e variáveis necessários para a manutenção da plataforma e da rede credenciada, ciente de que o faturamento estará estritamente vinculado aos atendimentos realizados e validados.

5.31. É terminantemente vedada a utilização de quaisquer dados, relatórios, históricos ou informações obtidas em razão dos atendimentos realizados para a elaboração de projetos, trabalhos acadêmicos, estudos estatísticos ou publicações de qualquer natureza por parte da Contratada ou de seu corpo clínico, devendo ser mantido o absoluto sigilo e confidencialidade de todas as informações produzidas nas sessões, em estrita observância à legislação vigente de proteção de dados (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e ao Código de Ética Profissional do Psicólogo.

5.31.1. Sem prejuízo do sigilo previsto no item 5.31, a Contratada deverá fornecer periodicamente à Contratante, ou sempre que solicitado, relatório consolidado de informações estatísticas e operacionais para fins de mensuração, monitoramento e análise de indicadores de desempenho do serviço.

5.31.2. As informações estatísticas referidas no item anterior deverão conter, obrigatoriamente, os seguintes campos de dados formatados individualmente por usuário:

- a) Dados cadastrais do usuário (respeitados os limites de segurança da informação);
- b) Data do cadastro do usuário na plataforma;
- c) Data e hora da realização da primeira consulta (marcador de início do tratamento);
- d) Data e hora de cada consulta agendada;
- e) Status de cada consulta (realizada, cancelada pelo usuário, cancelada pelo profissional, falta sucessiva ou falta intercalada);
- f) Identificação do profissional de psicologia que realizou o atendimento;
- g) Informação sobre o canal/meio pelo qual o usuário tomou conhecimento do serviço de telepsicologia (ex: campanhas institucionais, indicação médica, redes sociais, comandos de unidade, entre outros);
- h) Demais campos correlatos que, porventura, a Contratante entender necessários e solicitar para a viabilização da adequada análise estatística e manejo do serviço.

5.31.3. A extração e o fornecimento dos dados deverão ser operacionalizados estritamente no modelo, layout e formato de arquivo exigidos pela Contratante, de modo a viabilizar e propiciar a importação e a análise estatística pelos seus órgãos técnicos.

Especificação da garantia do serviço

5.32. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.33. Em razão da natureza técnica dos serviços de psicologia, a extinção ou substituição do contrato deverá ocorrer de forma planejada, visando à preservação do vínculo terapêutico e a integridade psíquica dos beneficiários.

5.34. A Contratada deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento e das técnicas empregadas, observando as seguintes etapas:

5.34.1. Elaboração de Relatórios para cada paciente que estiver em atendimento durante a transição/finalização, a Contratada deverá assegurar que os prestadores elaborem documento técnico (conforme normas do Conselho Federal de Psicologia) que sintetize o estágio atual do processo terapêutico, objetivos alcançados e demandas que exigem continuidade.

5.34.2. A Contratada deverá dedicar as sessões finais do contrato ao processo de "fechamento" ou "preparação para transferência", comunicando o encerramento do vínculo com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para mitigar riscos de abandono terapêutico.

5.34.3. A Contratada é responsável pela guarda segura dos prontuários, e na transição, deverá facultar ao Contratante ou ao novo prestador o acesso às informações clínicas essenciais, respeitando rigorosamente o sigilo profissional.

5.34.4. Se solicitado pela Contratante, o Contratado realizará reunião de transferência de casos específicos com a equipe técnica do novo fornecedor, repassando as metodologias e protocolos de intervenção utilizados pelo prestador do serviço.

5.35. O descumprimento das etapas de transição que resulte em prejuízo comprovado ao processo terapêutico dos pacientes poderá ensejar as sanções previstas neste contrato, sem prejuízo de comunicação ao Conselho Regional de Psicologia.

5.36. A extinção do contrato poderá ocorrer nos termos dos artigos 137, 138 e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021, podendo dar-se por ato unilateral e escrito da Contratante, por consenso entre as partes ou por via judicial.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o Contratante e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. O Contratado designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto do Contratado, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s) (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, *caput*).

Fiscalização Técnica

6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração ([Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17).

6.10 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados ([Lei nº 14.133, de 2021](#), art. 117, § 1º, e [Decreto estadual nº 68.220, de 2023](#), art. 17, II).

6.11. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pelo Contratado (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, III).

6.12. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, IV).

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Lei nº 14.133, de 2021, artigo 117, § 2º).

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, II).

6.15. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução dos serviços através da Avaliação da Qualidade dos Serviços Telepsicologia, conforme previsto no Anexo 1, que poderá acarretar o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

6.16. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer ao Contratado a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.17. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto do Contratado a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.18. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

6.19. O Contratado poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.20. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores que sejam previstos na documentação que compõe a contratação, devem ser aplicadas sanções ao Contratado de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.21. É vedada a atribuição ao Contratado da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ele realizada.

6.22. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.23. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei nº 14.133, de 2021 (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, artigo 17, parágrafo único, 6).

6.24. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento do Contratado que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso (art. 47, § 2º, Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, c/c a Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, e o artigo 1º, VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

6.25. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, a seguinte rotina:

6.25.1 A Contratada deverá enviar, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, um extrato individualizado dos atendimentos diretamente ao e-mail cadastrado de cada usuário, visando o controle subsidiário das sessões e do status delas (realizada/ cancelada / falta do paciente e/ou psicólogo).

6.25.2. No cumprimento da obrigação prevista no item anterior, a Contratada deverá observar rigorosamente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) — Lei nº 13.709/2018, observando-se que o extrato deve ater-se estritamente a dados administrativos (datas, horários e status), sendo vedada a exposição de diagnósticos, prontuários ou qualquer informação sensível que viole o sigilo profissional ou a privacidade do usuário;

6.26. A fiscalização de que trata este item 6 não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante.

6.27. As disposições previstas neste Termo de Referência quanto à fiscalização técnica não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

6.28. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

Fiscalização Administrativa

- 6.29. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, II e III).
- 6.30. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, IV).
- 6.31. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.
- 6.32. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de Contratado que mantém vínculos regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):
- 6.32.1. No 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços, o Contratado deverá apresentar a seguinte documentação:
- 6.32.1.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- 6.32.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pelo Contratado;
- 6.32.1.3. Exames médicos admissionais dos empregados do Contratado que prestarão os serviços;
- 6.32.1.4. Cópia de Acordo Coletivo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Sentença Normativa vigentes, e, ao longo da vigência da contratação, do(s) instrumento(s) que o suceda(m); e
- 6.32.1.5. comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019, de 1974;
- 6.32.2. Até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços (ou último dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços, se não houver equivalente), o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações:
- 6.32.2.1. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
- 6.32.2.2. Certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação neste instrumento;
- 6.32.2.3. Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF - FGTS); e
- 6.32.2.4. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;
- 6.32.3. Quando solicitado pelo Contratante e no prazo fixado, o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação os documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação a qualquer dos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação, em especial quanto aos seguintes documentos, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços (art. 50 da Lei nº 14.133, de 2021):
- 6.32.3.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS do empregado;
- 6.32.3.2. Cópia da folha de pagamento analítica, em que conste como tomador o Contratante;
- 6.32.3.3. Cópia dos contracheques dos empregados ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- 6.32.3.4. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros) e de cumprimento de outras exigências a que estiver obrigado por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho; e
- 6.32.3.5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;
- 6.32.4. O Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção do contrato, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços:
- 6.32.4.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados que realizaram o serviço, nos termos da legislação em vigor, ou documentação que comprove que os empregados serão realocados em outra atividade do Contratado sem extinção de seus contratos de trabalho;
- 6.32.4.2. Documentação relativa à concessão de Aviso Prévio Trabalhado ou Indenizado, e ao pagamento de verbas rescisórias que forem devidas, referentes às rescisões contratuais, de forma a comprovar a quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados;
- 6.32.4.3. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 6.32.4.4. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e
- 6.32.4.5. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.33. Nas hipóteses de exigência de comprovações de que tratam as subdivisões anteriores, a não apresentação dos documentos solicitados pela fiscalização contratual no prazo por ela fixado acarretará a aplicação de multa ao Contratado, conforme previsto no instrumento da contratação (art. 50 da Lei nº 14.133, de 2021).

6.34. Sempre que houver admissão de novo empregado pelo Contratado, os documentos correspondentes aos exigidos no 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços conforme esta seção deverão ser apresentados em relação a cada novo empregado. O desligamento de empregados no curso do contrato administrativo deve ser devidamente comunicado ao Contratante, com a apresentação pelo Contratado de toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

6.35. O Contratante deverá analisar a documentação exigida por ocasião da extinção da contratação conforme esta seção no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.36. A cada período de 12 (doze) meses de vigência do contrato de trabalho, o Contratado deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a tentativa de sua obtenção, relativamente aos empregados alocados em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados, observando-se as seguintes disposições:

6.36.1. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT;

6.36.2. Para fins de comprovação da tentativa a que se refere a subdivisão anterior, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros;

6.36.3. Não haverá pagamento adicional pelo Contratante ao Contratado em razão do cumprimento das obrigações previstas na subdivisão anterior.

6.37. No caso de entidades diversas, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.38. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

6.39. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, o Contratante oficiará à Receita Federal do Brasil (RFB).

6.40. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, o Contratante oficiará ao Ministério do Trabalho e Emprego.

6.41. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo Contratado, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento da contratação e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito do Contratante, com base nos arts. 50 e 121 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.41.1. O Contratante adotará as medidas cabíveis para assegurar o cumprimento das obrigações trabalhistas e demais obrigações contratuais pelo Contratado sempre que identificar descumprimento, inclusive quando for cientificado dessa circunstância por meio do recebimento de notificação formal enviada por trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou outro meio idôneo.

6.42. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o Contratante comunicará o fato ao Contratado e reterá o pagamento da fatura mensal, até que a situação seja regularizada (art. 121, § 3º, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021).

6.42.1. Não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte do Contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, que serão deduzidas do pagamento devido ao Contratado.

6.42.1.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas na subdivisão acima.

6.42.1.2. Os pagamentos das verbas trabalhistas diretamente aos empregados do Contratado não configuram vínculo empregatício, tampouco implicam a assunção de responsabilidade pelo Contratante em relação aos empregados do Contratado por quaisquer obrigações dele decorrentes.

6.43. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pelo Contratado, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.44. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.45. A inadimplência do Contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.46. Sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá comprovar o cumprimento da 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 em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.47. As disposições previstas neste Termo de Referência quanto à fiscalização administrativa não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

6.48. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

Gestor do Contrato

6.49. O gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e extinção do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, inciso III do art. 2º).

6.50. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso IX).

6.51. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VI).

6.52. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VIII).

6.53. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VII e parágrafo único).

6.54. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará Avaliação da Qualidade dos Serviços Telepsicologia, conforme previsto no Anexo 1.

7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.1.1.1. não tenha produzido os resultados acordados;

7.1.1.2. tenha deixado de executar as atividades contratadas, ou não as tenha executado com a qualidade mínima exigida; ou

7.1.1.3. tenha deixado de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os tenha utilizado com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. A utilização da Avaliação da Qualidade dos Serviços Telepsicologia (Anexo 1) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.3.1. Avaliação Qualitativa por Grupos de Desempenho da execução, que será aferida mensalmente por meio de três grupos de indicadores:

7.3.1.1. Desempenho Profissional, através da mensuração do cumprimento das atividades, cobertura dos horários determinados, e atendimento público/ postura (perfazendo 35% do conceito final);

7.3.1.2. Desempenho das Atividades, através da mensuração da qualidade técnica dos serviços, equipamentos e acessórios e atendimento às ocorrências (perfazendo 35% do conceito final);

7.3.1.3. Gerenciamento, através da mensuração Periodicidade da supervisão, gerenciamento das atividades operacionais, atendimento às solicitações, salários, benefícios e obrigações trabalhistas (perfazendo 30% do conceito final).

7.3.2. Cada item será pontuado com valores 10/9 (Excelente), 8/7 (Bom), 6/5 (Regular), 4/3 (Ruim) e 2/1 (Péssimo), sendo que notas inferiores a 6 exigem reunião formal com a Contratada em até 10 dias para ciência do desempenho.

7.3.2.1. A Nota Final nota final será obtida pelo somatório das médias ponderadas dos três indicadores $[NF = (NG1 \times 0,35) + (NG2 \times 0,35) + (NG3 \times 0,30)]$, ocorrendo à liberação da fatura na seguinte conformidade:

7.3.2.1. Liberação total da fatura caso a Nota Final seja igual ou superior a 6,75.

7.3.2.2. Liberação de 90% da fatura caso a Nota Final seja menor que 6,75, e igual ou superior a 5, ou 1 nota 1 algum indicador avaliado.

7.3.2.3. Liberação de 75% da fatura caso a Nota Final seja menor que 5, ou tenha mais de a nota 1 nos indicadores avaliados.

Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021, e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.5. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

7.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 17, X, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 18, VI, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, que observará a periodicidade mensal:

7.9.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.9.2. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

7.10. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.11. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.12. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13. O recebimento provisório também ficará sujeito à apresentação do Extrato Mensal de Consultas Realizadas, contendo a relação de todos os pacientes atendidos, com data e hora de cada atendimento, a identificação do profissional responsável pelo atendimento, servindo este como base para a aferição da conformidade técnica e quantitativa do serviço prestado.

7.14. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.15. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.16. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.16.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no 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, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VI);

7.16.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

7.16.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

- 7.16.4. Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
- 7.16.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.17. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, com a comunicação ao Contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.18. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.19. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.20. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais (art. 7º, I, e §§ 2º e 3º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022, c/c o Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.20.1. O prazo de que trata a subdivisão acima será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação nele especificada, no caso de contratação decorrente de despesa cujo valor não ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.21. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.22. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

7.23. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao Sicaf ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.24. A Administração deverá realizar consulta ao Sicaf para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.25. Constatando-se, junto ao Sicaf, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.26. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.27. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.28. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao Sicaf.

Prazo de pagamento

7.29. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, II, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023.

7.30. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (art. 2º, inciso III, do Decreto estadual nº 67.608, 2023, c/c o art. 1º do Decreto estadual nº 32.117, de 1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

Forma de pagamento

7.31. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome do Contratado no Banco do Brasil S/A.

7.31.1. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo Contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do art. 8º da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

7.32. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.33. O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

7.33.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.34. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade pregão, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Regime de Execução

8.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes deste item 8, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

8.4. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5. **Sociedade empresária:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.6. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;

8.7. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

8.9. Ato de autorização para o exercício da atividade de prestação de serviços psicológicos por meios tecnológicos de comunicação a distância, expedido pelo Conselho Regional de Psicologia (CRP), nos termos da Resolução CFP nº 11/2018 e da Resolução CFP nº 04/2020, consistindo em:

8.9.1. Certificado de Registro de Pessoa Jurídica (PJ) ativo e regular junto ao Conselho Regional de Psicologia (CRP) da jurisdição da sede da licitante, em plena validade, onde conste expressamente a atividade de prestação de serviços psicológicos.

8.9.2 Comprovação de Responsável Técnico (RT), com a apresentação de Certidão de Responsabilidade Técnica emitida pelo CRP, identificando o psicólogo que responderá tecnicamente pelas atividades da empresa perante o Conselho, o qual deverá possuir registro ativo e estar em dia com suas obrigações perante o respectivo Conselho Regional de Psicologia.

8.9.3. Autorização para Atendimento Mediante Tecnologias da Informação e Comunicação (e-Psi), com comprovante de cadastro e-Psi da Pessoa Jurídica licitante, devidamente aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), autorizando a prestação de serviços psicológicos por meios tecnológicos de comunicação a distância, nos termos da Resolução CFP nº 11/2018;

8.9.4. A licitante deverá declarar que todos os profissionais psicólogos que atuarão na execução do contrato possuem, individualmente, cadastro ativo e atualizado no sistema e-Psi.

8.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.11. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.12. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.13. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.14. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.15. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.16. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital nos termos da Lei Complementar nº 214, de 2025, quanto ao Imposto sobre Bens e Serviços – IBS, e/ou de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.17. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

8.18. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;

8.19. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

Qualificação Técnica

8.20. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições da plataforma e fluxo de atendimento para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, assegurado a ele o direito de realização de vistoria técnica;

8.21. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e funcionalidades que a plataforma tecnológica precisa ter, e peculiaridades da contratação;

8.22. Registro ou inscrição do licitante no Conselho Regional de Psicologia (CRP) da jurisdição de sua sede, em plena validade;

8.22.1. A licitante deverá apresentar, ainda, o comprovante de Cadastro de Site/Plataforma (e-Psi) junto ao Conselho Federal de Psicologia, autorizando a prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias de informação e comunicação, conforme a Resolução CFP nº 11/2018 e Resolução CFP nº 04/2020 (ou normativas que vierem a substituí-las);

8.23. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência prevista na subdivisão acima por meio da apresentação, no momento da celebração da contratação, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil;

8.24. Comprovante dos requisitos de responsabilidade técnica, mediante apresentação de Certidão de Responsabilidade Técnica emitida pelo Conselho Regional de Psicologia (CRP), identificando o profissional psicólogo que responderá tecnicamente pelos serviços, Conforme a Lei nº 14.133/2021, Art. 67, inciso I.

Qualificação Técnico-Operacional

8.25. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

8.25.1. Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):

8.25.1.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços similares, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os meses serem ininterruptos;

8.25.1.2. Comprovação de que já executou contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados;

8.25.1.3. Comprovação de experiência na gestão de plataforma tecnológica de comunicação bilateral (vídeo e áudio) que utilize criptografia e protocolos de segurança para preservação do sigilo profissional e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), compatíveis com o ISO/ IEC 27001 ou equivalentes;

8.25.1.4. Comprovação de experiência na coordenação técnica de equipe multidisciplinar ou corpo de psicólogos em serviços de saúde realizados de forma remota (tele saúde ou telepsicologia).

8.25.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, c/c o art. 1º, inciso VII, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023;

8.25.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante;

8.25.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos;

8.25.5. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.26. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora;

8.27. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitidos em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133, de 2021 e a disciplina sobre o tema.

Qualificação Técnico-Profissional

8.28. Apresentação do(s) profissional(is), abaixo indicado(s), devidamente registrado(s) no conselho profissional competente, detentor(es) de atestado de responsabilidade técnica por execução de serviço(s) de características semelhantes, também abaixo indicado(s):

a) Para o Responsável Técnico (Psicólogo): serviços de coordenação ou supervisão técnica de equipe de psicólogos em serviços de assistência à saúde mental, clínica ou institucional, com comprovação de experiência em atendimento por meio de tecnologias da informação e comunicação (Telepsicologia).

b) Para o Coordenador de Operações/Tecnologia: serviços de gestão operacional de serviços remotos de saúde ou gestão de plataformas de teleatendimento, abrangendo o controle de fluxos de agendamento, segurança de dados e suporte tecnológico para teleconsultas.

8.28.1. O(s) profissional(is) indicado(s) na forma da subdivisão acima deverá(ão) participar do serviço objeto do contrato, e será admitida a sua substituição por profissional(is) de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração (§ 6º do art. 67 da Lei nº 14.133, de 2021);

8.28.2. Por ocasião do início da execução do contrato, a comprovação do vínculo do(s) profissional(is) a que se refere a subdivisão anterior poderá se dar mediante a apresentação de contrato de trabalho, de anotações da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou, no caso de prestador de serviços autônomo, do respectivo contrato de prestação de serviços, ou, no caso de sócio(s), de cópia do contrato social atualizado;

8.28.3. Deve o licitante apresentar relação dos compromissos assumidos que importem em diminuição da disponibilidade do pessoal técnico indicado na subdivisão anterior;

8.28.4. Não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que, na forma de regulamento, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, em decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua responsabilidade.

8.29. O licitante deverá apresentar relação detalhada das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a execução do objeto, compreendendo:

8.29.1. Plataforma tecnológica, solução de software (própria ou licenciada) a ser utilizada para os teleatendimentos, que deve obrigatoriamente possuir:

8.29.1.1. Criptografia de ponta a ponta;

8.29.1.2. Armazenamento de prontuários em ambiente seguro (nuvem com certificação de segurança ou servidor próprio);

8.29.1.3. Conformidade com a Resolução CFP nº 04/2020 e com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

8.29.2. Equipe de suporte, com indicação de canal de suporte técnico para os usuários (policiais militares) e para os profissionais, garantindo a resolução de problemas de conexão ou acesso durante o horário de prestação do serviço.

8.29.3. Pessoal técnico disponível, com a relação nominal dos psicólogos que comporão o corpo clínico inicial, todos com registro ativo no Conselho Regional de Psicologia (CRP).

Outras comprovações

8.30. Declaração subscrita por representante legal do licitante, atestando que:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no art. 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no art. 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado desta contratação será mantido sob sigilo até a fase de julgamento das propostas, com fundamento no artigo 24 da Lei nº 14.133/2021. Essa medida visa estimular a real concorrência entre os licitantes, e propiciar que as empresas busquem sua melhor eficiência de custos.. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.

2. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

CARLA CRISTINE DE ALMEIDA ZOTTINO

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 15/07/2026 às 16:00:45.